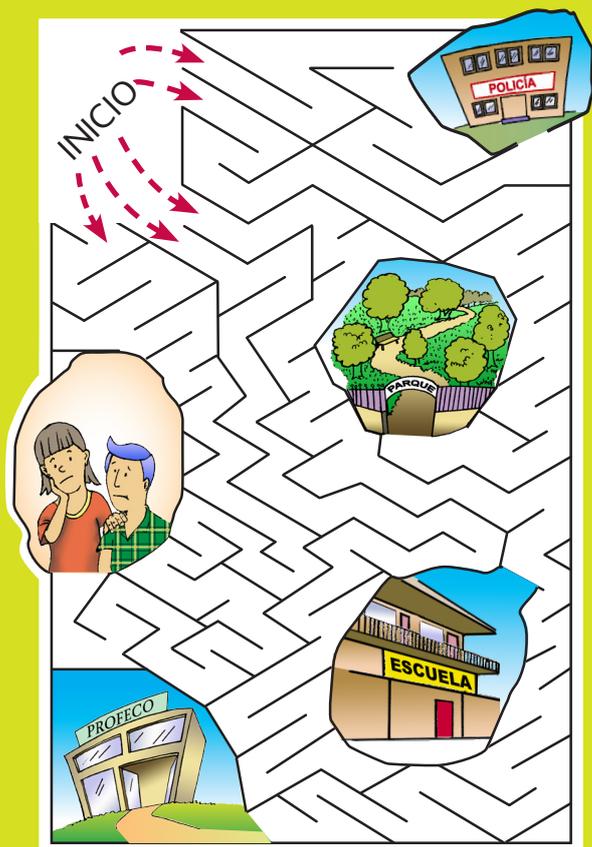


## Cinthy reclama y denuncia

Cinthy y sus amigas/os reclamaron en la tienda que el videojuego comprado no funcionó, porque se apagaba a los cinco minutos de haber iniciado el juego. El proveedor no quería cambiarlo ni devolver su dinero. Ahora no saben qué hacer, porque el vendedor les dijo que no lo pueden obligar a cumplir.

Tu misión es guiarlos por el laberinto al lugar indicado para denunciar que su producto, de acuerdo con la LFPC, es de mala calidad y no cumple lo que ofrece.



¡Muy bien! Lograste que Cinthy y sus amigas/os denunciaran el mal servicio y la mala calidad ante la autoridad competente, Profeco.



LA DEFENSORA  
DEL CONSUMIDOR

Lic. Lorena Martínez Rodríguez  
Procuradora Federal del Consumidor

### Contenido

Vania Martínez Ramírez

### Diseño

Marco Antonio Lugo Barrera



### Miembros del Consejo Consultivo de Pequeños Consumidores

Alejandro Sierra Pérez  
Cinthy Itzel Hernández González  
Dania Raquel Chávez Robinson  
Fabricio Águila Juárez  
Jannet López Miranda  
Jennifer López Miranda  
José Daniel Sánchez Vázquez  
Rogelio Adrián Flores Zavala



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Las **niñas**  
y los **niños**  
podemos  
**denunciar**

Afectar los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes es tan grave que aquellos que lo hacen son sancionados como lo indican las Leyes.

Teléfono del Consumidor 01 800 4688722 / [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx) / octubre 2014

Procuraduría Federal del Consumidor / Coordinación General de Educación y Divulgación / Dirección General de Educación y Organización de Consumidores



## ¿Qué es denunciar?

Denunciar es avisar a la autoridad de alguna falta que se ha cometido. En las relaciones de consumo, tú puedes avisar a Profeco cuando un proveedor ha cometido algún abuso sobre tus Derechos, antes, durante o después de comprar.

En México, es la **Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)**, quien **vigila que se cumpla la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)** en todo el país.

Cuando compras un producto o contratas un servicio, **la LFPC protege** tu vida, salud, seguridad, economía y tu patrimonio (propiedad), por eso Profeco puede recibir tus denuncias.

## ¿Cómo defiende Profeco los Derechos de la infancia al comprar?



- La LFPC otorga diez años para poder reclamar, cuando a través del consumo han sido afectados los Derechos de la infancia.

- Quita la etapa de conciliación, levanta el acta correspondiente e informa al proveedor de la queja para que presente sus pruebas y en su caso, la imposición de una multa cuando un producto o servicio afecta a niñas/os.

- En las relaciones de consumo, también protege los Derechos de personas con discapacidad, indígenas, e incluso Personas Adultas Mayores.

- Exige a proveedores usar formas de venta e información clara y suficiente en su publicidad dirigida a niñas y niños, advirtiendo cuando alguna no es apta para ellas/os.

- Sanciona al proveedor con el cierre total o parcial de su comercio hasta por noventa días, y con multas que van desde los \$133,298.57 hasta los \$3'732,360.02.

Con base en los Artículos: 1, fracción X; 14 y 105, fracción II; 76 Bis, fracción VII; 111; 128 Bis y 128 TER, de la LFPC vigente.

**Aun cuando tengas menos de 18 años de edad, puedes defender y hacer valer tus Derechos al comprar, reclamando al proveedor y en su caso avisar a Profeco, denunciándolo ante la autoridad.**

## ¿Cómo puedes denunciar?

Puedes presentar una queja o una denuncia en las oficinas de Profeco acompañado de mamá y/o papá.

También puedes presenta tu denuncia, que puede ser anónima:

- Llamando al Teléfono del Consumidor: si vives en el D.F. o en el área metropolitana marca el 5568 8722 o al 01 800 468 8722 larga distancia sin costo si vives en el resto del país. De 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 18:00 horas los fines de semana y días festivos.
- Accediendo al servicio del Teléfono del Consumidor en Línea en <http://telefonodelconsumidor.gob.mx>
- A través del Portal del Consumidor en <http://www.consumidor.gob.mx/wordpress/>
- En Facebook: Consumidor inteligente y
- En Twitter: @profeco

## Recuerda que Profeco:

- **Te da a conocer y defiende** tus Derechos al comprar.
- **Te enseña** cómo hacer un Consumo Responsable.
- **Te informa** de los productos que sí cumplen con la normatividad.
- **Exige** a los proveedores respetar la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**Todas/os somos consumidoras/es**