

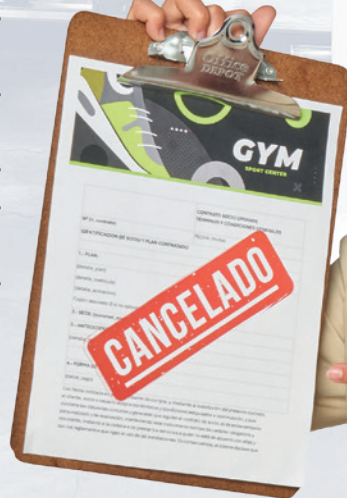
¿Cancelaste un servicio y te siguen cobrando?

Conoce y ejerce tus derechos para proteger tu economía.

Al contratar un servicio recurrente —telefonía, televisión de paga, internet, plataformas digitales, gimnasios u otros—, las personas consumidoras esperan que los cargos cesen de inmediato al solicitar su cancelación. Sin embargo, es común que los proveedores continúen realizando cobros de manera injustificada.

Principales causas de los cobros persistentes

- No concluir correctamente el proceso de cancelación.
- No contar con un folio, número de reporte o constancia de cancelación.
- Desconocimiento de cláusulas sobre plazos mínimos o penalizaciones al cancelar.
- Errores administrativos del proveedor.



Cuando un proveedor no puede demostrar lo que anuncia, la publicidad se considera engañosa. Esto genera expectativas irreales sobre los beneficios del producto y vulnera el derecho a recibir información veraz, clara y comprobable.

Ante esto, la denuncia ciudadana se convierte en una herramienta clave: si cualquier persona consumidora identifica una publicidad engañosa y la reporta, no solo expresa una inconformidad personal, sino que también protege el interés colectivo.

Caso hipotético

En enero de 2025, Adriana contrató un servicio de gimnasio con la empresa Pink Gimnasio, bajo un esquema de pago mensual domiciliado a su tarjeta bancaria.

En julio de ese año, debido a un cambio de domicilio, solicitó la cancelación del servicio vía telefónica, siguiendo el procedimiento establecido en su contrato. El proveedor confirmó la cancelación, le proporcionó el folio número 456789 e informó que no se generarían cargos posteriores.

Sin embargo, en agosto y septiembre del mismo año, Adriana detectó dos cargos adicionales en su estado de cuenta, a pesar de que el servicio ya no estaba activo. Tras revisar su contrato, confirmó que había cumplido con el procedimiento de cancelación y que no existía penalización aplicable.

Al no tener respuesta del proveedor, Adriana —quien conservó el folio de cancelación y sus estados de cuenta— exigió el reembolso. La empresa se negó a devolver el dinero argumentando un "error administrativo" y le solicitó esperar tres meses más.

Ante la negativa, acudió a la Oficina de Defensa del Consumidor de la Profeco más cercana a su domicilio, donde recibió orientación y presentó su queja. Para realizar el trámite entregó copia de su identificación oficial, el contrato, el folio de cancelación, los comprobantes de pago de las mensualidades del gimnasio, así como el estado de cuenta donde se reflejan los cargos posteriores a la cancelación.





Durante el procedimiento de conciliación, la Profeco notificó y citó al proveedor, quien se presentó el día y hora señalados para la celebración de su audiencia. El proveedor argumentó que desconocía dicha situación con la consumidora, por lo que el conciliador le informó que:

- La cancelación del servicio se solicitó conforme a lo establecido en el contrato.
- Los cargos posteriores fueron cobros indebidos, ya que el servicio no se prestó.
- Se incumplió la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) al no respetar la cancelación ni devolver los montos.

Derivado de lo anterior y como resultado de la conciliación, el proveedor:

- Reintegró la totalidad de los montos cobrados indebidamente.
- Otorgó una bonificación adicional del 20 %, conforme a la LFPC.
- Suspendió de manera definitiva cualquier cargo relacionado con el servicio cancelado.

Adriana quedó satisfecha con la intervención de la Profeco, ya que recibió la orientación adecuada y se defendieron sus derechos como consumidora.

Derecho a cancelar sin cargos posteriores

Todo contrato debe incluir una cláusula de cancelación, ya que la LFPC establece que las personas consumidoras pueden solicitarla y que el proveedor debe respetar la solicitud en los términos y plazos. Además, queda prohibido realizar cargos por servicios no prestados o posteriores a la fecha de cancelación.

Cuando existe un cobro indebido, la persona consumidora tiene derecho a la devolución de las cantidades pagadas y, en su caso, a una bonificación o compensación conforme a lo dispuesto por la ley.

**Conoce las cláusulas
de tu contrato
para saber cómo cancelar
un servicio.**

¿Qué hacer si el cobro persiste?



1. Revisa tu contrato para identificar el proceso de cancelación, los plazos y las condiciones.



2. Solicita la cancelación al proveedor por los medios autorizados: teléfono, sucursal, correo electrónico o aplicación. Recuerda que el proveedor debe proporcionar un número de folio de cancelación o comprobante, según sea el caso.



3. Pide al proveedor la devolución de los montos cobrados indebidamente y la suspensión inmediata de los cargos.



4. Conserva evidencia de tu solicitud de cancelación, el número de trámite o folio proporcionado por el proveedor, así como correos electrónicos o capturas de pantalla.



5. Contacta al proveedor y exige la suspensión inmediata de los cargos.



La Profeco te defiende

Si el proveedor se niega a cancelar el servicio, te condiciona, mantiene los cargos o no te devuelve tu dinero, acude a la Profeco para recibir apoyo, orientación, asesoría y presentar tu queja.

Artículo escrito por la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Teléfono del
consumidor**
55 5568 8722 - 800 468 8722



denunciasprofeco@profeco.gob.mx
denunciapublicitaria@profeco.gob.mx
asesoria@profeco.gob.mx



@AtencionProfeco
@Profeco



/ProfecoOficial

de lunes a viernes, de 9 a 19 h; sábados,
domingos y días feriados, de 10 a 18 h