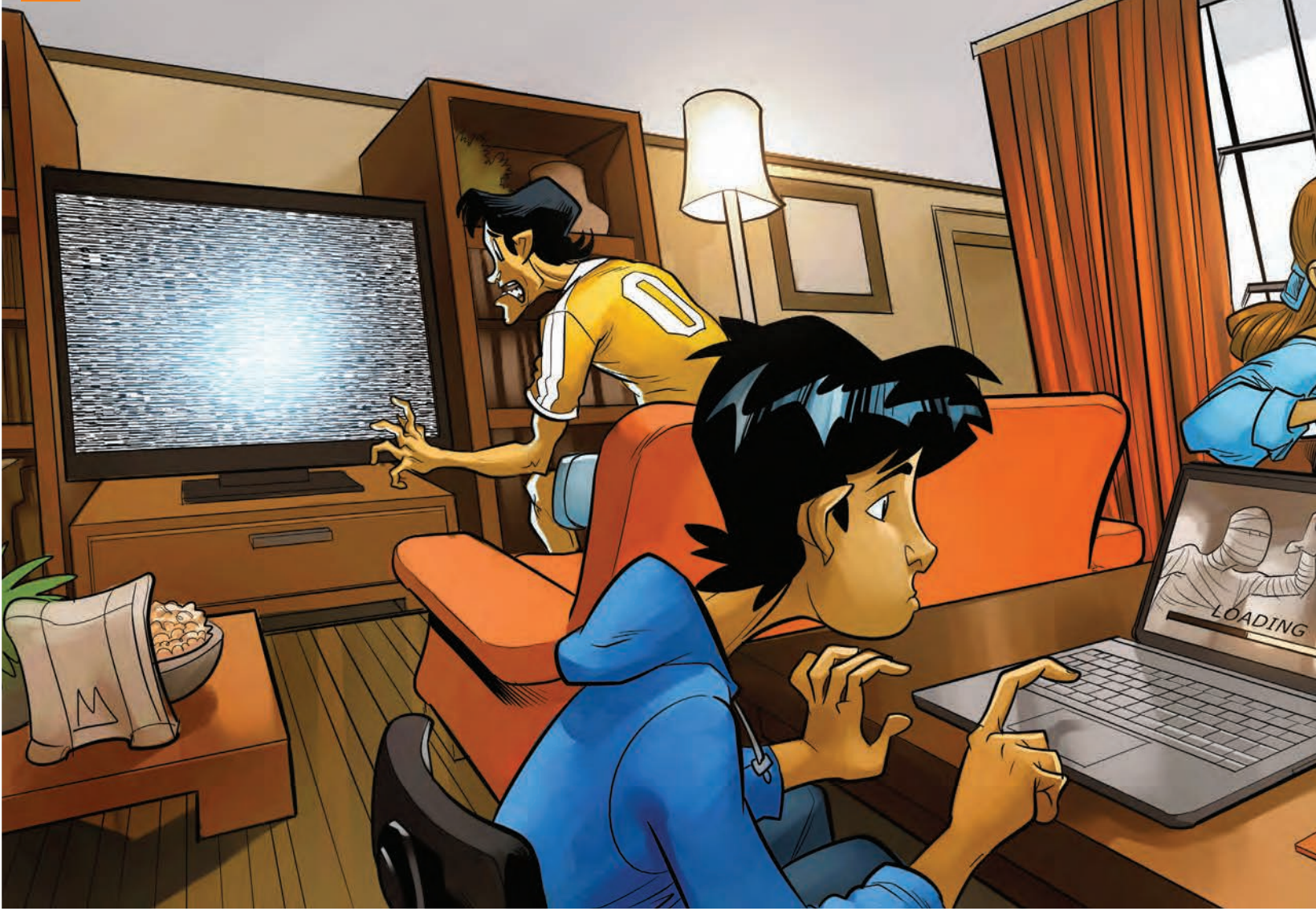
Triple play: se anuncia una mala jugad

El Triple Play (televisión, teléfono e internet) se ha convertido en uno de los servicios de venta en paquete más publicitados. Sin embargo, no debes dejarte llevar por la emoción al contratar. Mejor infórmate: ¿son totalmente claros con lo que te van a cobrar? ¿Realmente necesitas todo lo que te ofrecen?



La venta de bienes y servicios en paquete es una popular estrategia de mercadotecnia que utilizan los proveedores para colocar sus productos en el mercado. Sus promociones a veces parecen irresistibles, lo que provoca que nos sintamos atraídos a adquirir todo lo que nos ofrecen, lo que podría llevarnos a tomar una mala decisión de consumo. En consecuencia, suele suceder que una vez que hemos contratado algún paquete, nos damos cuenta que realmente no necesitábamos todo lo que incluía o que realmente no cumple con lo que prometieron

Esta estrategia de venta en paquete es utilizada frecuentemente por el sector telecomunicaciones, especialmente en los servicios denominados Doble Play y Triple Play. Es decir, que incluyen dos o tres de los siguientes: internet de banda ancha, telefonía y televisión restringida.

A partir de este tipo de publicidad que los proveedores utilizan, los consumidores solemos asumir que "en paquete es más barato". Aunque esto puede ser cierto, debes tomar en cuenta otras cuestiones más allá del precio, como son la calidad del servicio y las condiciones que rigen su contratación: plazo, costo de servicios adicionales, procedimiento de cancelación, entre otras.

La tentación del combo

La demanda de los paquetes Doble Play y Triple Play ha aumentado de forma considerable en el mundo. En México, la aparición de estas opciones comerciales ha generado un importante crecimiento en el número de suscriptores de servicios de telecomunicaciones. De acuerdo con cifras de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel), el número de suscriptores que reciben la señal de televisión vía satélite, es decir, a través de una antena, asciende a 5 millones, mientras que quienes la reciben por medio de un sistema de cable suman 5 millones 503 mil.

Un estudio publicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico demostró que el empaquetamiento de servicios de telecomunicaciones permite eficiencias en los mercados y y también beneficios para los consumidores, como la posibilidad de que dos o tres servicios se facturen conjuntamente y que la atención por parte del proveedor se encuentre integrada.

Asimismo, de acuerdo con cifras de la Cofetel, en la mayoría de los casos se observa una disminución de tarifas, a partir del incremento de competidores en el mercado.

Las anteriores son buenas noticias para los consumidores; sin embargo, no garantizan que cualquier paquete Doble Play o Triple Play sea la mejor opción de compra. Por eso te recomendamos que, antes de contratar un combo de servicios de telecomunicaciones, te informes sobre lo que distintos proveedores ofrecen en el mercado y, muy importante, te detengas a considerar si realmente necesitas esas características del servicio.

Si solo queremos palomitas, aunque suene atractivo, no tenemos que comprar el refresco y el hot dog, ¿o sí?

RESULTADOS DEL MONITOREO DE PUBLICIDAD

Con el fin de detectar posible publicidad engañosa, **Profeco** realizó un monitoreo de mensajes publicitarios en internet de 10 proveedores que ofrecen el servicio de Doble y Triple Play, durante la semana del 17 al 21 de octubre de 2011. Aquí los resultados:

33% de las empresas utiliza constantemente la leyenda "Todos los precios están sujetos a cambios sin previo aviso" o algunas parecidas a esta.

20% emplea leyendas absolutas y totalitarias, ofreciendo el internet "más rápido" o el "más confiable", entre otras similares.

Si quieres más información sobre el tema, te recomendamos el artículo **"Guía contra la publicidad engañosa"**, de nuestro número 416, de octubre 2011, el cual puedes consultar en el portal http://revistadelconsumidor.gob.mx

Pa-que-te fijes

Es muy frecuente que la llamativa publicidad que utilizan los proveedores para promocionar sus servicios nos provoque una gran tentación de adquirirlos. Recordemos que es común que, con la intención de vender más, la publicidad utilice frases que omiten características que nos permitirían tomar una mejor decisión. He aquí un ejemplo de esto.

A partir de un monitoreo de la publicidad utilizada por diversos proveedores de servicios de Doble y Triple Play, **Profeco** detectó que algunos de ellos utilizan leyendas como "Todos los precios están sujetos a cambio sin previo aviso", lo que podría generar incertidumbre a los consumidores sobre el precio ofrecido, en relación con el precio bajo el cual contratarán.

