

¿Imprevistos con el hospedaje? Profeco respalda a vacacionistas

Posted on 24 de julio de 2026 by Diario Humano



La Revista del Consumidor señala los derechos de las personas ante inconsistencias en el hospedaje; el plazo para presentar una reclamación sobre lo contratado es de un año

Diario Humano | La Paz, Baja California Sur. - Con el aumento de reservaciones durante el periodo vacacional de verano, resulta fundamental que las y los mexicanos conozcan y exijan el cumplimiento de sus derechos como personas consumidoras al contratar los servicios de hospedaje. Por ello, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) compartió los puntos clave que la población debe tomar en cuenta ante imprevistos en esta temporada.

El artículo publicado en la edición 593 de la Revista del Consumidor enfatiza que ningún proveedor puede cancelar un servicio previamente contratado sin ofrecer una alternativa o compensación, la cual puede consistir en la reubicación en condiciones equivalentes, reprogramación del servicio en otra fecha o en la devolución total del monto pagado.



Aunque la cancelación derive de una sobreventa, los proveedores del servicio tienen la obligación de informar los cambios con anticipación, brindar las soluciones adecuadas que compensen el inconveniente y establecer relaciones comerciales justas, transparentes y seguras para el bolsillo e integridad de las y los huéspedes.

Como evidencia de la transacción, es indispensable contar con los comprobantes de pago, el contrato, confirmación o número de reservación y documentar toda la comunicación con el proveedor.

En caso de incumplimientos por parte de los proveedores, las personas afectadas pueden solicitar orientación e intermediación de la Procuraduría para exigir el cumplimiento de sus derechos en materia de consumo.

La Profeco brinda orientación y asesoría inmediata para lograr acuerdos entre las partes a través de herramientas institucionales como Conciliaexpres y Concilianet, que buscan resolver de manera ágil los conflictos con proveedores inscritos en dichos programas. Y si el proveedor no participa de ellas se puede presentar una queja formal en alguna de las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor distribuidas en el país.

Asimismo, la Profeco recuerda a las familias mexicanas que a partir de la fecha de contratación, pago del servicio o de la última solicitud realizada cuentan con un plazo de un año para presentar reclamaciones por incumplimientos ante la entidad con la documentación correspondiente.

Consulta la información detallada en la edición 593 de la [Revista del Consumidor](#).