

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**

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**

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** y **@R_Consumidor**, en Facebook en nuestras cuentas **facebook.com/ProfecoOficial** y **facebook.com/ConsumidorInteligente** y en Youtube como **ProfecoTV**.

Teléfono del Consumidor
5568 8722
01 800 468 8722

www.profeco.gob.mx
www.consumidor.gob.mx

Delegación

¿Qué es PROFECO?



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.

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.

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

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.