No te dejes sorprender y ten en mente que el Artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) dispone que todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios y tarifas, entre otras condiciones, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la prestación del servicio.

Además, en el mismo monitoreo se reveló que algunos proveedores utilizan leyendas absolutas y totalitarias. Así, por ejemplo, es muy común que autocalifiquen sus servicios como "los mejores", "los más rápidos" o "los más confiables". Pero obviamente es imposible que todos lo sean simultáneamente.

Para evitar caer en engaños o abusos, infórmate sobre las características prometidas de cada servicio en particular y compara lo que te incluye un paquete con otros que cuenten con las mismas características y que sean ofrecidos por más proveedores. Solamente tú puedes determinar qué servicio es "el mejor" o "el más confiable" para ti.

En el caso de internet, recuerda que los proveedores ofrecen distintas velocidades. Así que investiga cuál es la que más se ajusta a tus necesidades.

En el caso de televisión de paga, revisa no solo el número de canales que ofrecen, sino cuáles son, y analiza si realmente son de tu interés; asimismo, infórmate sobre el costo de instalación y las tarifas en caso de que quieras disfrutar de este servicio en televisiones adicionales.

En cuanto al servicio de telefonía, pregunta en qué consisten las llamadas incluidas, si son nacionales o internacionales, y si servicios adicionales, como el identificador de llamadas, tiene un costo extra.

En todos los casos, pide información sobre los medios de pago, pues algunos proveedores ofrecen tarifas más bajas cuando se hace el cargo automático a tu tarjeta bancaria; la existencia y ubicación de módulos de atención; el costo de la renta de los equipos, en caso de existir; los plazos forzosos y las condiciones de terminación de los contratos.

¿Sabías que si un proveedor quiere cobrarte un servicio que no solicitaste estaría violando tus derechos como consumidor? Porque, según el Artículo 10 de la LFPC, los proveedores no pueden prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente por los consumidores, ya sea por escrito o por vía electrónica.

Así que, recuerda, la próxima vez que sientas esa irresistible atracción de contratar un paquete de servicios, verifica primero que la publicidad sea veraz, que no presente información parcial o poco clara, y que esté ausente de mensajes que puedan inducirte a error o engaño.

EVITA QUE TE ENGAÑEN

Antes de contratar un paquete de Doble Play o Triple Play cuida que su publicidad contenga lo siguiente:

1. Precio total a pagar.
2. Características de todo lo que incluye el paquete por el precio ofrecido.
3. En caso de que haya promociones, revisa cuidadosamente las restricciones, deben quedar claramente expresadas.
4. En caso de promoción para la contratación del paquete, revisa la vigencia.
5. Verifica los requisitos de contratación.

Pa-que-te defiendas

Hay dos modos de resolver problemas de publicidad engañosa relacionada con un paquete de Doble Play o Triple Play: Uno, denúncialo ante **Profeco**. A partir de tu denuncia, podremos iniciar un procedimiento y, en su caso, imponer sanciones, con lo que se evitará que otros consumidores puedan ser engañados. Dos, cuando ya contrataste un servicio y el proveedor incumple lo ofrecido, puedes presentar una queja. De esta forma Profeco citará a los proveedores e iniciará un procedimiento mediante el cual se buscará encontrar una solución satisfactoria a tu inconformidad.

Adicionalmente, con el objeto de proteger y promover los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, **Profeco** y la Cofetel han implementado el programa "Verificador Ciudadano" que puedes encontrar en la página **www.micofetel.gob.mx/verificador.** A través de esta herramienta puedes reportar tus reclamaciones contra los servicios de telefonía, radiocomunicación, internet y televisión de paga de los que seas usuario.

Además, en **www.micofetel.gob.mx** encontrarás información que te permitirá tomar una mejor decisión al elegir un proveedor de servicios de telecomunicaciones; por ejemplo, estadísticas de las quejas presentadas por los usuarios; un medidor de banda ancha, para que pruebes la velocidad de tu internet, y una sección de consejos para conocer en qué consisten los principales servicios de telecomunicaciones que se ofrecen en el mercado.

