

# SECTUR - PROFECO

ABRIL 2014



# **QUEJAS Y DENUNCIAS**

# ¿DENUNCIA O QUEJA?

## - Denuncia

La denuncia tiene como objeto poner en conocimiento de la Procuraduría, las acciones implementadas por los proveedores que sean violatorias de la LFPC para efectuar las diligencias de atención pertinentes.

## - Queja

La queja inicia el procedimiento conciliatorio, ya que busca un beneficio directo para el consumidor al que fueron violentados sus derechos.



# ¿QUÉ SE PUEDE DENUNCIAR?



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Los actos que se pueden denunciar y que dan origen a una visita de verificación pueden ser los siguientes:

- Selección de clientela
- Incumplimiento de reservaciones
- Condicionamiento en el consumo
- No exhibición de precios
- Obligación del pago de propina
- Omisión en la entrega de notas de venta o factura
- No registro de Contrato de Adhesión ante Profeco
- Violación al precio oficial del gas y la gasolina
- Suministro incompleto de combustible
- Entre otros

# PLAZO PARA PRESCRIPCIÓN DE LA QUEJA



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

De conformidad con el artículo 14 de la LFPC, el plazo de prescripción de los derechos y obligaciones establecidos en la presente ley será de **un año**, salvo otros términos previstos por esta ley.

Ley Federal  
de Protección  
al Consumidor  
y su Reglamento



Edición 2009



## **VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA**



# PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN

- Como verificador debo conducirme con respeto y observar puntualmente la ley.
- Requerir dos testigos que estén presentes durante la diligencia, en caso de no hacerlo puedo designarlos sin que se invalide la verificación y sus resultado.
- Respetar las acciones del proveedor para dejar evidencia en audio o video del desarrollo de la verificación y los hechos suscitados en la misma.



## PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN

- Identificarme plenamente exhibiendo credencial



- Informar claramente el motivo de la visita y entregar el original de la orden de verificación
- Abstenerme de prejuzgar la situación del proveedor antes de iniciar la diligencia.
- Abstenerme de manifestar presunciones infundadas sobre el comportamiento o prácticas comerciales del proveedor visitado.
- Levantar el acta circunstanciada de los hechos.
- Mantener comunicación constante con mis superiores para informar el avance y estatus de la verificación.

## PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN

- Hacer constar pormenorizadamente en el acta de visita las irregularidades, hechos u omisiones encontradas e informarlo al visitado para su regularización.
- Abstenerse de anticipar al visitado las consecuencias del procedimiento administrativo.
- No solicitar dádivas, propinas, o cualquier clase de gratificación por hacer mi trabajo, o por realizar omisiones en el mismo.

**ATENCIÓN**



**Teléfono del Consumidor**  
**5568 8722** desde el DF  
**01 800 468 8722**  
interior de la república

**Órgano Interno del Consumidor**  
en la PROFECO  
**(56) 562 56 700/687**

**Secretaría de la Función Pública**  
**2000-3000 ext. 2164**

# OBLIGACIÓN DEL PROVEEDOR -LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

## ➤ **Exhibir de manera visible precios y/o tarifas**

- ✓ Cover
- ✓ Botana
- ✓ Alimentos y Bebidas en general
- ✓ Servicios

## ➤ **Los precios deben exhibirse en montos totales**

- X arrachera \$200.00 + I.V.A. o Alimentos y Bebidas más I.V.A.
- ✓ alimentos incluyen I.V.A.

## ➤ **Respetar precios y promociones anunciadas al consumidor**

- ✓ Ejemplo: Bebidas nacionales 2 X 1

## ➤ **Entregar factura, recibo o comprobante de la compraventa o servicio**

- ✓ Cualquier documento en el que consten los datos específicos de la compra o servicio prestado, el importe pagado y la identificación del proveedor

- **Proporcionar información clara sobre cargos, cantidades, términos, plazos, intereses, fechas y demás condiciones aplicables a los productos o servicios comercializados.** (Art. 7 LFPC)

**Ejemplos de incumplimientos:**

- ✓ Aplicación de cargo adicional por pago con tarjeta de crédito.
- ✓ Anunciar únicamente marca y tipo de bebidas sin indicar contenido neto (litro ó  $\frac{3}{4}$ )
- ✓ En Paquetes todo incluido, no indicar que excluye o exceptúa de otros paquetes o alimentos.
- ✓ Establecer cargos adicionales en alimentos o bebidas para llevar o por envió a domicilio.
- ✓ En el caso de refrescos o cervezas existiendo diferencia en el precio en razón del tamaño, no informa la cantidad, mililitros o presentación de que se trata.
- ✓ En tiempos compartidos cobros por concepto de mantenimiento

- **Informar de forma clara y sin ambigüedades en que consisten las posibles restricciones en la compra o el uso de productos o servicios, particularmente en promociones y ofertas.**

(Art. 38 LFPC)

X Promoción del festejado 2 X 1 en todas las bebidas nacionales, hora feliz, coma o beba todo lo que quiera o pueda, **APLICAN RESTRICCIONES.**

- ✓ Promoción del festejado 2 X 1 en todas las bebidas nacionales, hora feliz, coma o beba todo lo que quiera o pueda, **APLICA ÚNICAMENTE EN FINES DE SEMANA**

- **Cuando se ofrecen productos o servicios con garantía, debe informar alcances y mecanismos para hacerla efectiva, no ser inferior a 60 días.**

(Art. 40 LFPC)

- ✓ Calidad o Satisfacción Garantizada.

