

Profeco y Movistar México celebran convenios de colaboración

Posted on 24 de abril de 2026 by Diario Humano



El objetivo es proteger los derechos de las personas consumidoras en materia de telecomunicaciones, así como agilizar la atención de quejas en el sector, indicó Iván Escalante Ruiz, titular de la institución

Diario Humano | Ciudad de México. - Con el fin de proteger y fortalecer los derechos de las personas consumidoras en materia de telecomunicaciones, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) anuncia la puesta en marcha de tres convenios de colaboración con Telefónica Movistar México.

Se trata de tres instrumentos jurídicos mediante los cuales se trabaja de manera responsable, subrayó en la firma de estas acciones Iván Escalante Ruiz, procurador Federal del Consumidor.

Explicó que a través del Contrato de Comodato, Movistar entregará, en préstamo, 38 equipos telefónicos que serán instalados en las Oficinas de Defensa del Consumidor (Odeco) de todo el país y se utilizarán exclusivamente en los



procedimientos conciliatorios, garantizando así la atención inmediata de las quejas de las y los consumidores.

Con el Convenio de Mejores Prácticas Comerciales, dijo, la telefónica se compromete a implementar estándares elevados de transparencia, ética y calidad en la oferta de sus servicios, como: información veraz y completa, mecanismos de atención amigable, respeto a garantías, no discriminación, adhesión al Código de Ética en Comercio Electrónico, registro de contratos de adhesión y adquisición del Distintivo Digital Profeco.

El servidor público añadió que mediante el Convenio Concilianet, Movistar se incorpora a esta plataforma virtual, con lo que se reducirán tiempos, costos y trámites presenciales en el procedimiento conciliatorio electrónico, permitiendo resolver controversias con mayor agilidad sin sacrificar seguridad jurídica.

En reunión con Camilo Aya Caro, Presidente y CEO de Telefónica Movistar México, el titular de la Profeco subrayó que además de ayudar a modernizar la atención a quejas de la población consumidora, estas acciones dotan a Movistar de herramientas concretas para mejorar su operación, reducir inconformidades y demostrar su compromiso con la calidad y la ética empresarial.

Agregó que una de las mayores inconformidades en telecomunicaciones es la falta de información clara, completa y veraz sobre precios, condiciones, promociones y derechos. “Por eso celebramos que Movistar se comprometa a entregar información transparente en puntos de venta, en sus plataformas digitales y en sus contratos. Una consumidora o consumidor informado toma mejores decisiones y, cuando algo no funciona, sabe exactamente qué derechos tiene y cómo ejercerlos”, subrayó el procurador.

En la reunión se contó con la asistencia de Natalia Guerra Caicedo, directora de Asuntos Públicos y Mayorista de Telefónica Movistar; Erika Lejsek Leonard, gerente Regulatorio de Telefónica Movistar y Carlos González Guzmán, gerente Regulatorio de Telefónica Movistar.

Con acuerdos como estos, la Procuraduría Federal del Consumidor refrenda su compromiso de proteger los derechos de las personas consumidoras y de procurar la certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.