

## COMBUSTIBLES

El consumo de combustibles impacta de manera importante la economía de los consumidores. Por tal motivo, constantemente se realizan **visitas de verificación a estaciones de servicio** para asegurar que las bombas de gasolina surtan **litros de a litro**, y se verifican **cilindros de gas** para cerciorarse que den **kilos de a kilo**. Las bombas despachadoras y los cilindros de gas son inmovilizados cuando se detectan irregularidades.

## Educación y divulgación

Esta área se encarga de las **acciones preventivas de Profeco** por medio de la **educación, orientación, información y capacitación de consumidores y proveedores**, para que conozcan sus derechos y obligaciones, y ejerzan un consumo responsable.

## REVISTA DEL CONSUMIDOR

Mes con mes, **la Revista del Consumidor** lleva a 50,000 consumidores temas actuales de consumo, los resultados de los **estudios de calidad** y de programa **Quién es quién en los precios**, así como los **Platillos Sabios** y las **Tecnologías Domésticas**.

## QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS

Este programa **registra semanalmente los precios de más de 3,000 productos básicos** en algunas ciudades del país. Además, informa sobre el costo total del **envío de dinero a México** desde nueve ciudades de Estados Unidos y realiza un **monitoreo de tiendas virtuales** para identificar si cumplen con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

Las delegaciones **Profeco** trabajan muy estrechamente con **organizaciones y grupos de consumidores**, que se reúnen para conocer y defender **sus derechos**, capacitarse y promover una cultura de consumo responsable en su población. Varias

de estas organizaciones atienden a grupos vulnerables, como personas en pobreza extrema, personas con discapacidad, mujeres indígenas y personas de la tercera edad. Si quieres formar parte de algún grupo de consumidores comunícate a la delegación Profeco más cercana, o bien, escribe al correo electrónico [orgconsumidores@profeco.gob.mx](mailto:orgconsumidores@profeco.gob.mx)

## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

**Profeco** ofrece asesoría a los interesados en formar **asociaciones formales**, que funcionen de manera autónoma y se constituyan como auténticas interlocutoras con el Estado. Para ello, pueden enviar un correo electrónico a [asociaciones@profeco.gob.mx](mailto:asociaciones@profeco.gob.mx)

## REDES SOCIALES (FACEBOOK Y TWITTER)

A través de redes sociales, como **Twitter y Facebook, de Youtube Profeco y la Revista del Consumidor**, se informa y orienta a los consumidores, se atienden sus denuncias y se dan a conocer consejos útiles para realizar mejores decisiones de compra. El consumidor puede encontrarnos en Twitter en [@Profeco](https://twitter.com/Profeco) y [@R\\_Consumidor](https://twitter.com/R_Consumidor), en Facebook en nuestras cuentas [facebook.com/ProfecoOficial](https://facebook.com/ProfecoOficial) y [facebook.com/ConsumidorInteligente](https://facebook.com/ConsumidorInteligente) y en Youtube como **ProfecoTV**.

Teléfono del Consumidor  
5568 8722  
01 800 468 8722

[www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)  
[www.consumidor.gob.mx](http://www.consumidor.gob.mx)

## Delegación

# ¿Qué es PROFECO?



Procuraduría Federal del Consumidor • Coordinación General de Educación y Divulgación • Dirección General de Difusión • Diciembre de 2013 • 47,000 ejemplares

# Servicios

Esta área brinda **asesoría e información** sobre temas de consumo, recibe y tramita las reclamaciones de los consumidores, monitorea la veracidad de la publicidad y registra los contratos de adhesión de los proveedores.

## TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

En el **5568 8722 para el D.F. y Zona Metropolitana** y **01 800 468 8722 larga distancia sin costo desde el resto del país** ofrecemos asesoría jurídica, recibimos denuncias, brindamos información sobre los servicios de **Profeco** y la ubicación de sus delegaciones; el comportamiento comercial de proveedores, precios y calidad de productos, asimismo, programamos citas para presentar una queja en la delegación que corresponda. Nuestro horario es de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 16:00 horas los fines de semana y días festivos.

