



## **PROFECO Y AT&T PONEN FIN A LITIGIO EN BENEFICIO DE LOS CONSUMIDORES.**

**LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) Y AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V. (AT&T), EN CUMPLIMIENTO AL CONVENIO JUDICIAL SUSCRITO PARA PONER FIN A LA DEMANDA DE ACCIÓN COLECTIVA, PROMOVIDA POR LA PROFECO EN BENEFICIO DE LOS CONSUMIDORES CON MOTIVO DEL COBRO DEL DENOMINADO “CARGO POR EQUIPO DIFERIDO” QUE APLICÓ AT&T, INFORMAN LO SIGUIENTE:**

La PROFECO, como garante de los derechos de las personas consumidoras, buscando que éstos reciban una justicia pronta y expedita; en beneficio de la colectividad de consumidores a quienes se les realizó el cobro del “cargo por equipo diferido”, derivado de haber contratado con AT&T entre los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero a agosto de 2019 los servicios de telecomunicaciones con la adquisición de un equipo en pagos diferidos, atendiendo a la voluntad de la empresa de dar por concluido el proceso judicial, sin atender contra los derechos de los consumidores, ha decidido conciliar dando por concluido el proceso judicial para compensar y/o bonificar de manera inmediata a dichos consumidores.

AT&T en conjunto con la PROFECO han acordado dar por concluida la demanda de acción colectiva interpuesta en su contra, bajo los siguientes beneficios:

- 1. Para los consumidores que cancelaron su servicio o concluyó su vigencia** y no realizaron renovación de contrato, es decir, que ya no cuentan con un servicio vigente de AT&T:
  - AT&T se obliga a bonificar al consumidor a través de la devolución de las cantidades cobradas por concepto de “cargo por equipo diferido”, y pagar un 20% adicional del total de la cantidad a devolver por concepto de compensación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para poder acceder al citado beneficio, los consumidores que se encuentren en dicho supuesto deberán realizar lo siguiente:

- Acudir al Centro de Atención a Clientes AT&T más cercano a su domicilio, manifestando su deseo de adherirse a la acción colectiva, acreditando que fue cliente de AT&T, proporcionando un estado de cuenta o número telefónico en el que se aplicó el “cargo por equipo diferido”, y exhibir alguna identificación (INE,



cédula profesional, pasaporte, cartilla del servicio militar, o licencia de conducir), firmando el documento de adhesión que le será proporcionado por personal de AT&T. La devolución se realizará a través de una orden de pago emitida a nombre del consumidor beneficiado para que este la pueda cobrar en la institución bancaria BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México, y que será entregada al momento en que el cliente firme el documento de adhesión.

Aclarando que en caso de que el consumidor tenga algún adeudo pendiente con AT&T (respecto de la línea que se trate), éste se descontará de la cantidad a bonificar y le será entregada la cantidad que resulte.

El personal de AT&T entregará al consumidor para su firma, el documento con el que AT&T acreditará el cumplimiento de pago y el cual contendrá al menos: la cantidad a devolver, el número de cobros realizados por concepto de “cargo por equipo diferido”, las fechas en que se realizaron, bonificaciones anteriores o adeudos pendientes y la cantidad a pagar por concepto de la compensación, la cual no podrá ser inferior al 20% adicional a la cantidad total a bonificar y se calculará antes de realizar los descuentos por adeudos o bonificaciones existentes.

**2. Para los consumidores vigentes**, es decir, aquellos que continúan con contrato vigente:

- AT&T se obliga a compensar cada uno de los cobros realizados por concepto de “cargo por equipo diferido” a través de una bolsa de “datos-internet” consistente en 3 GB por cada cobro efectivo en cada una de las líneas en que se haya realizado el cobro. Dicha compensación incluye el 20% adicional establecido en el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Los consumidores que se encuentren en el supuesto de recibir la bonificación, y deseen hacer efectivo su adhesión al beneficio, deberán acudir al Centro de Atención a Clientes de AT&T más cercano a su domicilio, manifestando que es su deseo adherirse a la acción colectiva, e identificándose como cliente de AT&T, proporcionando su número telefónico en el que se aplicó el “cargo por equipo diferido”, y exhibir alguna identificación (INE, cédula profesional, pasaporte, cartilla del servicio militar, o licencia de conducir), procediendo a firmar el documento de adhesión que le será proporcionado por parte del personal de AT&T, en el que



deberá constar el número de GB que recibirá, así como los cobros realizados y las fechas en las que se efectuaron.

La bolsa de datos de internet se activará al momento en que el consumidor acuda al Centro de Atención a Clientes, por lo que es importante acuda con el equipo terminal (celular) en el que se activarán.

Las bonificaciones citadas, podrán ser solicitadas por los consumidores que se encuentren bajo estos supuestos hasta el día 4 de octubre de 2023, para lo cual deberán de adherirse a la acción colectiva y solicitar la bonificación y/o compensación antes descritas. Una vez transcurrido dicho plazo no se podrán exigir los beneficios del convenio aquí citados.

AT&T, en apego a los derechos del consumidor, te invita a revisar cuál es tu *Centro de Atención a Clientes* más cercano en la siguiente página web <https://www.att.com.mx/localiza-tu-tienda>

La PROFECO, refrendando su compromiso de garantizar los derechos de las personas consumidoras en un entorno de certeza y seguridad jurídica, estará atenta al cumplimiento de este acuerdo.

En caso de cualquier duda o aclaración del presente asunto, puede comunicarse al teléfono 55 5625 6700, extensiones 12014, 12021 y 12053, o bien, enviar un correo electrónico a [acolectivastelecom@profeco.gob.mx](mailto:acolectivastelecom@profeco.gob.mx)