

La Profeco recuerda a las y los consumidores que la propina es voluntaria

Posted on 10 de mayo de 2026 by Diario Humano



La Profeco reitera que el pago de propina por algún servicio es voluntaria y ningún proveedor puede exigirla; invita a la población a denunciar abusos e irregularidades

Diario Humano | La Paz, Baja California Sur. – Ante el cobro por concepto de propina que algunos establecimientos comerciales incluyen en la cuenta a pagar sin el consentimiento de las personas, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) recuerda que ningún proveedor o prestador de servicio puede exigir o establecer un monto de la misma.

En el marco de la celebración del Día de las Madres, la institución subraya que la propina es una gratificación voluntaria generalmente económica por un servicio recibido, principalmente en actividades que implican una atención directa a las y los consumidores como en restaurantes, bares, servicios turísticos y hoteles.

El artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) establece que: “Los proveedores no



podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios.

Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor”.

Quienes exijan el pago de propina se pueden hacer acreedores a sanciones económicas. Es importante señalar que el monto de las multas varía según la gravedad, reincidencia y afectación, aplicándose por prácticas como cobros indebidos de propina, comisiones por pago con tarjeta, o publicidad engañosa.

La Procuraduría recuerda que entre sus acciones para proteger y defender los derechos de las y los consumidores se encuentra vigilar el comportamiento comercial de proveedores y prestadores de servicios y realizar visitas de verificación para constatar que cumplen con lo señalado en la LFPC y Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) aplicables.

Por ello, invita a denunciar prácticas desleales e irregularidades por parte de comercios, ya que así podrá realizar una visita de verificación para cerciorarse de las violaciones reclamadas. Si se encuentra que efectivamente viola derechos de las personas consumidoras, se impondrán las sanciones aplicables.

La Profeco recomienda revisar cuidadosamente la cuenta y en caso de notar cargos no reconocidos, preguntar inmediatamente de qué se trata.

Asimismo, solicitar y conservar el comprobante de pago, ya que se requiere para cualquier reclamo, y tener en cuenta que los establecimientos están obligados a tener a la vista sus precios con IVA incluido. Los medios para presentar quejas y denuncias son: Teléfono del Consumidor 55 5568 8722 y 800 468 8722; redes sociales X: @AtencionProfeco y @Profeco y Facebook: ProfecoOficial, denunciasprofeco@profeco.gob.mx, y correos electrónicos asesoria@profeco.gob.mx denunciapublicitaria@profeco.gob.mx.