

Profeco empodera a usuarios de telecomunicaciones con la difusión de sus derechos mínimos

Posted on 29 de septiembre de 2026 by Diario Humano



La institución proporciona las herramientas necesarias para que la ciudadanía conozca, ejerza y defienda sus derechos ante los proveedores de estos servicios. La libertad de elección, portabilidad gratuita, desbloqueo de equipos y la protección de datos personales forman parte de las garantías fundamentales

Diario Humano | La Paz, Baja California Sur. - En un entorno donde la tecnología gana terreno diariamente en la comunicación y el entretenimiento de las familias mexicanas, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) intensifica la difusión de la Carta de derechos mínimos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones. El objetivo central es brindar información clara y oportuna que permita a la población ejercer un consumo razonado, seguro y libre de abusos.



De acuerdo con el documento normativo, las y los consumidores cuentan con los siguientes derechos fundamentales:

- A elegir sin condicionamientos el servicio, proveedor, equipo, paquete, plan o tarifa, así como la forma de pago, sin verse obligados a contratar servicios adicionales no deseados.
- Recibir datos claros sobre las características y el monto total a pagar de la tarifa o plan contratado. Las condiciones de contratación deben ser justas y equitativas; cualquier cambio en el contrato requiere el consentimiento del usuario y debe estar registrado ante la Profeco.
- Solicitar y obtener el desbloqueo gratuito del equipo terminal al finalizar el contrato o liquidar su costo. Asimismo, se garantiza el derecho a la portabilidad telefónica gratuita para cambiar de compañía conservando el mismo número en un trámite que cancela automáticamente el servicio de telefonía anterior.
- Los proveedores deben informar si los equipos están homologados. La garantía de los dispositivos proporcionados no puede ser menor a 90 días, y el tiempo que tome una reparación no se descontará del plazo de la garantía.
- Recibir atención en igualdad de condiciones. Los proveedores deben contar con instalaciones, personal capacitado, páginas web y equipos accesibles para atender a personas con discapacidad sin discriminación alguna.
- Resguardo absoluto de los datos personales mediante el Aviso de Privacidad.
- Entrega gratuita y desglosada del estado de cuenta o factura. Además, los usuarios tienen derecho a un sistema de atención telefónica o electrónica las 24 horas, el cual debe resolver quejas en un plazo máximo de 15 días naturales.
- Derecho a recibir de forma gratuita las señales de televisión abierta, así como solicitar el bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios de control parental.
- Acceso gratuito al número de emergencias 911 y a mecanismos eficientes para reportar el robo, extravío o duplicación del IMEI de los equipos.

La **Carta de derechos mínimos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones** está disponible en la página oficial de la Profeco en lengua náhuatl, maya, mixteco, tsotsil y tsetsal, además de inglés y español.

La Profeco recuerda a la ciudadanía que, ante cualquier irregularidad o incumplimiento por parte de las empresas de telecomunicaciones, cuenta con canales oficiales para recibir asesoría y presentar denuncias: Teléfono del Consumidor: 55 5568 8722 y 800 468 8722; redes sociales X: @AtencionProfeco y @Profeco y Facebook: ProfecoOficial, así como los correos electrónicos: denunciasprofeco@profeco.gob.mx, denunciapublicitaria@profeco.gob.mx y asesoria@profeco.gob.mx.