

➤ Contenido Neto

La ruta que siguen una queja y una denuncia



Quéjate, denuncia,

Si un producto o servicio no cumple con tus expectativas, si consideras que no te dan lo justo por lo que pagas o, en general, tus derechos como consumidor no han sido respetados, debes leer esto. Así es como te defendemos.

Antes que nada, una aclaración:

En la vida cotidiana solemos utilizar las palabras queja y denuncia como sinónimo; sin embargo, para poder hacer valer tus derechos como consumidor hay una diferencia importante entre ambas:

QUEJA

Es la reclamación que presentas cuando algún proveedor de bienes o servicios ha violado tus derechos porque no respeta el precio, las cantidades, plazos, términos, entregas, modalidades, características, garantías, interés y demás condiciones establecidas en forma verbal o escrita.

Primer contacto

Sea por una queja o una denuncia, el consumidor contacta a **Profeco** y expone su caso. Puede hacerlo por varias vías:

DENUNCIA

Sucede cuando nos informas que un proveedor está violando los derechos de los consumidores, sin importar si fuiste víctima directa o no de estas irregularidades. En cualquiera de los dos casos, **Profeco** defiende tus derechos, sin ningún costo. Estos son los caminos que siguen estos servicios:



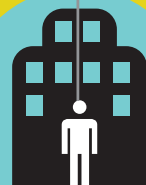
Teléfono del Consumidor: 5568 8722 en el DF y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país. En el caso de las quejas, nuestro Programa de Citas por Teléfono (Procitel) te proporcionará la fecha, hora y delegación de **Profeco** para formalizar tu reclamación.

Por correo electrónico:
queja@profeco.gob.mx



denunciasprofeco@profeco.gob.mx
denunciasgaslp@profeco.gob.mx
denunciasgasolina@profeco.gob.mx

Personalmente:
en la delegación **Profeco**
más cercana al consumidor.





El check up médico masculino pág. 24



Diván de nutrición: multivitamínicos pág. 30



Tecnología Doméstica Profeco: muérganos pág. 32



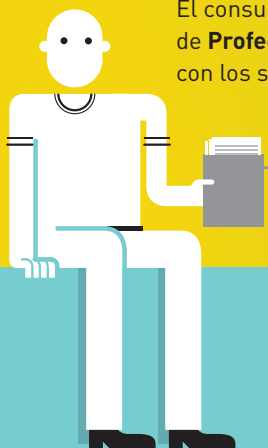
Tu agenda mensual del consumo pág. 34

defiéndete

En caso de no proceder la queja (su motivo podría no ser competencia de Profeco, por ejemplo) se orienta al consumidor sobre dónde puede acudir.

PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

El consumidor acude a la delegación de Profeco para presentar su queja con los siguientes requisitos.



Nombre y domicilio del consumidor



Credencial oficial con fotografía



Nombre y domicilio del proveedor que aparece en el contrato, comprobante o recibo (en caso de no contar con estos datos, debe señalar el lugar en donde está localizado el negocio).



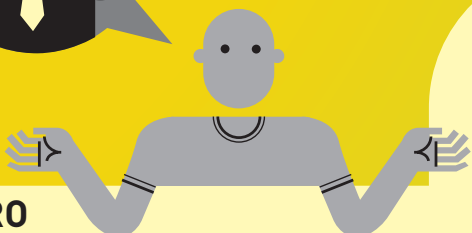
El contrato, nota o factura.



Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dan lugar a la queja.



¡@#%&!



REGISTRO

Para registrar la denuncia, Profeco solo necesita la descripción de la conducta que puede afectar a los consumidores y los datos que permitan identificar al proveedor que incurre en la falta (nombre, dirección o detalles de su ubicación física). No estás obligado a presentar pruebas de las operaciones que denunciaste, ni a proporcionar tus datos.

