



CURSOS ESPECIALIZADOS

Queja y Denuncia



**Protección al Consumidor
Queja Y Denuncia**





» “El mercado de Tlatelolco” Fotografía del Mural de Diego Rivera en el que se representa el mercado de Tlatelolco.
Foto: José Martos

DIRECTORIO

Lorena Martínez Rodríguez
PROCURADORA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Lic. Noreli Domínguez Acosta
COORDINADORA GENERAL
DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN
Mtra. Martha Angélica Carrillo Alduenda
DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN
Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Coordinadores de los Cursos Especializados:

Lic. Maximiliano Cárdenas Denham
DIRECTOR DE EDUCACIÓN PARA
EL CONSUMO
Dra. Angélica Irene Hernández González
JEFE DE DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN
CON ORGANIZACIONES SOCIALES

COLABORADORES

Elizabeth Arana Vergara
Miguel Ángel Godínez García
María Concepción Guzmán Ramos
Claudia Islas García
Marco Antonio Lugo Barrera
Vania Martínez Ramírez
Mariana Morales Castillo
Perla C. Sánchez Bermúdez
María Alejandra Sánchez Plascencia
Lucero Guadalupe Zárte Ovalle

Azul Ramírez Vargas
CORRECCIÓN DE ESTILO

B. Patricia Martínez Rodríguez
DIRECTORA DE ARTE Y DISEÑO

INTRODUCCIÓN

Con la intención de proporcionar al promotor las herramientas que permitan atender los propósitos institucionales, y los intereses y necesidades de los ciudadanos (consumidores y proveedores), se han diseñado las pautas para la conducción de siete cursos especializados, con el fin de atender algunas peticiones que reciben las delegaciones de Profeco en todo el país.

Es importante precisar que dichos cursos pretenden ser también una estrategia para lograr un acercamiento de la institución hacia la ciudadanía, con el propósito de ir formando día con día grupos de consumidores interesados en participar en todo el curso de educación para el consumo, que se imparte en doce sesiones.

El reto de la Procuraduría Federal del Consumidor es llegar a más consumidores para informarles sobre sus derechos al adquirir un producto o servicio. Además de ello, la perspectiva institucional es crear condiciones para que las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores se establezcan en un marco de certeza jurídica y justicia para ambas partes. Para ello, el desarrollo de cursos especializados sobre temas específicos de consumo busca ofrecer, tanto a consumidores como a proveedores, la oportunidad de analizar su responsabilidad y derechos en dicha relación comercial.

Profeco también busca impulsar la organización y participación de grupos de consumidores para llevar a cabo acciones colectivas en materia de consumo que beneficien a las comunidades. Por tal motivo, en el diseño de los cursos especializados, también se han incluido las pautas para propiciar la participación social en la defensa de los derechos de los consumidores, a partir de la conformación de grupos organizados para desarrollar diversas acciones colectivas en beneficio de su comunidad. Particularmente, Profeco pretende impulsar la participación social desde la infancia, por ello uno de estos cursos está dirigido a propiciar la conformación de consejos consultivos para niños, para que las nuevas generaciones construyan una cultura de consumo responsable. Finalmente, el desarrollo de cursos en tópicos específicos de consumo requiere del trabajo permanente de la institución, que desde hace algunos años ha venido impulsando en diversos sectores y cuyos resultados se muestran en el presente texto.

ESTRUCTURA DE LOS CURSOS

El desarrollo de los cursos especializados está orientado por los siguientes propósitos:

Tema	Propósito
Protección al consumidor. Queja y Denuncia	Conocer el proceso para realizar una queja y una denuncia ante Profeco

El desarrollo de cada curso tiene la siguiente estructura didáctica:



LO QUE DEBE SABER EL PROMOTOR. Son conocimientos que debe tener el promotor para impartir el curso.