## TELÉFONO DEL CONSUMIDOR EN LÍNEA

Tanto para programar una cita, como para contactarnos vía chat, correo electrónico o llamada vía internet, puedes ingresar al Teléfono del Consumidor en Línea a través de [www.telefonodelconsumidor.gob.mx](http://www.telefonodelconsumidor.gob.mx).

## QUEJAS

En sus más de **100 delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio** en todo el país, **Profeco** resuelve y atiende las quejas de los consumidores por medio de tres mecanismos:

- **Conciliación inmediata.** Un conciliador de Profeco se pone en contacto con el proveedor para obtener la solución a la queja sin necesidad de iniciar un procedimiento.
- **Conciliación personal.** Si no funciona la conciliación inmediata, se cita a audiencia a las partes para que lleguen a un acuerdo.
- **Arbitraje.** En caso de no lograr un acuerdo en la conciliación personal, ambas partes pueden designar a Profeco como árbitro para resolver su problema. Si las partes deciden no someterse al arbitraje, se reservan los derechos del consumidor para que pueda ejercerlos ante un juez.

## CONCILIANET

Es un módulo de solución de controversias a través

de **internet** que abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio. Todo el procedimiento es vía internet y no es necesario que acudas personalmente a alguna oficina de **Profeco**. Para poder presentar una queja y saber el nombre de los proveedores participantes se puede ingresar a <http://concilianet.profeco.gob.mx>.

## BURÓ COMERCIAL DE PROFECO

Para que los consumidores tomen mejores decisiones de compra se pone a disposición información de los proveedores con más quejas ante **Profeco** y de aquellos que forman parte de algún sector relevante, los motivos de reclamación, porcentaje de conciliación, las multas que les fueron impuestas y el contrato de adhesión registrado en caso de haberlo hecho. Se puede consultar en el Buró Comercial en [www.burocomercial.profeco.gob.mx](http://www.burocomercial.profeco.gob.mx).

## MÓDULOS

Durante las temporadas de alto consumo, como **Cuaresma, Regreso a clases**, temporada de **fin de año**, **Profeco** instala módulos a los que pueden acudir los consumidores para solicitar información o, en su caso, presentar una queja y, de ser posible, conciliar de forma inmediata. En el Aeropuerto Internacional y en la Central de Abastos, de la Ciudad de México, dichos módulos **son permanentes**.

## CONCILIACIÓN A RESIDENTES EN EL EXTRANJERO

Procedimiento **conciliatorio** a disposición de los consumidores **que radican en el extranjero** y celebran una operación de consumo con un proveedor domiciliado en México. El servicio se presta en **español, inglés y francés**. Para solicitar asesoría e información, hay que escribir al correo electrónico [extranjeros@profeco.gob.mx](mailto:extranjeros@profeco.gob.mx)

# Jurídico

## ACCIONES COLECTIVAS

Las acciones colectivas son un **medio de defensa para la protección de los derechos e intereses afectados de una colectividad** por el consumo de bienes o servicios públicos o privados.

Para adherirse a una acción colectiva iniciada por **Profeco**, el consumidor puede hacerlo durante la substanciación del procedimiento o hasta 18 meses después de que la sentencia haya causado estado, para hacerlo deberá acudir personalmente a las oficinas de la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo o ponerse en contacto a través del portal <http://acolectivas.profeco.gob.mx>.

## Verificación



Esta área verifica que los proveedores cumplan con la **Ley Federal de Protección al Consumidor** y con las Normas Oficiales Mexicanas a través de visitas y operativos en establecimientos comerciales en las si se detecta alguna violación **se puede imponer una sanción**, como colocación de engomados de advertencia, prohibición de comercialización o multas, suspensión de actividades e incluso llegar a la clausura del establecimiento. También brinda asesoría y capacitación técnica a los **proveedores** para que conozcan **sus obligaciones** y puedan cumplir con ellas.

## LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El **laboratorio Profeco** se encuentra certificado en la norma **NMX-ISO-9000-2000** y acreditado en la **NMX-ISO-17025-2005**. Realiza anualmente alrededor de 140 mil pruebas a más de 4 mil muestras de diversos productos en el mercado, para comprobar que sean seguros y cumplan con las normas de calidad.