

QUEJAS Y DENUNCIAS

QUEJA O RECLAMACIÓN

Cuando un proveedor no cumple los términos y condiciones en los que ofreció un bien o servicio, puedes presentar una queja ante Profeco, con el objetivo de obtener un resarcimiento.

DENUNCIA

Puedes presentar una denuncia ante Profeco para notificar que un proveedor realiza una práctica violatoria de la Ley, con el fin de que éste detenga la práctica comercial abusiva o en su caso, se inicie un procedimiento para sancionarlo.

Para mayor información acude a la Delegación Profeco más cercana o llama al Teléfono del Consumidor 5568 8722 para el DF y área metropolitana y 01 800 468 8722 para el interior de la República.

INFORMACIÓN CLAVE

• FUERZA MAYOR

Que sucede por casualidad de manera accidental o de imprevisto.

• SERVICIO DIRECTO

Cuando en una corrida, origen-destino, no hay escalas. Sin embargo, puede haber dos paradas como máximo y realizarse en centrales de autobuses.

• RAZÓN SOCIAL

Denominación por la cual se conoce a una empresa. Se trata de su nombre oficial y legal que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona física o moral en cuestión.

• REEMBOLSO

Operación económica mediante la cual una persona o entidad recibe de vuelta alguna cantidad de dinero o de bienes materiales que había entregado como pago de un servicio o producto.

PARA SABER MÁS, CONSULTA LAS LEYES

- Ley Federal de Protección al Consumidor. Artículos 7, 7 bis, 12, 15, 17, 18 bis, 32 en materia de publicidad y 76 bis.
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de diciembre de 2013. www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/27.pdf.



Lorena Martínez Rodríguez
PROCURADORA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Juan Ricardo Hernández Morales
COORDINADOR GENERAL DE EDUCACIÓN Y
DIVULGACIÓN

Ivonne Nemer Orive
DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN
Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Yuri Calzada Ehrlich
DIRECTOR DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

María Concepción Guzmán Ramos
Mariana Morales Castillo
Lucero G. Zárate Ovalle
Dania I. García Melo
Karla A. Aguilar Cervantes
CONTENIDO

María Alejandra Sánchez Plascencia
CORRECCIÓN

Perla Sánchez Bermúdez
DISEÑO

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



@r_consumidor
@profeco1 @profeco2
Facebook.com/profeco
tel. 55 68 87 22
01 800 468 8722

La fuerza del
consumidor



CONSEJOS PROFECO DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJERAS Y PASAJEROS



¿QUÉ ES EL AUTOTRANSPORTE?

Es el servicio de transporte que presta un proveedor para el traslado de personas dentro de un mismo estado o entre dos diferentes.

Este servicio debe cumplir con rutas específicas, además está sujeto a horarios y frecuencias para la salida y llegada de autobuses en terminales de una sola línea o varias, en las que se realiza el ascenso y descenso de las pasajeras y pasajeros.



QUIÉNES PARTICIPAN

- **CONSUMIDORA O CONSUMIDOR:** Persona física o moral que contrata los servicios de una línea de autobuses turísticos para trasladarse de un destino a otro.
- **PROVEEDOR:** Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece el servicio de transporte turístico por autobús.
- **PROFECO:** Autoridad asesora de consumidoras, consumidores y proveedores en materia de consumo. Su principal objetivo es la protección de los derechos de las consumidoras (es) y garantizar la equidad en las relaciones de consumo.

ANTES, DURANTE Y DESPUÉS

- Planea con anticipación tu viaje, elige el destino que deseas visitar y pregunta si la ruta es directa o con escalas.
- Compara el servicio entre varias líneas de autobuses, considerando clase, precios y seguridad para que puedas seleccionar el más acorde a tus necesidades
- Antes de adquirir el boleto investiga las políticas de devolución, ¿qué sucede si pierdes el autobús?, ¿si hay cambios de horarios?, ¿si se desvía de su ruta por causas de fuerza mayor? y si cuenta con seguro de viajero.
- Pregunta si tienen alguna promoción, como los descuentos para las personas de la tercera edad o, en temporada de vacaciones, para estudiantes y docentes.
- Realiza la compra de los boletos directamente en la terminal de la línea elegida; algunas líneas ya ofrecen la venta de boletos por internet, asegúrate de que sea en un sitio seguro.
- Revisa que los boletos incluyan datos como razón social, clase, origen, destino, precio, fecha y horario de salida y regreso, en caso de viaje redondo, y número de asiento.



QUE A TI NO TE PASE

- 1) Contratiempos con el horario de salida.
- 2) Contratiempos en el destino.
- 3) Sobreventa de boletos.
- 4) Cancelaciones inesperadas.
- 5) Pérdida parcial o total del equipaje.

Para consultar el número de quejas de cada proveedor, accede a la página burocomercial.profeco.gob.mx

CONSEJOS DE PROFECO

1. Pregunta si los boletos son transferibles, reembolsables o cancelables en caso necesario.
2. Conocer más sobre temas de consumo te permite hacer valer tus derechos consumiendo de una manera inteligente, consulta profeco.gob.mx.
3. Verifica que la empresa cumpla con lo señalado en su publicidad, y que cuente con un seguro de viajero.
4. Compara el servicio que ofrecen diferentes líneas de autobuses, para que elijas la opción que más te convenga.
5. Ninguna línea de autobuses puede negarte el acceso por el hecho de tener alguna discapacidad y requerir el uso de silla de ruedas, prótesis, bastones, etc.
6. En caso de retrasos mayores a dos horas del horario de salida, tienes derecho a pedir un reembolso del importe total del boleto.
7. Si tienes algún problema con este tipo de servicio, recuerda que Profeco te asesora, en las diferentes delegaciones y subdelegaciones en todo el país.
8. Llama al Teléfono del Consumidor 55688722 en el D. F. y Zona Metropolitana y en el 01 800 4688722 larga distancia.