INICIO DE SESIÓN. ¿Qué sabemos sobre el tema? Es el momento inicial en que se identifican las ideas y nociones que el grupo tiene al respecto del tema. Consiste en propiciar la discusión en torno a preguntas que servirán de detonante para el análisis de los aspectos importantes del tópico.



DESARROLLO DEL TEMA. Lo que debemos saber como consumidores. Comprende la revisión de los aspectos prácticos del tema, sustentado en los conceptos que le dan sentido a las propuestas de acción que se sugieren en el curso.



ACTIVIDAD. Manos a la obra. Es la descripción de la actividad para desarrollar el tema, en ella se señala cómo orientar a los miembros del grupo para que conozcan qué hacer ante distintas situaciones que implican decisiones de consumo, y las acciones que pueden realizar para ejercer sus derechos como consumidores. La estrategia consiste en la presentación de un caso a los miembros del grupo, quienes tendrán la tarea de identificar el problema e idear alternativas de acción.



EVALUACIÓN. Lo que aprendimos. Es la actividad para que los miembros del grupo identifiquen lo que han aprendido, y constituye el cierre de la actividad en el que se elabora una conclusión.



TAREAS. El itacate. Esta sección proporciona información útil para difundirla entre los miembros del grupo, así como pautas para que el promotor oriente a los miembros del grupo a continuar reflexionando sobre el tema.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: QUEJA Y DENUNCIA



PERFIL: JÓVENES, ADULTOS Y ADULTOS MAYORES

Lo que debe saber el promotor:

Propósito: Conocer el proceso para realizar una queja y una denuncia ante Profeco.

- El curso está dirigido a fomentar el empoderamiento de los consumidores para, a su vez, impulsar la responsabilidad de los proveedores.
- La orientación del promotor permitirá que los consumidores identifiquen la diferencia entre una queja y una denuncia, con el propósito de que decidan el proceso que desean emprender.



INICIO DE SESIÓN

¿Qué sabemos sobre el tema?

El promotor pregunta a los miembros del grupo: *¿alguna vez se han sentido defraudados al comprar un producto o contratar un servicio?*; luego los miembros del grupo exponen sus experiencias, y el promotor pregunta: *¿esto que acaban de contar, es una queja?*, y los miembros del grupo argumentan.

Finalmente, el promotor explica que cuando un proveedor comete prácticas comerciales abusivas, como las narradas por el grupo, existe la necesidad de advertir a otros consumidores sobre los riesgos de adquirir un producto o servicio con ese proveedor, y de frenar esas prácticas, lo cual debe hacerse mediante una “queja”.



DESARROLLO DEL TEMA

Lo que debemos saber como consumidores.

Con la intención de crear instituciones que contaran con atribuciones para garantizar una efectiva protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en febrero de 1976 se crearon la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y el Instituto Nacional del Consumidor (INCO).

El INCO desempeñaba una labor educativa; tenía la finalidad de informar y capacitar al consumidor sobre el ejercicio de sus derechos, para que reconociera prácticas comerciales abusivas que pudieran perjudicar sus intereses, así como orientarlo a realizar compras de forma responsable, promoviendo hábitos de consumo que protegieran el patrimonio familiar. Por su parte, Profeco representaba de manera individual o colectiva los intereses de la población consumidora ante las autoridades correspondientes y ante los proveedores de bienes o servicios, y proponía medidas encaminadas a fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

En 1992, el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor se fusionan en una sola institución, adoptando el nombre de ésta última (Profeco), organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual tiene funciones de autoridad administrativa y está encargado de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, además de continuar con la labor educativa que realizaba el INCO.

Dos de las principales herramientas que tiene Profeco para defender y proteger a los consumidores son los procedimientos de queja y denuncia.

QUEJA Y DENUNCIA

Cuando un proveedor de bienes y servicios afecta los derechos de los consumidores, éstos pueden acudir a la Procuraduría a presentar una queja y exigir un resarcimiento por la afectación que hayan sufrido, o bien, para denunciar una conducta del proveedor que viole las disposiciones legales. De esta manera, Profeco puede iniciar las acciones correspondientes.

