

ACCIONES CONJUNTAS DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES Y LA AUTORIDAD, EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS-CONSUMIDORES

Se ha detectado que existen políticas comerciales del Sector Telecomunicaciones, que lesionan los intereses de los Usuarios-Consumidores, como pueden ser:

- Información incompleta de precios.
- Información confusa sobre condiciones de contratación.
- Publicidad contradictoria o poco clara.
- Condicionamiento de la prestación de servicios.
- Imposición de servicios.

Con el objetivo de evitar estas políticas comerciales, se han fijado las siguientes acciones conjuntas:

En materia de información, los proveedores deberán:

- Informar a los consumidores, previo a la contratación y al contratar el servicio, el monto total (precio más IVA), tarifas, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas y condiciones de los planes y servicios adicionales que ofrezcan.
- Las tarifas deberán estar registradas y/o autorizadas previamente ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones.
- No imponer servicios adicionales que no hayan sido contratados o aceptados expresamente por el consumidor. En caso de promocionar de manera gratuita y por un plazo algún servicio adicional, una vez vencida la promoción estará a cargo del proveedor la cancelación automática, salvo que el consumidor acepte expresamente continuar con el servicio adicional.
- Detallar al cliente cada uno de los cargos realizados en su factura.
- Para efectos de aclaraciones, a petición del cliente, la empresa está obligada a proporcionarle sin costo el detalle de llamadas realizadas. Este servicio no podrá ser considerado el servicio mensual de facturación detallada que tiene costo al usuario.
- No cobrar al cliente los intentos de llamadas, esto es, aquellas llamadas en que no haya contestado el número de destino o su buzón de mensajes.
- Entregar al consumidor en toda contratación, copia del contrato o constancia que acredite la contratación del servicio, salvo aquellas contrataciones que se realicen por teléfono u otro medio electrónico en cuyo caso enviará a más tardar en la primera facturación un documento en el cual describirá los términos del servicio contratado.

En materia de publicidad, los proveedores deberán:

- Exhibir en la publicidad el precio total del servicio o producto con el IVA incluido, y en su caso, otros cargos.
- Utilizar un tamaño de texto para las restricciones (legales) acorde con los criterios que PROFECO aplicará para el monitoreo y análisis de la publicidad.
- Señalar claramente las condiciones, términos y restricciones. No utilizar frases como: “Aplican restricciones”, “Sujeto a cambios sin previo aviso”, “Aplican términos y condiciones”, entre otras.
- No utilizar frases absolutas, que no sean comprobables.

LOS BENEFICIOS AL CONSUMIDOR POR LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS, SON LAS SIGUIENTES:

- Transparentar los precios / no se incrementan.
- Transparentar las condiciones de contratación.
- Favorecer la toma de decisiones de consumo por medio de una mejor información.
- Eliminar los condicionamientos de venta.
- Establecer la cancelación automática de los servicios adicionales.
- Establecer la obligación de la entrega de contratos y garantías tanto sobre los aparatos como sobre los servicios prestados.
- Mejorar la calidad de la información en la publicidad.
- Hacer legible la “letra pequeña”.

El objeto de la **LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**, en el sistema jurídico de México, es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor; así como procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Conforme lo anterior, esta ley dispone al respecto:

Los proveedores en materia de publicidad e información deberán:

- Utilizar en las leyendas que establezcan restricciones condiciones o términos, un tamaño de texto acorde o tan legible como el del resto de la publicidad. Arts. 32 y 38 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

- Señalar en qué consisten las restricciones y que las mismas no sean contradictorias (arts. 32 y 38 LFPC).
- No utilizar afirmaciones totales o absolutas (art. 32 LFPC).
- Exhibir el monto total a pagar y las tarifas de los principales servicios (arts. 7 bis y 57 LFPC).
- Entregar o suministrar el bien o servicio conforme a lo ofrecido (art. 42 LFPC).
- Informar las características, términos, condiciones, planes y cargos adicionales, (arts. 43 y 76 bis, fracción V LFPC).

Los proveedores no deberán:

- Prestar servicios adicionales que no hayan sido contratados o aceptados expresamente por el consumidor (arts. 10, 86 bis y 86 ter LFPC).
- Condicionar la prestación del servicio a la contratación de otro servicio (art. 43 LFPC).
- Negar la prestación del servicio por el rechazo de otros servicios (arts. 7, 43 y 86 ter LFPC).

LA INSTANCIA COMPETENTE PARA DAR ATENCIÓN A LOS USUARIOS-CONSUMIDORES, CUANDO SUS DERECHOS SEAN VULNERADOS ES LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR ([PROFECO](#) y la [LFPC](#))