



Ciudad de México, a 16 de abril de 2024.

Folio interno UT: **24000223**

Folio Plataforma Nacional de Transparencia (PNT): **330024524000223**

Unidad Administrativa responsable: **Oficinas de Defensa del Consumidor distribuidas en el territorio nacional y la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**

Solicitud de Información:

"Solicito el total de quejas, denuncias e inconformidades existentes en contra del Centro de Estudios Superiores en Ciencias Jurídicas y Criminológicas A.C. Y/O CECACIJUC A.C., con su respectiva resolución durante el periodo 2014-2024 (febrero). Desglosar la información por año. Asimismo, solicito la versión pública de dichas quejas, denuncias e inconformidades."(Sic)

Desahogo al requerimiento de información adicional:

"Además del total de quejas, denuncias e inconformidades existentes en contra del Centro de Estudios Superiores en Ciencias Jurídicas y Criminológicas A.C. Y/O CECACIJUC A.C., con su respectiva resolución durante el periodo 2014-2024 (febrero), solicito los documentos que dieron inicio a dichos procedimientos de quejas y de denuncias, en este caso los registros de denuncias y los formatos de Radicación de la Queja (Formato RQ)."

Respuesta:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6º Apartado A, Fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3º, 5º, 6º, 12, 15, 16, 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 4º párrafos primero y segundo, 7º párrafo tercero, 15, 16, 17, 18, 21 y 24 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y tomando en consideración la información que es de su interés, se hace de su conocimiento lo siguiente:

A efecto de dar cumplimiento a su solicitud con número de folio PNT **330024524000223**, se informa que de conformidad con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4 fracción I y X, y 22 fracción XXVII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene delimitadas sus atribuciones, principalmente para fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), así como entre éstas, con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos; diseñar y programar en coordinación con las unidades administrativas competentes y los Directores de Zona, las acciones a desarrollar por las ODECO, coordinar su implementación y dar seguimiento a sus resultados; e integrar la información remitida por las ODECO, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades administrativas centrales según su ámbito de competencia.

Ahora bien, a fin de ofrecerle información de su interés acerca de los servicios que ofrece la Procuraduría Federal del Consumidor, es menester hacer la precisión de lo que es una **Queja**:



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

- **Características de la QUEJA.** - De conformidad al Artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se recibirán las quejas o reclamaciones de los consumidores de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos: I. Señalar nombre y domicilio del reclamante, II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos, III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante, IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación. Al tenor de lo anterior, la queja es una instancia en la que el consumidor busca directamente del proveedor el resarcimiento o cumplimiento de obligaciones contraídas mediante una relación comprobable de consumo, lo cual se atiende a través de la celebración de audiencias de conciliación entre el proveedor y el consumidor, a través de las cuales éstos buscan formas de conciliar sus posturas; sin embargo, en caso de no haber conciliación, en términos del artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.

Adicionalmente a lo precisado en párrafos anteriores, resulta necesario hacer de su conocimiento que el registro de las quejas que ingresan en esta Procuraduría, obran en una **fuentes de acceso público**, denominado: **BURÓ COMERCIAL**, el cual, puede consultar a través de la siguiente dirección electrónica: <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>, donde podrá visualizar la información de aquellos proveedores de bienes y servicios, a quien se les ha radicado una queja, **lo anterior, dentro del periodo comprendido del 01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo de 2024.**

Tal como se aprecia en las siguientes imágenes:

Imagen 01

The screenshot shows the homepage of the Buró Comercial website. At the top, there is a search bar with the text "burocomercial.profeco.gob.mx". Below the search bar, there is a navigation menu with the following items: "Inicio", "Normatividad", and "Preguntas frecuentes". The main heading is "Buró Comercial". Below the heading, there is a description: "Es una plataforma donde podrás encontrar información de proveedores de bienes y servicios tales como:" followed by a list of bullet points: "Quejas recibidas y su estado procesal" and "Principales motivos de reclamación." Below this, there is a paragraph: "Para conocer el comportamiento comercial de proveedores correspondientes al sector de telecomunicaciones, por favor envía un correo a: quejas@telecomunicaciones@profeco.gob.mx". At the bottom, there is a section titled "Comportamiento comercial" with sub-sections: "Registro Público para Evitar Publicidad", "Contratos de Adhesión", and "¿Cómo se comportan las empresas?". Below this, there is a paragraph: "En esta sección podrás encontrar los proveedores con quejas en el periodo de 01 de diciembre de 2018 al 31 de Marzo de 2024."



