

Por Víctor Fuentes

AGENCIA REFORMA

CD. DE MÉXICO.- Telefónica Movistar tendrá que indemnizar a los clientes que hayan registrado fallas por mal servicio en 2010, quienes no recibieron bonificación ni explicación alguna.

El Primer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa declaró fundada una acción colectiva iniciada por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para reclamar las fallas constantes que afectaron a los usuarios.

El magistrado Armando Cortés Galván condenó a la empresa a resarcir daños y perjuicios que los consumidores logren comprobar en un incidente posterior, así como una indemnización de 20% sobre dicho monto.

“Cumplir las obligaciones contractuales adquiridas frente a sus consumidores; y/o, en su caso, explicarles de forma detallada las diversas deficiencias que pudieran recibir del servicio que adquieren libremente con su compañía”, recomendaron a Movistar.

Telefónica interpuso un amparo directo para impugnar la sentencia del magistrado.

La PROFECO, por su parte, está inconforme con el mecanismo fijado por Cortés Galván para determinar el pago a los clientes, ya que su realización material es sumamente complicada.

Esta es la segunda empresa de telefonía móvil que ha recibido una condena similar por una acción colectiva iniciada por la PROFECO, se trata de Nextel, en octubre de 2012.