# ¿QUÉ ES UNA PROMOCIÓN?

Es la práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios que:

1.- Con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicio iguales o diversos, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio.



2.- Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos y otros eventos similares.



3.- Con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, en forma gratuita o a precio reducido;

# ¿QUÉ ES UNA OFERTA?

Ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento



➤ **Informar las reglas o condiciones aplicables a las promociones. (Art. 48 LFPC)**

- ✓ Juguetes coleccionables hasta agotar existencia.
- ✓ Vigencia en la promoción.
- ✓ No acumulables con otras promociones.

➤ **Negar o condicionar la venta de productos o prestación de servicios. (Art. 43 LFPC)**

- ✓ X Consumo mínimo de botella para servicio de mesa.
- ✓ X Compra otros servicios para hacer efectivo descuento.
- ✓ X Negar el servicio o acceso por causas no justificadas.

➤ **Aplicar métodos o practicas abusivas. (Art. 10 LFPC)**

- ✓ Cobros forzosos de propina o servicio

➤ **Seleccionar la clientela, condicionar su consumo por razones de género, étnica, preferencia sexual o religiosa, entre otra, o reservarse el derecho de admisión o excluir a personas con discapacidad. (Art. 58 LFPC)**

- ✓ Nos reservamos el derecho de admisión.

## VERIFICACIÓN DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS

- **Si comercializa productos preenvasados éstos deberán contener información comercial en español conforme a la Norma Oficial Mexicana aplicable.**
  - ✓ Alimentos preenvasados (lote, fecha de caducidad, lista de ingredientes, tabla de nutrimental),
  - ✓ Bebidas Alcohólicas (denominación genérica, % Alc. Vol., categoría, contenido neto, leyenda de precautoria y datos del fabricante o importador)
  - ✓ Ropa (talla, instrucciones de cuidado, descripción de insumos)
  - ✓ Souvenirs (declaración de cantidad, país de origen, datos del fabricante o importador)
  
- **En caso de prestar servicios, informarse en las oficinas de Profeco si está obligado el registro de contrato de adhesión para formalizar las operaciones comerciales.** (Ejemplo: lavanderías, tintorerías, tiempos compartidos, etc.)

# VERIFICACIÓN DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS

➤ En términos generales las especificaciones de información comercial, se refieren a:

- ❖ Información en español,
- ❖ Nombre o denominación del producto,
- ❖ Indicación de cantidad (contenido o contenido neto),
- ❖ Nombre y domicilio del fabricante o importador,
- ❖ País de origen,
- ❖ Lista de ingredientes e información nutrimental (alimentos y bebidas),
- ❖ Características eléctricas de alimentación (volts, hertz y watts),
- ❖ Manuales e instructivos cuando aplique,
- ❖ Leyendas de advertencia,
- ❖ Edades recomendadas, (juguetes)

Para obtener mayor información sobre las Normas Oficiales Mexicanas puede consultar el sitio **[www.economia-noms.gob.mx](http://www.economia-noms.gob.mx)**

## VERIFICACIÓN DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS

- **De emplear instrumentos de medición en sus transacciones comerciales (básculas y relojes registradores de tiempo por ejemplo), deberá asegurarse que se encuentren debidamente ajustados, además de cumplir con la calibración anual obligatoria.**
  - ✓ **Báscula:** cerciorarse que estén en ceros antes de pesar el producto.
  - ✓ **Relojes registradores de tiempo:** Usar instrumentos apropiados y no, relojes de pulso o pared para determinar el importe de cobro.

Asimismo deberá cumplir con la calibración anual obligatoria, exhibiendo de forma adherida el holograma de instrumento calibrado correspondiente al año en curso.

# SERVICIOS SUJETOS A NORMAS OFICIALES MEXICANAS

En este apartado se incluyen los servicios de:

- Tintorería, lavandería, planchaduría y similares;**
- Reparación y/o mantenimiento de vehículos;
- Reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas;
- Embellecimiento físico;
- Tiempos compartidos;**
- Eventos sociales;**
- Arrendamiento de vehículos;**
- Fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video;
- Remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos;
- Paquetes de graduación;
- Formación para el trabajo y capacitación técnica sin reconocimiento de validez oficial;
- Consultoría en materia de calidad.



# CONTRATOS DE ADHESIÓN

Es obligatorio el registro del contrato de adhesión ante la Profeco para los siguientes servicios:

- Tintorería, lavandería, planchaduría y similares;
- Reparación y/o mantenimiento de vehículos;
- Reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o base de gas;
- Eventos sociales;
- Arrendamiento de vehículos, y
- Remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos.
- Tiempos compartidos
- Para el resto de los servicios, su registro ante Profeco no es obligatorio.



## SERVICIOS DE PROFECO

Para mayor certeza sobre el cumplimiento de la Ley y/o NOM's, la Dirección General de Verificación y Vigilancia, ofrece los servicios de:

- **Análisis, Asesoría y Capacitación en Información Comercial**
- **Calibración de Instrumentos de Medición**



El trámite puede realizarse en la oficina de **Contacto Ciudadano**, Ubicada en Av. José Vasconcelos 202, Col. Condesa C.P. 06140, México, D.F.

Mayores informes al teléfono **5625 6700** ext. 6895 y 1225, **01800 468 8722** o en **[www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)**, (sección de trámites y servicios).





**DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN**