

Profeco orienta a la población ante cobros automáticos injustificados al cancelar un servicio

Posted on 5 de mayo de 2026 by Diario Humano



Los proveedores están obligados a informar de forma clara si la contratación del servicio ofrecido conlleva cobros automáticos recurrentes

Diario Humano | La Paz, Baja California Sur. – Con el objetivo de empoderar a las mexicanas y mexicanos con información que permita ejercer sus derechos como personas consumidoras, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) publicó en la Revista del Consumidor una guía para saber qué hacer si los proveedores realizan cobros injustificados después de cancelar un servicio.

De acuerdo con las fracciones agregadas en diciembre de 2025 al artículo 76 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), los proveedores están obligados a informar de forma clara si la contratación del servicio ofrecido conlleva cobros automáticos recurrentes, así como su periodicidad, monto y fecha de aplicación.

Complementariamente, la LFPC indica que, si el contrato procede a renovarse de manera automática como en el caso de los servicios digitales, los proveedores deben notificar el cobro con al menos cinco días

naturales de anticipación, a fin de permitir la cancelación sin ningún tipo de penalización.

Sin embargo, no concluir correctamente el proceso de cancelación, desconocer las cláusulas sobre plazos mínimos o penalizaciones, no contar con un folio de reporte o constancia de suspensión y hasta errores administrativos del proveedor son algunas de las principales causas de los cobros automáticos que la Procuraduría detectó.

Mediante un caso hipotético, la Profeco explica que los proveedores deben proporcionar a las personas un folio o número tras realizar la solicitud de cancelación del servicio tal y como se indica en el procedimiento del contrato. Por ello también es importante leer a detalle los términos y condiciones, así como las cláusulas para evitar penalizaciones.

No obstante, si el proveedor aplica cargos posteriores a la cancelación sin justificación alguna y niega la devolución del cargo realizado, las personas afectadas pueden interponer su queja ante la Procuraduría en alguna de las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor ubicadas alrededor de la República o a través del módulo de conciliación virtual y remota, Concilianet disponible en **<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>**.

Para radicar una queja ante la Profeco y agilizar el proceso de resolución, es importante presentar documentos como identificación oficial, contrato, folio de cancelación, comprobantes de pago y el estado de cuenta en el que se reflejan los cargos injustificados.

Al determinar el incumplimiento a la ley por parte de los proveedores que realizan cargos por servicios no prestados o posteriores a la fecha de cancelación, las personas consumidoras tienen derecho a recibir la devolución de las cantidades pagadas y, en caso de aplicar, a una bonificación o compensación.

Asimismo, si el proveedor condiciona o niega la cancelación y mantiene el cobro automático injustificado vulnera los derechos de las personas consumidoras e incurre en una práctica abusiva que debe ser denunciada ante la Procuraduría.

Consulta la información completa y el procedimiento detallado en la edición 590 de la Revista del Consumidor en el enlace: **<https://revistadelconsumidor.profeco.gob.mx/>**.