¡Que no le digan, que no le cuenten!

Seguramente te has topado con las promesas publicitarias de estos productos que te ofrecen el cielo, luna y estrellas pero, a la hora de la hora, son incapaces de fundamentarlas.

Caso 1:

Paquetes "Todito-Juntito"

"Con nuestros paquetes puedes contratar los mejores servicios a un precio regalado. ¡Con 'Todito-Juntito' no hay trucos, mucho menos trampas! Puedes hablar al infinito e incluso hasta más allá, casi sin límite de tiempo. Además, tendrás los mejores canales de televisión del mundo. ¡Ah! y el internet más veloz, con el que podrás descargar lo que quieras, a la velocidad de la luz. Todo por un precio pequeñito, comparado con tu diversión".

El mundo real:

Hay que revisar las letras chiquitas de la publicidad e investigar las condiciones de contratación de estos servicios y sus "restricciones". Comprar en paquete suena atractivo, pero ¡ojo!, a la hora de la verdad no vaya a ser que los servicios no sean de la calidad que esperabas, o bien, que tengas que desembolsar dinero adicional.

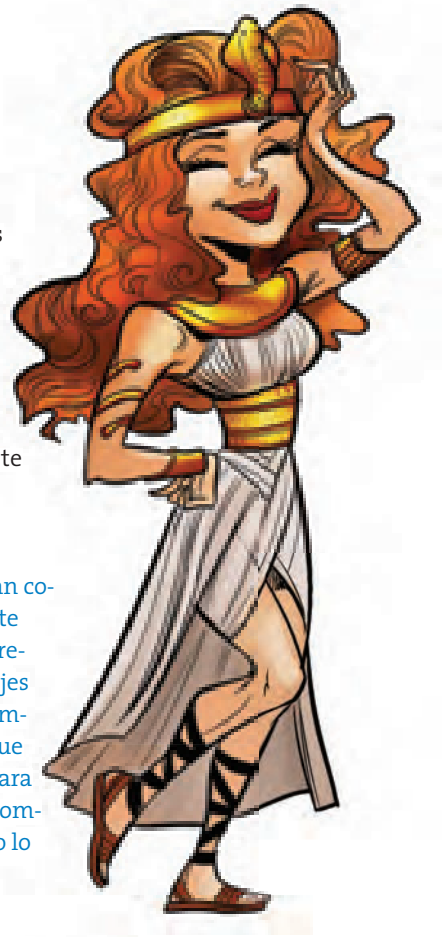
Caso 2:

Champú colores mágicos

"Los sabios del Oráculo de Delfos crearon una fórmula para hacer que aun el cabello más maltratado luzca radiante como sol de verano. ¡Además, lo teñirá del color que prefieras! Es el secreto de las actrices más famosas de la farándula que ahora nosotros te ofrecemos en una sola botella".

¿La verdad?:

Los productos que se anuncian como "místicos" querrán hacerte creer que su uso te brindará resultados maravillosos. No te dejes engañar, la mayoría no puede comprobar las cualidades y efectos que te ofrecen, a lo mucho servirán para lavarte el cabello y ya. Antes de comprarlos, reflexiona si suena lógico lo que te están ofreciendo.



Caso 3:

Conviértete en dueño de un súper-perro-increíble

"¿Tu perro luce demasiado común? Con este nuevo alimento su apariencia será no solo de concurso, ¡sino de película! Estas croquetas son tan completas y deliciosas que, si Firuláis pudiera hablar, seguro te las pediría a gritos. No más caída de pelo, problemas digestivos, ni huesos débiles. El súper-alimento para el súper-perro".

La cruda realidad:

Muchas marcas prometen contener las mejores fórmulas e ingredientes para mantener a tu mascota saludable, e incluso un sabor que le encantará. Pero muchas veces exageran las cualidades de sus productos, sin que puedan acreditar la veracidad de sus frases. Pregunta a tu veterinario sobre la calidad de este tipo de alimentos y revisa cuidadosamente su etiquetado, para seleccionar el mejor para tu mascota.

* Ninguna de estas formas de frases publicitarias (ni productos) es verídica. Aunque están basadas en casos recurrentes, exageran su sentido para poner de relieve lo engañosas que pueden ser.

