

Plataformas de hospedaje: Profeco orienta sobre cómo elegir sin caer en una estafa

Posted on 12 de abril de 2026 by Diario Humano



Ante la cercanía de la Copa Mundial FIFA 2026-Mundial Social, la Profeco comparte consejos sobre cómo elegir un hospedaje; Los proveedores deben informar el precio total en moneda nacional e incluir cualquier otro costo o cargo adicional

Diario Humano | Ciudad de México. - Las plataformas que ofrecen el servicio de alojamiento y hospedaje temporal han ganado popularidad entre quienes buscan una opción diferente para pernoctar y descansar en sus viajes. Consciente de que pueden ser una opción durante la “Copa Mundial FIFA 2026-Mundial Social” la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) ofrece información a quienes tienen pensado rentar en alguna de ellas.

Estas plataformas ofrecen hospedaje a cambio de un precio, con o sin otros servicios complementarios como: alimentación o cocina, lavandería, internet, Wi-Fi, recreación, alberca, aire acondicionado, limpieza



y seguridad.

Como proveedores tienen la obligación de informar claramente su identidad y datos de ubicación física en México para que él o la contratante del servicio pueda tener contacto en caso de queja o aclaración; brindar descripción clara y veraz de las características de los productos o servicios ofertados.

De igual manera, deben informar el precio total en moneda nacional e incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo o cargo adicional; así como términos y condiciones, políticas de cancelación, devolución, reembolsos y cambios aplicables.

Están obligados a cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados.

El anfitrión no debe pedir pagos por transferencia, PayPal o criptomonedas fuera de la plataforma. Los proveedores de las plataformas protegen el pago solo si se reserva dentro del sistema.

De 2023 a 2026, Profeco ha recibido 106 llamadas en el Teléfono del Consumidor para solicitar asesoría respecto del servicio proporcionado por Airbnb, principalmente por negativa a la entrega del bien o servicio contratado; a la devolución del depósito, descripción del producto o servicio; negativa al cambio, por cobro indebido y modificación o rescisión sin aviso ni autorización.

¿Cómo elegir?

La descripción del lugar y los servicios ofertados debe ser clara y veraz y la información contenida en su publicidad corresponder a lo que realmente se ofrece.

Es primordial ver las fotografías de los espacios, el mapa de la ubicación, la distancia con los lugares de interés, pero sobre todo las calificaciones y evaluaciones que otras y otros usuarios le han dado al lugar. Revisar en el perfil de la anfitriona o anfitrión su foto, los años que tiene en la plataforma, número de evaluaciones recibidas y que su identidad esté verificada.

Un aspecto de suma importancia es la seguridad, por lo que se aconseja verificar que haya extintores para incendios, detectores de humo, botiquín de primeros auxilios, caja de seguridad y línea telefónica local para emergencias.

Una vez que se encuentre el lugar adecuado, se sugiere ponerse en contacto con la o el anfitrión para saber más y conocer las reglas del inmueble, las condiciones de cancelación y forma de pago.

En este tipo de hospedajes las y los viajeros deben entregar el lugar tal como lo encontraron; es como estar en casa, con las responsabilidades que ello conlleva.

Los precios de renta los fijan los propietarios en función de la ubicación, el tipo de espacio, los servicios que ofrece e, incluso, por el diseño de la vivienda, los muebles y su equipamiento, por lo que se sugiere a

las personas evaluar lo que es importante para ellas.

Antes de registrarse o reservar, hay que leer cuidadosamente las políticas de privacidad, ya que en ellas el sitio señala cómo, para qué y quiénes van a tener acceso a la información proporcionada y si se compartirá con otras empresas y con qué fines.

En caso de que las personas se encuentren en la situación de haber pagado por un alojamiento que no existe es probable que se trate de incumplimiento del servicio o un fraude, por lo que las y los afectados pueden poner su queja en la Oficina de Defensa del Consumidor (Odeco) que le corresponda o presentar la denuncia por fraude ante la Fiscalía Justicia de la localidad.

¿Cómo evitar fraudes?

Para evitar caer en ofertas que no son reales, la Profeco recomienda:

- 1) Reservar únicamente dentro de la plataforma oficial
- 2) Desconfiar de ofertas demasiado baratas
- 3) Nunca pagar fuera de la plataforma
- 4) Revisar el perfil del anfitrión y las reseñas
- 5) Verificar las fotos del alojamiento
- 6) Evitar comunicación fuera de la plataforma
- 7) Revisar cuidadosamente la URL del sitio
- 8) Usar métodos de pago con protección
- 9) Reportar anuncios sospechosos

Si se llegaran a presentar irregularidades o la población siente vulnerados sus derechos, pueden presentar su queja o denuncia en el Teléfono del Consumidor: 55 5568 8722 y 800 468 8722, redes sociales X: @AtencionProfeco y @Profeco, y Facebook: ProfecoOficial o mediante los correos electrónicos: denunciasmundial@profeco.gob.mx denunciasprofeco@profeco.gob.mx, asesoria@profeco.gob.mx y denunciapublicitaria@profeco.gob.mx.