

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 sancionarle. La denuncia puede ser anónima.

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

• INDEMNIZACIÓN

Es la compensación por un daño recibido .

• TURISMO

Sector que reúne bienes y servicios elaborados por otros sectores, especialmente diseñados para satisfacer las necesidades propias de los viajeros.

• PAQUETE TURÍSTICO

Combinación de transporte, alojamiento y otros servicios turísticos, siempre que dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

• SEGURO

Contrato para la cobertura de riesgos entre el proveedor y una aseguradora que se encargará de garantizar o indemnizar todo o parte del perjuicio producido por el surgimiento de determinadas situaciones.

PARA SABER MÁS, CONSULTA LAS LEYES

- Ley Federal de Protección al Consumidor. Artículos 7, 7 bis, 12, 15, 17, 18 bis, 32 y 76 bis.
- Reglamento de la Ley Federal de Turismo. Capítulo VIII, artículos 29-43.
- Ley Federal de Turismo.



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

Procuraduría Federal del Consumidor/Coordinación General de Educación y Divulgación/Dirección de Educación para el Consumo/Julio 2014.



¿QUÉ ES UNA AGENCIA DE VIAJES?

Una agencia de viajes es una empresa profesional de servicios, con un amplio conocimiento y experiencia de las condiciones y recursos turísticos de una región, especializada tanto en el diseño como en la realización de eventos, recorridos, circuitos y toda clase de actividades de gran demanda en el sector.

Además pueden contar con servicios como reservaciones para boletos de avión, hotel y renta de auto. Proporcionan descuentos especiales a maestras, maestros, estudiantes y personas adultas mayores.



QUIÉNES PARTICIPAN

- **CONSUMIDORA O CONSUMIDOR:** Persona física o moral que contrata el servicio de una agencia de viajes para satisfacer sus necesidades de recreación, consistentes en hospedaje, transportación, recorridos, alimentos, etc.
- **PROVEEDOR:** Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, diseña o vende paquetes vacacionales.
- **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

- Elige el destino que deseas visitar, e infórmate sobre los atractivos que ofrece el lugar.
- Realiza una comparación del servicio entre diversos proveedores, tomando en cuenta: precios, clase, destinos a recorrer, medio de transporte que se utilizará, para que puedas seleccionar el más adecuado a tus necesidades.
- Investiga si la agencia seleccionada cuenta con políticas de devolución, cambio de horario o destino, ofrece garantías, cuenta con promociones o tiene restricciones para la compra de los paquetes.
- Si realizas la compra por internet verifica que el sitio indique giro, políticas sobre privacidad de datos personales y financieros; domicilio físico y descripción detallada de los servicios y costos totales con impuestos y condiciones de cancelación.
- Revisa que los boletos cumplan con los lineamientos estipulados por la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como con las ofertas o promociones que señala en su publicidad.
- Si tienes alguna inconformidad acude ante el proveedor y en caso de no obtener una respuesta satisfactoria, presenta tu queja ante Profeco.



QUE A TI NO TE PASE

- 1) Calidad inferior de los alojamientos contratados.
- 2) Falta de prestación de servicios.
- 3) La agencia ofrece la opción de pagos diferidos mediante el uso de tarjetas de crédito, pero efectúa el cargo en una sola exhibición sin autorización.
- 4) Cancelaciones inesperadas de los paquetes vacacionales.
- 5) Incumplimiento de contrato.

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

CONSEJOS DE PROFECO

1. Haz valer tu derecho a que te proporcionen toda la información que requieras sobre el servicio.
2. Verifica que la agencia cuente con un seguro que cubra daños a pasajeros, a equipaje y a terceros.
3. Solicita que te reembolsen el importe de tu boleto cuando exista un retraso mayor a dos horas en el origen del recorrido.
4. En caso de cancelación, el proveedor te debe brindar el servicio en una fecha posterior o reembolsar la totalidad de la cantidad pagada, más el 20% de indemnización en su caso.
5. Una vez efectuada la compra, el proveedor deberá entregarte un boleto, que contendrá: razón social, clase del servicio, origen, destino, precio, fecha de viaje y número de asiento.
6. El proveedor debe proporcionar el servicio, de acuerdo con la clase que se haya contratado.
7. El proveedor debe respetar el precio del paquete que hayas pactado el día de la reservación.
8. No olvides que los horarios de transportación se deben cumplir estrictamente, aun cuando no haya suficiente pasaje, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

