



GUIA PARA PRESENTAR UNA
QUEJA O DENUNCIA

PROFECO



Lady BROKER.®

ÍNDICE

¿QUE ES PROFECO?	01
NACIMIENTO DE PROFECO	03
CONOCE LOS DERECHOS DE CONSUMIDOR	05
DIFERENCIA ENTRE QUEJA Y DENUNCIA	06
¿CUANDO SE DEBE REALIZAR UNA QUEJA O DENUNCIA?	08
¿EN QUE SITUACIONES PROFECO NO ES CAPAZ DE AYUDARTE?	10

¿QUÉ ES?

Sus siglas significan Procuraduría Federal del Consumidor (**PROFECO**) que tiene como finalidad proteger y promover los derechos de las y los consumidores, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica.



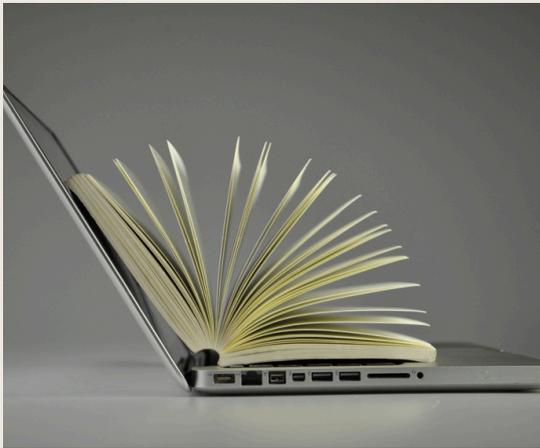
NACIMIENTO

En 1976 se decretó la Ley Federal de Protección al Consumidor que generó que los derechos sociales mexicanos se potenciaran, y a raíz de esta nueva ley nació PROFECO como la institución responsable de defender los derechos de los consumidores.

Fue de esta manera como México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una procuraduría y el segundo con una ley federal. Actualmente, PROFECO cuenta con un total de 51 oficinas distribuidas por toda la república mexicana, las cuales 32 son delegaciones y 19 subdelegaciones.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

EXISTEN 7 DERECHOS BÁSICOS QUE OTORGA LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. A CONTINUACIÓN SERÁN MENCIONADOS Y RESUMIDAMENTE EXPLICADOS.



DERECHO A LA INFORMACIÓN:

Toda la información que provenga de la publicidad, etiquetas, precios, instructivos, garantías y más debe ser completa, correcta y clara. Para de esta manera poder seleccionar con pleno conocimiento lo que se desea adquirir

DERECHO A LA EDUCACIÓN:

Cualquier consumidor mexicano puede y debe recibir formación sobre sus derechos y la manera en la que protege la ley. Así mismo, aprender a consumir mejor y sabiamente.



DERECHO A ELEGIR::

Al momento de querer seleccionar un producto o servicio determinado la persona es libre de escoger. Esto quiere decir que nadie puede ejercer presión, condicionar la venta o exigir pagos sin la presencia de un contrato.



DERECHO A LA SEGURIDAD Y CALIDAD::

Todo lo que se ofrece en el mercado debe de cumplir con las normas de seguridad y calidad con la finalidad de proteger al cliente. Por lo tanto, todos y cada uno de los instructivos del producto y/o servicio deben incluir el uso adecuado de los antes mencionados, junto con todas sus advertencias.

DERECHO A NO SER DISCRIMINADOS:

Nadie puede negarte la compra de un producto o contratación de un servicio por motivos de sexo, raza, religión, condición económica, entre otros. Por otro lado, tampoco te pueden excluir o dar un mal trato



DERECHOS DEL CONSUMIDOR



DERECHO A LA COMPENSACIÓN:

En caso de que el producto o servicio no cumpla con las normas o se proporcione de manera eficiente, se tiene la posibilidad de que te repongan o reembolsen el dinero, bonifiquen, o te indemnicen por los daños ocasionados.