La venta de bienes y servicios en paquete es una popular estrategia de mercadotecnia que utilizan los proveedores para colocar sus productos en el mercado. Sus promociones a veces parecen irresistibles, lo que provoca que nos sintamos atraídos a adquirir todo lo que nos ofrecen, lo que podría llevarnos a tomar una mala decisión de consumo. En consecuencia, suele suceder que una vez que hemos contratado algún paquete, nos damos cuenta que realmente no necesitábamos todo lo que incluía o que realmente no cumple con lo que prometieron

Esta estrategia de venta en paquete es utilizada frecuentemente por el sector telecomunicaciones, especialmente en los servicios denominados Doble Play y Triple Play. Es decir, que incluyen dos o tres de los siguientes: internet de banda ancha, telefonía y televisión restringida.

A partir de este tipo de publicidad que los proveedores utilizan, los consumidores solemos asumir que "en paquete es más barato". Aunque esto puede ser cierto, debes tomar en cuenta otras cuestiones más allá del precio, como son la calidad del servicio y las condiciones que rigen su contratación: plazo, costo de servicios adicionales, procedimiento de cancelación, entre otras.

La tentación del combo

La demanda de los paquetes Doble Play y Triple Play ha aumentado de forma considerable en el mundo. En México, la aparición de estas opciones comerciales ha generado un importante crecimiento en el número de suscriptores de servicios de telecomunicaciones. De acuerdo con cifras de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel), el número de suscriptores que reciben la señal de televisión vía satélite, es decir, a través de una antena, asciende a 5 millones, mientras que quienes la reciben por medio de un sistema de cable suman 5 millones 503 mil.

Un estudio publicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico demostró que el empaquetamiento de servicios de telecomunicaciones permite eficiencias en los mercados y y también beneficios para los consumidores, como la posibilidad de que dos o tres servicios se facturen conjuntamente y que la atención por parte del proveedor se encuentre integrada.

Asimismo, de acuerdo con cifras de la Cofetel, en la mayoría de los casos se observa una disminución de tarifas, a partir del incremento de competidores en el mercado.

Las anteriores son buenas noticias para los consumidores; sin embargo, no garantizan que cualquier paquete Doble Play o Triple Play sea la mejor opción de compra. Por eso te recomendamos que, antes de contratar un combo de servicios de telecomunicaciones, te informes sobre lo que distintos proveedores ofrecen en el mercado y, muy importante, te detengas a considerar si realmente necesitas esas características del servicio.

Si solo queremos palomitas, aunque suene atractivo, no tenemos que comprar el refresco y el hot dog, ¿o sí?

RESULTADOS DEL MONITOREO DE PUBLICIDAD

Con el fin de detectar posible publicidad engañosa, **Profeco** realizó un monitoreo de mensajes publicitarios en internet de 10 proveedores que ofrecen el servicio de Doble y Triple Play, durante la semana del 17 al 21 de octubre de 2011. Aquí los resultados:

33% de las empresas utiliza constantemente la leyenda "Todos los precios están sujetos a cambios sin previo aviso" o algunas parecidas a esta.

20% emplea leyendas absolutas y totalitarias, ofreciendo el internet "más rápido" o el "más confiable", entre otras similares.

Si quieres más información sobre el tema, te recomendamos el artículo **"Guía contra la publicidad engañosa"**, de nuestro número 416, de octubre 2011, el cual puedes consultar en el portal http://revistadelconsumidor.gob.mx

Pa-que-te fijes

Es muy frecuente que la llamativa publicidad que utilizan los proveedores para promocionar sus servicios nos provoque una gran tentación de adquirirlos. Recordemos que es común que, con la intención de vender más, la publicidad utilice frases que omiten características que nos permitirían tomar una mejor decisión. He aquí un ejemplo de esto.

A partir de un monitoreo de la publicidad utilizada por diversos proveedores de servicios de Doble y Triple Play, **Profeco** detectó que algunos de ellos utilizan leyendas como "Todos los precios están sujetos a cambio sin previo aviso", lo que podría generar incertidumbre a los consumidores sobre el precio ofrecido, en relación con el precio bajo el cual contratarán.

