



## Te quieren cobrar la propina

Una comida digna de la realeza no te compromete a dar una gratificación por el servicio. Sin embargo, existen establecimientos que tienen la mala costumbre de cargar la propina a tu cuenta ¡y sin avisarte! ¿Sabes qué hacer en estos casos?

El 14 de febrero está a la vuelta de la esquina. ¿Ya tienes algún plan en mente para celebrar? De ser así, seguramente figura una cena romántica, una ronda de copas con los amigos o quizá una simple –pero muy efectiva– salida a tomar café.

Además de las mejores galas, tus más finos modales y los endecasílabos de amor, no olvides cuidar que el total de tu cuenta corresponda únicamente al de tu consumo. O, en otras palabras, que no quieran abusar de que andas mostrando tus “plumas de pavorreal” cobrándote la propina.

¿Te ha sucedido? Contrario a lo que muchos piensan, la propina en nuestro país es una gratificación voluntaria que,

recomiendan, debe oscilar entre 10 y 15% del consumo total. Tradicionalmente ha significado un reconocimiento del trabajo bien hecho, pero también puede ser entendida como una ayuda al trabajador.

Sin embargo, existen establecimientos que, independientemente del buen o mal servicio que te proporcionan, lo cargan a tu cuenta, muchas veces sin siquiera avisarte, incurriendo en una mala práctica cada día más común.

Si no sabes qué hacer en estas situaciones, toma nota:

**1** Si te percatas de un incremento en el total de tu cuenta, pregúntale al mesero por qué hay una diferencia entre la suma de tu consumo y el total del *ticket*.

**2** Si te dice que es por la propina, niégate a pagar esta imposición; incluso si pensabas dejar 15% de manera voluntaria por haber recibido un buen servicio. No solapes prácticas ilegales y pide hablar con el gerente o capitán del lugar para asegurarte de que no se trata de un “negocio” del mesero.

**3** Si el responsable del lugar pretende que pagues la propina porque es “política de la casa”, recuérdale que es una gratificación voluntaria y que no hay recurso legal alguno para obligarte a darla.

**4** Si te amenazan con no dejarte ir hasta que pagues la propina, puedes recordarles que el artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor prohíbe realizar acciones que atenten contra la libertad de los consumidores.

**5** El asunto no debe terminar ahí. Presenta tu queja ante **Profeco**. Llama al Teléfono del Consumidor: **5568 8722** en el Distrito Federal y Área Metropolitana, o al **01 800 468 8722** desde el interior de la República.

Si logras salir airoso de este cobro injustificado, también puedes denunciar al establecimiento ante **Profeco**. Así ayudarás a que otros consumidores no caigan en esta mala práctica.

Denuncia cualquier incumplimiento al Teléfono del Consumidor **5568 8722** si te encuentras en el DF, o desde cualquier otro lugar del país al **01 800 468 8722** o a **asesoria@profeco.gob.mx**

También puedes hacerlo por medio de tu teléfono inteligente con la aplicación de Quejas y Denuncias que encuentras en tu tienda iOS y Android.