SUBPROCURADURÍA
DE TELECOMUNICACIONES

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SUBPROCURADURÍA
DE TELECOMUNICACIONES

@AtencionProfeco

@Profeco

ProfecoOficial

https://www.gob.mx/Profeco

youtube.com/ProfecoTV

2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

SUBPROCURADURÍA
DE TELECOMUNICACIONES

En la Subprocuraduría de Telecomunicaciones estamos comprometidos a promover y proteger tus derechos cuando adquieres productos o servicios de telefonía móvil, internet, televisión de paga, telefonía fija y equipos terminales: celulares, módem, entre otros.

Buscamos mantener la equidad en las relaciones de consumo del sector. Por ello, consideramos indispensable brindarte la información necesaria, para contribuir a que realices un consumo razonado, informado, sostenible y seguro.

En este documento te informamos sobre las herramientas y alternativas jurídicas existentes en la Subprocuraduría ya sea frente a malas prácticas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones o para que ejerzas tus derechos.

QUEJAS

Recibe asesoría en:
quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx

O en el Teléfono del Consumidor marcando al
55 5568 8722 y **800 468 8722**.

O a través de:
http://telefonodelconsumidor.gob.mx/ en un horario de atención de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 18:00 horas los fines de semana y días festivos.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a respetar los términos y condiciones de los servicios que ofrecen.

Si esto no ocurre puedes presentar tu queja en:

- Las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio y agenda tu cita en:
  http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

- La plataforma de conciliación electrónica:
  http://concilianet.profeco.gob.mx/. Aquí puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Las empresas participantes en Concilianet son:

- AT&T
- Axtel
- Izzi
- Maxcom
- Megacable
- Movistar
- Pegaso
- Telcel
- Tokamóvil
- Totalplay
- Virgin Mobile

Para presentar quejas de empresas no participantes en Concilianet, llama al Teléfono del Consumidor: **55 68 87 22** en CDMX y Área Metropolitana o al **800 468 87 22** desde el interior de la República.

Recuerda los requisitos mínimos al presentar tu queja:

- Tu nombre y domicilio.
- Describir brevemente el motivo de la reclamación (producto o servicio).
- Contar con el recibo o comprobante de compra.
- Señalar el nombre y domicilio del proveedor.

Cuando la queja se considera procedente, ponemos a tu disposición la opción de dar solución a través de **Acuerdos Telefónicos Inmediatos de Telecomunicaciones**, para agilizar el proceso de conciliación.

Existen otros medios para hacer valer tus derechos, como el dictamen, el cual puedes solicitar antes de que termine el proceso de conciliación para determinar su procedencia.

DENUNCIAS

Si detectas irregularidades ¡denuncia!
En caso de que detectes malas prácticas o abusos por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones y/o fabricantes de equipos terminales, contamos con áreas especializadas para atender tus denuncias.

Ponemos a tu disposición los siguientes medios de contacto:

- Teléfono: **55 5568 8722** y **800 468 8722**
- Correo electrónico a **denuncias.telecom@profeco.gob.mx.**

Tu denuncia puede ser anónima

VERIFICACIÓN

Cuando realizas una denuncia, hacemos visitas de verificación en los establecimientos del proveedor de servicios de telecomunicaciones y/o fabricantes, para comprobar que cumplan con lo que establece la ley.

En los casos en los que no podemos confirmar la información a simple vista, requerimos información a los proveedores para realizar un análisis minucioso y comprobar si cumplen o no con la ley.

Al detectar posibles irregularidades podemos imponer medidas para prevenir que te afecten y lo turnamos a otra instancia para que determine si procede iniciar un procedimiento por infracción a la ley que puede derivar en una sanción al proveedor.

También emitimos alertas para prevenir sobre productos o acciones que puedan ser un riesgo.