No te dejes sorprender y ten en mente que el Artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) dispone que todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios y tarifas, entre otras condiciones, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la prestación del servicio.

Además, en el mismo monitoreo se reveló que algunos proveedores utilizan leyendas absolutas y totalitarias. Así, por ejemplo, es muy común que autocalifiquen sus servicios como "los mejores", "los más rápidos" o "los más confiables". Pero obviamente es imposible que todos lo sean simultáneamente.

Para evitar caer en engaños o abusos, infórmate sobre las características prometidas de cada servicio en particular y compara lo que te incluye un paquete con otros que cuenten con las mismas características y que sean ofrecidos por más proveedores. Solamente tú puedes determinar qué servicio es "el mejor" o "el más confiable" para ti.

En el caso de internet, recuerda que los proveedores ofrecen distintas velocidades. Así que investiga cuál es la que más se ajusta a tus necesidades.

En el caso de televisión de paga, revisa no solo el número de canales que ofrecen, sino cuáles son, y analiza si realmente son de tu interés; asimismo, infórmate sobre el costo de instalación y las tarifas en caso de que quieras disfrutar de este servicio en televisiones adicionales.

En cuanto al servicio de telefonía, pregunta en qué consisten las llamadas incluidas, si son nacionales o internacionales, y si servicios adicionales, como el identificador de llamadas, tiene un costo extra.

En todos los casos, pide información sobre los medios de pago, pues algunos proveedores ofrecen tarifas más bajas cuando se hace el cargo automático a tu tarjeta bancaria; la existencia y ubicación de módulos de atención; el costo de la renta de los equipos, en caso de existir; los plazos forzosos y las condiciones de terminación de los contratos.

¿Sabías que si un proveedor quiere cobrarte un servicio que no solicitaste estaría violando tus derechos como consumidor? Porque, según el Artículo 10 de la LFPC, los proveedores no pueden prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente por los consumidores, ya sea por escrito o por vía electrónica.

Así que, recuerda, la próxima vez que sientas esa irresistible atracción de contratar un paquete de servicios, verifica primero que la publicidad sea veraz, que no presente información parcial o poco clara, y que esté ausente de mensajes que puedan inducirte a error o engaño.

EVITA QUE TE ENGAÑEN

Antes de contratar un paquete de Doble Play o Triple Play cuida que su publicidad contenga lo siguiente:

1. Precio total a pagar.
2. Características de todo lo que incluye el paquete por el precio ofrecido.
3. En caso de que haya promociones, revisa cuidadosamente las restricciones, deben quedar claramente expresadas.
4. En caso de promoción para la contratación del paquete, revisa la vigencia.
5. Verifica los requisitos de contratación.

Pa-que-te defiendas

Hay dos modos de resolver problemas de publicidad engañosa relacionada con un paquete de Doble Play o Triple Play: Uno, denúncialo ante **Profeco**. A partir de tu denuncia, podremos iniciar un procedimiento y, en su caso, imponer sanciones, con lo que se evitará que otros consumidores puedan ser engañados. Dos, cuando ya contrataste un servicio y el proveedor incumple lo ofrecido, puedes presentar una queja. De esta forma Profeco citará a los proveedores e iniciará un procedimiento mediante el cual se buscará encontrar una solución satisfactoria a tu inconformidad.

Adicionalmente, con el objeto de proteger y promover los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, **Profeco** y la Cofetel han implementado el programa "Verificador Ciudadano" que puedes encontrar en la página **www.micofetel.gob.mx/verificador.** A través de esta herramienta puedes reportar tus reclamaciones contra los servicios de telefonía, radiocomunicación, internet y televisión de paga de los que seas usuario.

Además, en **www.micofetel.gob.mx** encontrarás información que te permitirá tomar una mejor decisión al elegir un proveedor de servicios de telecomunicaciones; por ejemplo, estadísticas de las quejas presentadas por los usuarios; un medidor de banda ancha, para que pruebes la velocidad de tu internet, y una sección de consejos para conocer en qué consisten los principales servicios de telecomunicaciones que se ofrecen en el mercado.

¡Que no le digan, que no le cuenten!

Seguramente te has topado con las promesas publicitarias de estos productos que te ofrecen el cielo, luna y estrellas pero, a la hora de la hora, son incapaces de fundamentarlas.

Caso 1:

Paquetes "Todito-Juntito"

"Con nuestros paquetes puedes contratar los mejores servicios a un precio regalado. ¡Con 'Todito-Juntito' no hay trucos, mucho menos trampas! Puedes hablar al infinito e incluso hasta más allá, casi sin límite de tiempo. Además, tendrás los mejores canales de televisión del mundo. ¡Ah! y el internet más veloz, con el que podrás descargar lo que quieras, a la velocidad de la luz. Todo por un precio pequeñito, comparado con tu diversión".

El mundo real:

Hay que revisar las letras chiquitas de la publicidad e investigar las condiciones de contratación de estos servicios y sus "restricciones". Comprar en paquete suena atractivo, pero ¡ojo!, a la hora de la verdad no vaya a ser que los servicios no sean de la calidad que esperabas, o bien, que tengas que desembolsar dinero adicional.

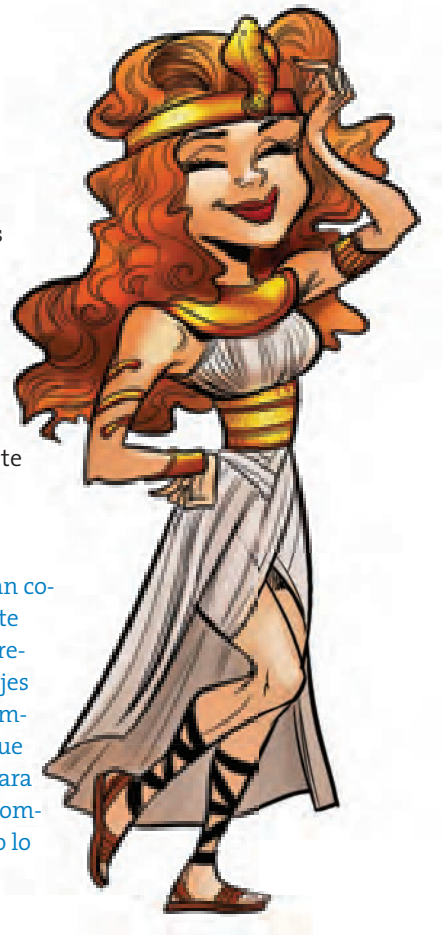
Caso 2:

Champú colores mágicos

"Los sabios del Oráculo de Delfos crearon una fórmula para hacer que aun el cabello más maltratado luzca radiante como sol de verano. ¡Además, lo teñirá del color que prefieras! Es el secreto de las actrices más famosas de la farándula que ahora nosotros te ofrecemos en una sola botella".

¿La verdad?:

Los productos que se anuncian como "místicos" querrán hacerte creer que su uso te brindará resultados maravillosos. No te dejes engañar, la mayoría no puede comprobar las cualidades y efectos que te ofrecen, a lo mucho servirán para lavarte el cabello y ya. Antes de comprarlos, reflexiona si suena lógico lo que te están ofreciendo.



Caso 3:

Conviértete en dueño de un súper-perro-increíble

"¿Tu perro luce demasiado común? Con este nuevo alimento su apariencia será no solo de concurso, ¡sino de película! Estas croquetas son tan completas y deliciosas que, si Firuláis pudiera hablar, seguro te las pediría a gritos. No más caída de pelo, problemas digestivos, ni huesos débiles. El súper-alimento para el súper-perro".

La cruda realidad:

Muchas marcas prometen contener las mejores fórmulas e ingredientes para mantener a tu mascota saludable, e incluso un sabor que le encantará. Pero muchas veces exageran las cualidades de sus productos, sin que puedan acreditar la veracidad de sus frases. Pregunta a tu veterinario sobre la calidad de este tipo de alimentos y revisa cuidadosamente su etiquetado, para seleccionar el mejor para tu mascota.

* Ninguna de estas formas de frases publicitarias (ni productos) es verídica. Aunque están basadas en casos recurrentes, exageran su sentido para poner de relieve lo engañosas que pueden ser.