DERECHO A LA PROTECCIÓN:

En caso de ser necesario, todos y cada uno de los consumidores que presenten una queja o denuncia serán defendidos por las autoridades correspondientes hasta que se llegue a la resolución de los hechos. En consiguiente, PROFECO tiene como responsabilidad escucharte y tomar cartas sobre el asunto.





¿COMO FUNCIONA?

LA PROFECO

Todos los servicios que ofrece la PROFECO son gratuitos y cada uno cuenta con un procedimiento en particular. Básicamente cuando eres afectado en algún derecho del consumidor, se cuenta con la oportunidad de emprender acciones en su contra, ya sea de manera de queja o denuncia.



DIFERENCIAS

QUEJA

Se considera una declaración formal cuando un proveedor te afecta directamente, ya sea al no respetar los términos y condiciones de un producto o servicio.

Es formal porque requiere que te presentes personalmente a la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) más cercana a tu domicilio donde te pedirán proporcionar los siguientes datos:

Formato de recepción de quejas impreso que te pedirá los siguientes datos con anexo de copias de todo lo solicitado:

- Tu nombre y domicilio
- Nombre y domicilio del proveedor (donde puede ser localizado)
- El motivo de la reclamación (una explicación de los hechos)

CONTRATO, RECIBO O
COMPROBANTE DE
COMPRA

IDENTIFICACIÓN
OFICIAL

DIFERENCIAS

QUEJA

En la siguiente liga se puede conseguir el Formato de recepción de quejas:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/226748/Formato_de_recepcion_de_quejas.pdf

Si eres un extranjero y te encuentres fuera del país también tienes la oportunidad de presentar una queja si realizaste una transacción engañosa con una empresa mexicana solicitando los mismos datos pero enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: extranjeros@profeco.gob.mx

Desde el momento en el que presentas la queja, hasta el acuerdo entre tú y el proveedor, serás acompañado/da por un abogado conciliador del PROFECO, el cual te sugerirá lo más conveniente según el caso. Es importante que recuerdes que todo el trámite toma tiempo y se necesita paciencia para llegar a una solución.



DENUNCIA

Cuando un producto o servicio afecta a una porción de la sociedad, se te da la oportunidad de presentar una denuncia para que la PROFECO intervenga y verifique los hechos. En caso de que las alegaciones sean correctas, existirá una sanción correspondiente.

Es una declaración informal ya que no se piden pruebas ni datos personales. Lo único que se pide es que se mande un correo electrónico con la siguiente información:

NOMBRE DEL PROVEEDOR, PRODUCTO O SERVICIO	FALTA DETECTADA (DESCRIBIENDO LA SITUACIÓN)
DOMICILIO O LUGAR DE HECHOS	FECHA

Dependiendo de la clasificación de la denuncia es el correo al cual se envía el informe.

Denuncias establecimientos comerciales: denunciasprofeco@profeco.gob.mx

Denuncias combustibles: denunciasgasolina@profeco.gob.mx

Denuncias Gas LP: denunciasgaslp@profeco.gob.mx

Denuncia Publicidad Engañosa: denunciapublicitaria@profeco.gob.mx

Denuncias telecomunicaciones: denuncias.telecom@profeco.gob.mx

¿CUÁNDO SE DEBE REALIZAR LA QUEJA O DENUNCIA?

Es importante que tengas en cuenta que el plazo para interponer las Quejas o Denuncias ante la PROFECO es de 1 año a partir de las siguientes opciones:

- Que se expida el comprobante que contenga el precio del bien o contraprestación del servicio
- Que se pague el bien o sea exigible el servicio

¿EN QUE SITUACIONES

PROFECO NO ES CAPAZ DE AYUDARTE?

CUANDO EL CONFLICTO DERIVA DE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES PROFECO NO ES APTO PARA TRATAR TU CASO:

- Una relación o contrato de trabajo
 - La prestación de servicios profesionales que no sean de carácter mercantil
 - Los servicios prestados por sociedades de información crediticia
 - Los servicios regulados por las leyes financieras cuya supervisión o vigilancia dependa de otras Instituciones
- 

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Lady BROKER.