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¡Recomendación de búsqueda!

Para realizar la consulta del comportamiento comercial de un proveedor, considera lo siguiente:

- En el buscador, debes escribir el nombre comercial o razón social del proveedor, sin signos ortográficos tales como: acentos, comas, tildes, abreviaturas, entre otros (.,, " < > "). O bien, realizar una búsqueda por giro.
- Revisa que el nombre plasmado en el buscador corresponda con el que obra en una factura, recibo, correo electrónico, página de internet, o cualquier otra fuente que permita verificar su nombre correcto.

Recuerda que el resultado de la búsqueda puede variar como consecuencia de algún error de captura.

Posteriormente, al reflejarse el nombre del proveedor de su interés, podrá dar clic para obtener un resumen de las quejas radicadas en contra del referido proveedor

Una vez ingresado a la dirección electrónica señalada, podrá teclear el nombre del proveedor del cual requiere la información.

Nombre comercial o Razón social:

Giro:

Nombre comercial o Razón social

Todos los giros

¡Recomendación de búsqueda!

Para realizar la consulta del comportamiento comercial de un proveedor, considera lo siguiente:

- En el buscador, debes escribir el nombre comercial o razón social del proveedor, sin signos ortográficos tales como: acentos, comas, tildes, abreviaturas, entre otros (.,, " < > "). O bien, realizar una búsqueda por giro.
- Revisa que el nombre plasmado en el buscador corresponda con el que obra en una factura, recibo, correo electrónico, página de internet, o cualquier otra fuente que permita verificar su nombre correcto.

Recuerda que el resultado de la búsqueda puede variar como consecuencia de algún error de captura.

Nombre comercial o Razón social:

Giro:

Nombre comercial o Razón social

Todos los giros

Buscar

Muestra 10 resultados

Nombre o Razón social	Nombre comercial	Quejas	C.A.
CEE SUMINISTROS DE SERVICIOS BÁSICOS	CEE	4,764	0
NEUMAVAL MARI DE GUERPO I DE RI DE CV	MARI MARI	11,520	0
CESTRA UNIDA LATINOAMERICANA S.A. DE CV	UNIBESCOM	5,881	0
ABC AEROLINEAS S.A. DE CV	INTERCITY	4,678	0
MEBOMUNIMEX S.A. DE CV	MEBOMUNIMEX	4,516	0
AEROMAS DE MEXICO S.A. DE CV	AEROMEXICO	4,407	0
COPEL S.A. DE CV	COPEL	4,339	0
AEROLINEAS NACIONALES S.A. DE CV	VIA AEROLINEAS	2,244	0
AUTOGUINANCIA S.A. DE CV	ALTO GUINANCIA	2,281	0

Fuente: <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>

Expuesto lo anterior y en atención al desahogo de requerimiento de información adicional a través de cual requiere: **"el total de quejas, ... e inconformidades existentes en contra del Centro de Estudios Superiores en Ciencias Jurídicas y Criminológicas A.C. Y/O CECACIJUC A.C., con su respectiva resolución durante el periodo 2014-2024 (febrero)."**, al respecto, se hace de su conocimiento que, se realizó una búsqueda exhaustiva en los archivos físicos y electrónicos de los departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, de las Oficinas de Defensa del Consumidor, distribuidas a nivel nacional, en el periodo comprendido del 01 de enero de 2014 al 29 de febrero de 2024, atendiendo a la fecha de recepción de la solicitud, localizándose **59 quejas** interpuestas en contra del proveedor señalado en la solicitud de mérito. Asimismo, por lo que hace a la información relativa a las **"...denuncias... existentes en contra del Centro de Estudios Superiores en Ciencias Jurídicas y Criminológicas A.C. Y/O CECACIJUC A.C., con su respectiva resolución durante el periodo 2014-2024 (febrero),"** se hace de su conocimiento que por cuestión de competencia, será otra Unidad Administrativa quien se pronuncie al respecto.