SE REMITE LA DENUNCIA

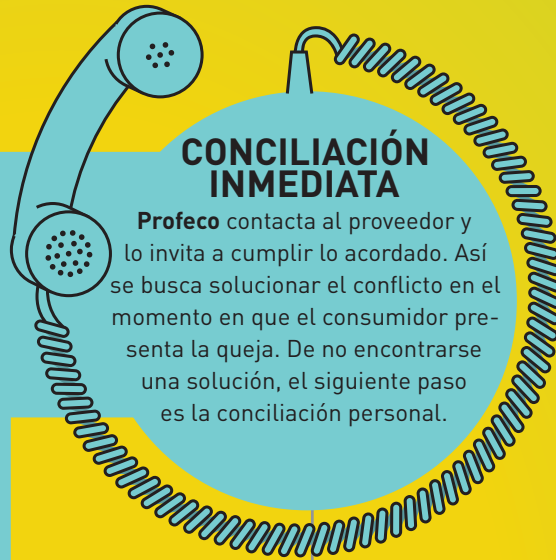
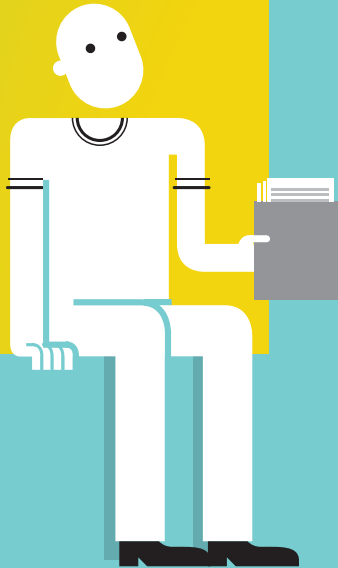


Si esta tiene que ver con alguna campaña publicitaria, se remite al área de Servicios, que hace la investigación correspondiente.

Si se relaciona con alteración de precios, medidas u otras irregularidades, es mandada al área de Verificación, la cual programa visitas para verificar el establecimiento y corroborar la irregularidad.



Continúa ➔



CONCILIACIÓN INMEDIATA

Profeco contacta al proveedor y lo invita a cumplir lo acordado. Así se busca solucionar el conflicto en el momento en que el consumidor presenta la queja. De no encontrarse una solución, el siguiente paso es la conciliación personal.

CONCILIACIÓN PERSONAL

Profeco agenda audiencias de conciliación entre ambas partes con el objetivo de llegar a un acuerdo. Las audiencias pueden ser hasta cuatro, y en la mayoría de los casos se resuelven a favor del consumidor.

Cuando no es posible conciliar ni llegar a un acuerdo que favorezca al consumidor, este tiene derecho a llevar su asunto a los tribunales. Por su parte, **Profeco** puede seguir con el proceso administrativo con el objetivo de sancionar al proveedor.

En 2010, **Profeco** logró que en

81%

de los casos se alcanzara la satisfacción de los consumidores, el porcentaje de conciliación más alto en los últimos tres años.

SE EMITE UNA RESOLUCIÓN

El área correspondiente determina, a través de un Procedimiento por Infracciones a la Ley, si hay o no violación de los derechos del consumidor. Si existen anomalías, **Profeco** sanciona a los proveedores conforme a la ley.



CONCILIA A TRAVÉS DE INTERNET

¿Problemas con una empresa, pero no tienes tiempo de acudir a poner una queja? Con **Concilianet**, puedes solucionar controversias a través de internet con estos 26 proveedores:

- Aeroméxico
- Casas Geo
- Comisión Federal de Electricidad
- De Remate.com
- Dorians
- Fábricas de Francia
- Gas Natural de México
- Grupo Metropolitano
- HP
- Hypercable
- LAN
- Liverpool
- LG México
- Mabe
- MaxiGas Natural
- Mercado Libre
- Mixup
- Office Depot
- Redpack
- Sadasi
- Saks
- Sanborn's
- Sears
- Telcel
- Telecable
- Volaris

El servicio abarca desde la presentación de la queja hasta el procedimiento conciliatorio. ¡Dirígete a concilianet.gob.mx!



CONSUMIDORES EXTRANJEROS

Profeco protege los derechos de los consumidores aunque vivan fuera de México: independientemente de la nacionalidad, si alguien adquiere un bien o contrata un servicio de un proveedor establecido en México y está insatisfecho, lo apoyamos. solo hay que mandar un correo a extranjeros@profeco.gob.mx.