Sin embargo, es importante aclarar que queja y denuncia no son lo mismo, como se explica a continuación:

QUEJA

La queja es una reclamación formal que se puede iniciar ante Profeco cuando un proveedor no respeta los términos y condiciones en los que ofreció un bien o servicio; por ejemplo: cuando no se respeta la garantía de un producto que se vendió en malas condiciones, cuando la empresa de televisión de paga no cumple con la calidad del servicio o cuando el proveedor pretende cobrar una tarifa más alta que la establecida en el contrato.

CÓMO Y EN DÓNDE

De conformidad con el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Profeco recibe las quejas o reclamaciones de los consumidores individualmente o en grupo, con base en la referida Ley, las cuales pueden presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo.

Para presentar una queja hay que acudir personalmente a la delegación Profeco más cercana, donde te pedirán los siguientes requisitos:

- Nombre y domicilio del reclamante.
- Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos.
- Nombre y domicilio del proveedor que contenga el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante.

- Lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.
- Las asociaciones u organizaciones de consumidores que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:
 - a) Su legal constitución y la personalidad de los representantes.
 - b) Que su objetivo social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de los consumidores.
 - c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido.
 - d) Que los consumidores que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma.
 - e) Que no tienen conflicto de intereses respecto de la queja que presentan, expresándolo en un escrito en el que, bajo protesta de decir verdad, se haga constar dicha circunstancia.
 - f) Que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y
 - g) Que no participan de manera institucional en actividades de proselitismo político o electoral.

Cuando un consumidor presenta una queja ante Profeco se da inicio al procedimiento conciliatorio, el cual implica que se notifique al proveedor sobre la interposición de la queja a fin de que ambas partes (consumidor y proveedor) comparezcan a una audiencia de conciliación, en la que un conciliador designado por Profeco mediará la problemática, tratando de lograr un consenso en el que ambas partes queden satisfechas. En caso de que no se logre, se agendará una nueva audiencia, hasta por tres ocasiones, y si tras éstas no se logra un acuerdo, se podrá iniciar un procedimiento por infracciones a la ley en contra del proveedor, para salvaguardar los derechos del consumidor, con el cual se impondrá un sanción administrativa, que generalmente es una multa.

DENUNCIA

Cuando un ciudadano sólo desea notificar a Profeco de la práctica de algún proveedor que sea violatoria de la Ley, lo que procede es una denuncia, ya que ésta no tiene el efecto de iniciar un procedimiento conciliatorio que logre un resarcimiento por la afectación causada, sino específicamente que se detenga la práctica comercial abusiva y, en su caso, se sancione al proveedor.

De conformidad con el artículo 96 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de ésta y de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías, o en los que se presten servicios, incluyendo aquellos en tránsito.

Cualquier persona puede denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta legislación, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Normas Oficiales

Mexicanas y demás disposiciones aplicables. En la denuncia se debe indicar lo siguiente:

- Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación.
- Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate.
- En su caso, nombre y domicilio del denunciante.

La denuncia puede presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio.

Como consumidor, tú puedes denunciar ante Profeco actos u omisiones de un proveedor que afecte tus intereses o los de una porción de la sociedad. Por ejemplo, si una tienda de autoservicio no cuenta con las instalaciones apropiadas para personas con discapacidad, o si no tiene los precios exhibidos o no los respetan o no da kilos o litros completos, condiciona la venta de un producto o anuncia éste por medio de publicidad engañosa.

Cuando presentas una denuncia, Profeco realiza una visita de verificación¹ al proveedor, y si se constata que, efectivamente, lesiona los derechos de los consumidores, éste será sancionado para que no siga cometiendo la falta.

En este caso, cuando presentas una denuncia no estás obligado a presentar pruebas de la falta, ni se te pedirán tus datos personales. Lo único que hay que hacer es describir la situación de manera breve y con todos los datos posibles, como el nombre del proveedor, el producto o servicio, domicilio o lugar y fecha.

CÓMO Y EN DÓNDE

Para realizar una denuncia sólo es necesario llamar al Teléfono del Consumidor 5568 8722 para el área metropolitana, o al 01 800 468 8722 desde el interior del país. También puedes acudir a cualquier delegación de Profeco en todo el país o puedes hacerlo a través de sus cuentas oficiales de Facebook y Twitter.

LO QUE NO LE TOCA A PROFECO

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, quedan exceptuados de las disposiciones de dicha Ley, los servicios siguientes:

- Los que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo.
- Los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.
- Los servicios que presten las sociedades de información crediticia.
- Los servicios regulados por las leyes financieras que presten las instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales bancaria y de valores; de seguros y fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

¹ Mediante visitas de verificación por parte de Profeco, se constata que el comportamiento comercial de los proveedores se ajusta a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como con las Normas Oficiales Mexicanas en lo relacionado con requisitos de información comercial en el etiquetado, normas de seguridad, entre otros.

QUEJA

DEFINICIÓN:

Reclamación formal que se puede iniciar ante Profeco cuando un proveedor no respeta los términos y condiciones en los que ofreció un bien o servicio.

REQUISITOS:

- Nombre y domicilio del reclamante.
- Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos.
- Nombre y domicilio del proveedor.
- Lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.
- Para quejas o reclamaciones grupales, acreditar que existe identidad de causa, acción, pretensiones y proveedor; la personalidad del o los representantes del grupo de quejosos; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral.

CONSECUENCIA:

Inicia un procedimiento conciliatorio que puede derivar en un procedimiento por infracciones a la ley y en una sanción para el proveedor.

DENUNCIA

DEFINICIÓN:

Herramienta para notificar a Profeco de la práctica de algún proveedor que sea violatoria de la ley.

REQUISITOS:

- Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación.
- Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate.
- En su caso, nombre y domicilio del denunciante.

CONSECUENCIA:

Al presentar una denuncia, Profeco realiza una visita de verificación para detectar posibles prácticas comerciales violatorias de la ley y, en su caso, se impone una sanción al proveedor.



ACTIVIDAD

Manos a la obra

El promotor explica al grupo: Una de las tareas más importantes de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) es facilitar el acceso de los consumidores a la justicia, por ello busca reconciliar los intereses de las partes para lograr la justa satisfacción de las reclamaciones del consumidor, mediante la queja o la denuncia. Denunciar significa dar noticia o avisar de algún suceso, significa revelar voluntariamente a la autoridad un delito, en este caso, la violación a los derechos del consumidor. Mientras que una queja es una reclamación formal de un delito, en este caso, la violación de los derechos del consumidor por un proveedor, al no respetar los términos y/o condiciones en los que se adquirió un producto o contrató un servicio. Tengan presente que la denuncia puede ser anónima.

El promotor pregunta: *¿quién ha presentado una queja de un proveedor?*, e identifica a las personas que así lo señalen; luego *¿quién de ustedes ha presentado una denuncia ante Profeco?*; *¿por qué las personas no denunciamos los abusos de los proveedores?*; y mientras los miembros del grupo argumentan, toma nota de las razones que se van señalando, por las cuales la gente no denuncia. El promotor hace una breve conclusión respecto de las razones por las cuales no se denuncia el abuso de un proveedor ante Profeco, precisando lo siguiente: a) la gente considera que no obtendrá ningún beneficio al presentar una denuncia, incluso lo considera una pérdida de tiempo; b) las personas desconocen las instancias y el proceso para realizar una denuncia.

Entonces explica: Para presentar una denuncia lo que hay que hacer es describir la situación de manera breve y con todos los datos posibles, como el nombre del proveedor, el producto o servicio, domicilio o lugar y fecha. Luego Profeco realiza una visita de verificación² al proveedor, y si se constata que, efectivamente lesiona los derechos de los consumidores, será sancionado para que no siga cometiendo la falta. Para realizar una denuncia sólo es necesario llamar al Teléfono del Consumidor 5568 8722 para el área metropolitana, o al 01 800 468 8722 desde el interior del país. También pueden acudir a cualquier delegación de Profeco en todo el país, pueden usar el servicio de Procitel para programar una cita. Si lo que desean es presentar una queja, sólo basta con proporcionar tu nombre, domicilio e identificación oficial, también deberás presentar contrato, recibo o comprobante de compra, nombre y domicilio del proveedor (o lugar donde se le puede localizar), narrar los hechos y describir el bien o servicio que se reclama.

El promotor pregunta al grupo: *¿en qué beneficia a la sociedad el que yo denuncie?*, luego deja que los miembros del grupo expresen sus ideas, toma nota y pregunta: *¿quién desea recapitular y elaborar una conclusión?* Una vez expresadas las conclusiones por uno de los miembros, si fuera necesario, el promotor complementa la discusión precisando los siguientes aspectos: a) denunciar es una forma de advertir a otros consumidores sobre los riesgos de adquirir o contratar con un proveedor abusivo; b) al denunciar, proporcionamos a Profeco elementos para realizar una averiguación y en su caso sancionar al proveedor, para que no quede impune su falta; c) cuando un proveedor es sancionado por Profeco, mejora sus prácticas comerciales y pone más atención en el trato y productos que ofrece a sus clientes.

2 Mediante visitas de verificación por parte de Profeco, se constata que el comportamiento comercial de los proveedores se ajusta a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como con las Normas Oficiales Mexicanas en lo relacionado con requisitos de información comercial en el etiquetado, normas de seguridad, entre otros.



EVALUACIÓN

Lo que aprendimos

El promotor presenta al grupo el siguiente caso: Ana había ahorrado durante todo el año para comprar una sala nueva, así que fue a varias tiendas y se decidió a comprar una que estaba en oferta en una tienda departamental, además tenía 25% de descuento y le ofrecieron un plan de pago a 18 meses sin intereses. Le llevaron la sala a su casa, la desempacó y estrenó. Así pasaron los primeros 22 días, hasta que llegó su primer estado de cuenta y descubrió que no se había programado su pago a meses sin intereses y por tanto le estaban cobrando el total de la sala para ese mes. Enseguida fue a la tienda a realizar la aclaración, sin embargo, en atención a clientes le dijeron que por un error de la cajera sólo tendría el descuento, más no el plazo de meses sin intereses. Ana se enojó mucho e intentó hablar con el gerente de la tienda y hasta con la misma cajera que cometió el error, sin embargo, sólo le ofrecieron disculpas. *¿Qué harías en lugar de Ana?* Luego pide a los miembros del grupo que expresen las ideas que les genera el caso, y que asuman la situación como propia para proponer alternativas de solución.

Finalmente, el promotor toma nota de las alternativas que propone el grupo, y a partir de ellas elabora una conclusión que precise: a) se puede intentar negociar con el proveedor para buscar solucionar el problema; b) de no conseguir un acuerdo satisfactorio, se requiere presentar una queja y/o denuncia ante Profeco para hacer valer su derecho como consumidora a que se respete la promoción.





TAREAS
El itacate

¿Qué es PROFECO?



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



La fuerza del
consumidor

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 via chat, correo electrónico o llamada via 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 via 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>

BURO 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 **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.

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 encontrarlos en Twitter en **@Profeco** y **@R_Consumidor**, en Facebook en nuestras cuentas [facebook.com/ProfecoOficial](https://www.facebook.com/ProfecoOficial) y [facebook.com/ConsumidorInteligente](https://www.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

