

Decir adiós es un derecho

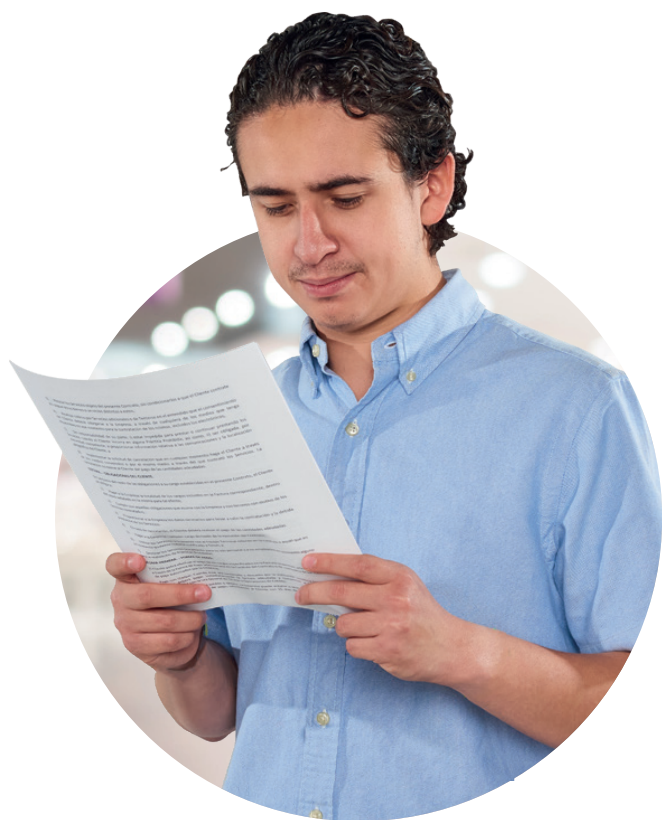
Te explicamos en qué situaciones procede la cancelación y cuáles son los pasos.

Comprar un producto o contratar un servicio debe ser un proceso seguro y satisfactorio. Sin embargo, en ocasiones, el resultado no es el esperado: el producto o servicio no cumple con lo pactado, las condiciones difieren de las ofrecidas o simplemente la adquisición no fue la mejor.

En México, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) reconoce el derecho a la cancelación en casos específicos, con el fin de proteger los intereses de las personas consumidoras y brindar certeza jurídica en las relaciones de consumo.

Conocer sus alcances te permitirá tomar decisiones informadas y hacer valer tus derechos con certeza.





La ley te respalda: conoce los escenarios y los plazos para deshacer un contrato.

Lo que debes saber antes de comprar

- Lee cuidadosamente el contrato para conocer las condiciones de la operación.
- Revisa las políticas de cancelación, devolución y reembolso.
- No aceptes condiciones que no comprendas y aclara tus dudas.
- No firmes documentos redactados en un idioma distinto al que dominas.
- Verifica que el proveedor esté establecido en la República Mexicana.

Caso hipotético

Carlos firmó un contrato para un paquete de clases de inglés en un stand de una Feria de Regreso a Clases. Lo hizo porque un promotor le ofreció un descuento especial que solo aplicaría ese día. Convencido, Carlos firmó el contrato y realizó el primer pago de inmediato.

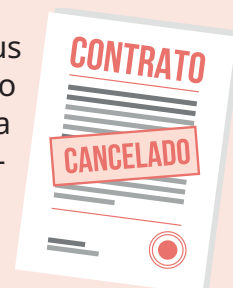
Al revisar el documento, detectó que las condiciones no coincidían con lo que el promotor le había explicado durante la venta, ya que encontró cargos adicionales que no le habían sido informados, además de cláusulas abusivas.

Recordó que el artículo 56 de la LFPC permite revocar el consentimiento dentro de los cinco días hábiles posteriores a la entrega del bien o a la firma del contrato. Siempre y cuando el servicio no sea proporcionado dentro de los siguientes 10 días hábiles a la firma del contrato.

Carlos decidió ejercer su derecho a la cancelación, pues las clases iniciarían meses después. Le notificó al proveedor, por escrito y dentro del plazo legal, la decisión de cancelar el contrato. Conservó el acuse de recibo de la solicitud, el contrato firmado y el comprobante de pago.

Tras verificar que la solicitud se presentó en tiempo y forma, la empresa aceptó la cancelación y reembolsó el monto pagado.

Gracias a que conocía sus derechos y actuó dentro del plazo previsto por la ley, Carlos logró cancelar la contratación sin penalizaciones y recuperó su dinero.



Derecho de revocación: artículo 56 de la LFPC

Si adquiriste un bien o servicio fuera de un establecimiento comercial —en tu domicilio, en tu lugar de trabajo o mediante eventos promocionales—, cuentas con:



Cinco días hábiles para revocar tu consentimiento sin responsabilidad alguna.



Durante ese plazo, el proveedor está obligado a **reintegrar el monto pagado**; siempre y cuando el servicio se preste después de 10 días hábiles a la firma del contrato.



En la adquisición de un bien, la persona consumidora deberá **devolver el producto recibido**, cuando corresponda, en condiciones normales de uso.

¿Cuándo puedes cancelar una compra o un servicio?



Pasos para solicitar la revocación

1

Lee cuidadosamente el contrato.

2

Comunica al proveedor tu decisión.

3

Envía la solicitud por escrito o correo electrónico para generar un comprobante.

4

Conserva toda la comunicación sostenida con el proveedor.

Recuerda: el plazo corre a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato.

Otras causas válidas de cancelación

El producto presenta defectos de fábrica o deficiencias de calidad.

El proveedor incumple las condiciones ofrecidas: fechas de entrega, características del producto o condiciones del servicio.

El contrato contiene cláusulas abusivas o el proveedor incurre en prácticas comerciales que vulneran los derechos de las personas consumidoras.

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

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



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



@AtencionProfeco
@Profeco



/ProfecoOficial