Ahora bien, ha de precisarse que, durante el procedimiento conciliatorio el consumidor conviene de manera voluntaria lo que para su reclamación resulte favorable, pues este procedimiento busca un arreglo a través de la celebración de audiencias de conciliación entre el proveedor y el consumidor, por lo que, de las quejas referidas con antelación, **la forma de resolverse cada una de ellas puede ser de acuerdo a los siguientes supuestos:**

Conciliada	Supuesto en el que se llega a un acuerdo entre las partes.
No conciliada	Supuesto en el cual no se llegó a un acuerdo entre proveedor y consumidor.
Desistimiento	El consumidor renuncia a sus pretensiones para no continuar con la queja.
Improcedente	Al efectuar la conciliación se carece de competencia material por cuantía o se actualizan causales de improcedencia contemplados en la Ley.
En trámite	El procedimiento conciliatorio se encuentra en proceso y/o desarrollo.

En razón de lo anterior, cabe señalar que, **11** se concluyeron como desistidas, **03** no conciliadas, **44** como conciliadas y **01** en trámite, motivo por el cual se pone a disposición un archivo en formato Excel de la información denominado **"Anexo_quejas_24000223.xlsx"**, a efecto de que constate la información proporcionada por las Oficinas de Defensa del Consumidor.

Ahora bien, respecto de la información relativa a: **"...solicito los documentos que dieron inicio a dichos procedimientos de quejas... y los formatos de Radicación de la Queja (Formato RQ)."**, al respecto, se informa que, de la misma búsqueda de la información fueron localizados **59 formatos RQ**, de las quejas presentadas en contra del proveedor referido, resultando procedente la entrega de estos últimos en **versión pública**, lo que significa que se procederá a proteger en la misma, los datos personales e información confidencial ahí contenidos; lo anterior, con fundamento en el artículo 6, apartado A, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113 fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el numeral Trigésimo octavo, fracción I, categorías 1 y 6 de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, la información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes, en ese sentido, esta Procuraduría tiene el deber adoptar los procedimientos adecuados para recibir y responder las solicitudes de acceso y corrección de datos, así como garantizar la protección de los datos personales que se encuentre en su posesión y adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado.

En ese sentido, con fundamento en el numeral Noveno de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, se otorga el acceso a la **versión pública** de las documentales que requiere consistente en los Registros de Queja (RQ), constante de **205 hojas**, toda vez que los artículos 141 fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establecen que la información deberá ser entregada previo pago cuando implique la entrega de más de veinte hojas simples, situación que acontece en el caso que nos ocupa, no siendo óbice precisar que del soporte documental se generó la versión pública en la que se testó la sección que contiene información confidencial como lo son: **Nombre de persona física en su carácter de consumidor, número telefónico de persona física, domicilio de persona física en su carácter de consumidor, costo del bien o servicio, monto de lo reclamado, firma autógrafa de persona física en su carácter de consumidor, correo electrónico de persona física, número de folio de credencial de elector, grado de estudios, número de matrícula, nombre de persona física en su carácter de empleado del proveedor y nombre de persona física en su carácter de apoderado legal**





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

del consumidor, lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113 fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el numeral Trigésimo octavo, fracción I, categorías 1 y 6 de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información.

No obstante, se informa que, el medio de entrega elegido por el solicitante, a saber, **Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT**, resulta inviable en virtud de que dicha documentación excede de 20MB, capacidad máxima permitida por la Plataforma Nacional de Transparencia, resultando aplicable lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cual dispone:

"Artículo 136. El acceso se dará en la modalidad de entrega y, en su caso, de envío elegidos por el solicitante. Cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad elegida, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega. En cualquier caso, se deberá fundar y motivar la necesidad de ofrecer otras modalidades."

Por los motivos expuestos anteriormente, se pone a disposición del solicitante los Formatos RQ, en versión pública en la siguiente modalidad:

- Copia simple, de las hojas que integran los documentos solicitados (59 formatos RQ), los cuales constan de 205 hojas, previo pago de los derechos que correspondan al total de 185 hojas, toda vez que el artículo 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que la información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples, por lo que, de realizarse el pago respectivo, se procederá a la entrega de las documentales descritas con antelación.

Se emite la presente respuesta con base en la información proporcionada por las Oficinas de Defensa del Consumidor a nivel nacional y la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor. Lo anterior, no obsta para que otras Unidades Administrativas que resulten competentes, puedan atender conforme a lo solicitado y en su ámbito de competencia.

Atentamente

Lic. Ilse Marianna González Benavides
Directora General