Si detectas irregularidades escríbenos al correo:
denuncias.telecom@profeco.gob.mx

CONTRATOS DE ADHESIÓN

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a registrar los contratos de adhesión para comercializar sus productos previos a su utilización, por lo que analizamos los mismos, con el objetivo de que no incluyan cláusulas abusivas y cumplan con lo que establecen las leyes mexicanas.

Cuando no cumplen con la normatividad, no se les otorga el registro del contrato y el proveedor no puede comercializar sus servicios.
Antes de adquirir algún producto o servicio de telecomunicaciones puedes conocer los términos y condiciones de tu contrato.

Tienes derecho a condiciones de contratación claras, justas y equitativas.

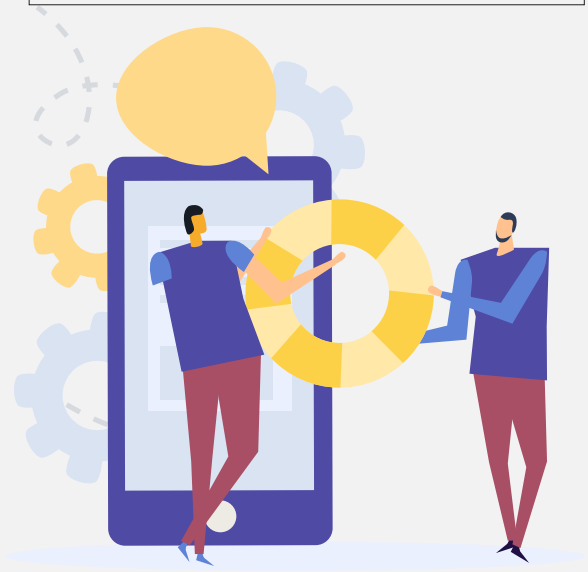
Si consideras que alguna cláusula es abusiva da aviso al correo: **contratos.st@profeco.gob.mx**, la revisaremos y en su caso, iniciaremos el procedimiento correspondiente.

En el Buró Comercial puedes conocer los contratos que se han aprobado y registrado.

Revisa y compara tu contrato aquí:

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ContratosTelecom.jsp

Tienes derecho a condiciones de contratación claras, justas y equitativas.



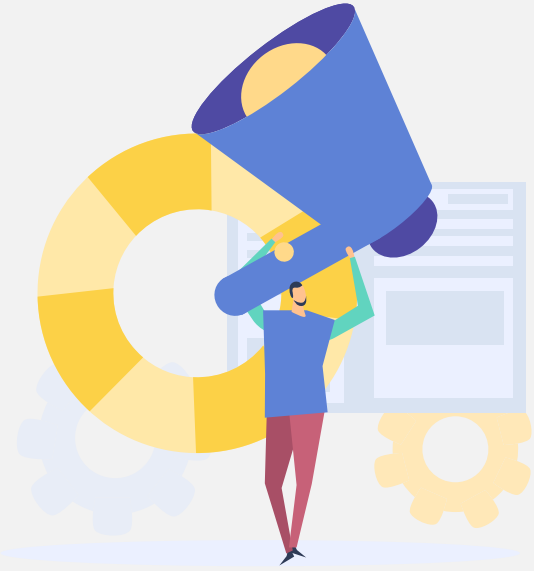
ANÁLISIS DE PUBLICIDAD

Realizamos monitoreos con el objeto de analizar y evaluar la publicidad e información sobre los servicios de telecomunicaciones, para comprobar que no sean engañosas o abusivas.

Si identificas alguna publicidad o información con esas características, envíanos un correo a **procypubli@profeco.gob.mx**.
Nos encargaremos de revisar y, de ser el caso, sancionar al proveedor u ordenar el retiro de dicha publicidad.

Tu proveedor debe brindarte el producto o servicio conforme a lo ofrecido en su publicidad y en el contrato que hayan firmado.

También emitimos opiniones relativas a la publicidad que someten los proveedores de los servicios de telecomunicaciones a consideración de la PROFECO, para constatar que cumpla con la normatividad.



PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY

Cuando consideramos que los actos u omisiones de los proveedores de telecomunicaciones, son violatorios a la ley, iniciamos un procedimiento en su contra.

De determinarse procedente, imponemos sanciones para evitar que reincidan en prácticas abusivas o en violaciones a la ley.

ACCIONES COLECTIVAS

Cuando los derechos de una colectividad son vulnerados, contamos con respaldo jurídico para representarlos ante los tribunales cuando hayan sido afectados por un mismo proveedor y tengan el mismo problema.

Promovemos un solo juicio que beneficia a todos aquellos que se adhieran a la demanda inicial y de esta forma disminuimos costos de los juicios individuales.

La sentencia es para toda la colectividad afectada y en su caso, el proveedor debe reintegrar el daño económico que causó a todos los afectados.

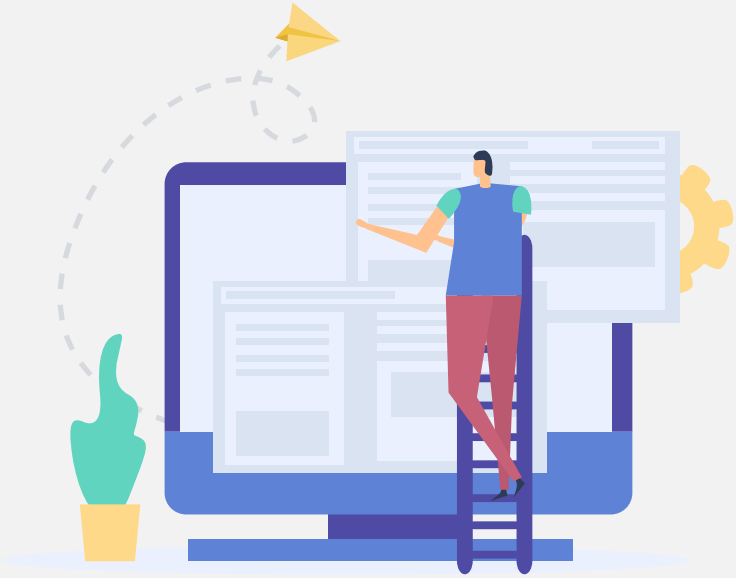
Si tienes una queja o reclamación escribe al correo: **acolectivastelecom@profeco.gob.mx**

EDUCACIÓN Y DIFUSIÓN

Trabajamos para que conozcas y ejerzas tus derechos. Por ello, publicamos información sobre servicios de telecomunicaciones y equipos terminales; emitimos alertas y recomendaciones.

Queremos que estés informado antes, durante y después de adquirir un producto o servicio. Realiza un consumo informado. Consulta nuestros contenidos en:

- El blog de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones:
  https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/telecomunicaciones-26290
- En Twitter: **@Profeco**
- En Facebook: **@ProfecoOficial**
- En la Revista del Consumidor:
  https://www.gob.mx/profeco/articulos/revista-del-consumidor



OTROS MEDIOS PARA HACER VALER TUS DERECHOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

DICTÁMENES

Cuando no se logra una conciliación y se acredita el incumplimiento de las obligaciones del proveedor de servicios de telecomunicaciones, emitimos una opinión técnica para cuantificar el daño que te causó el proveedor, distribuidor o fabricante de un equipo terminal.

Puedes solicitar un dictamen cuando el proveedor no te dé una respuesta satisfactoria durante la audiencia.
Si te encuentras en esta situación o deseas más información comunícate a:

- El correo electrónico:
  dictamenes.st@profeco.gob.mx
- El telefóno: **55 5625 6700**.
  Extensión: **12007, 12005 y 12032**

SUBPROCURADURÍA
DE TELECOMUNICACIONES

2020

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, CP 06140,
Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México
Tel. **55 5625 6700**
800 468 8722

@AtencionProfeco

@Profeco

ProfecoOficial

https://www.gob.mx/Profeco

youtube.com/ProfecoTV