



Folio Plataforma Nacional de Transparencia (PNT): 330024524000913

Contenido de la solicitud:

"Solicitud a acceso a la información sobre nuestra inquietud de, ¿cómo se procede si has sido víctima de fraude en línea y qué medidas se pueden tomar? Y ¿cómo se manejan las quejas relacionadas con servicios digitales y que procesos seguir? creo que es importante saber cómo podemos acceder a esta información o mas bien si se nos permite obtener esta información de manera segura y gratuita." [Sic]

Requerimiento de Información Adicional:

En atención su solicitud, es importante mencionar que de conformidad con el artículo 130 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), los sujetos obligados como lo es esta Procuraduría, deberán otorgar acceso a los **documentos** que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre y así lo permita.

En razón de lo anterior, se precisa que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene como misión empoderar al consumidor a través de la protección de sus derechos y garantizando **relaciones de consumo justas**, así como promover un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable; para ello, la PROFECO tiene conferidas diversas atribuciones, las cuales se encuentran establecidas en el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Derivado de lo anterior y toda vez que de la lectura de su petición no se advierte que requiera un documento en específico, sino que su petición se asemeja a una consulta, con la finalidad de que esta Unidad pueda contar con elementos para realizar la búsqueda de la información con fundamento en lo dispuesto en los artículos 128 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), 129 de la LFTAIP solicitamos:

- Respecto a los apartados de su solicitud en los que refiere: "**¿cómo se procede si has sido víctima de fraude en línea y qué medidas se pueden tomar? Y ¿cómo se manejan las quejas relacionadas con servicios digitales y que procesos seguir?**"; solicitamos precise el documento al cual requiere tener acceso que se encuentre dentro de las atribuciones conferidas a esta Procuraduría Federal del Consumidor.

En ese sentido y en aras de garantizar su derecho de acceso a la información, le informamos que puede llamar al **Teléfono del Consumidor**, siendo el medio por cual podrá recibir asesoría, cuyo contacto para la Ciudad de México y el área metropolitana es el siguiente: 555-568-8722 y para recibir atención a larga distancia sin costo podrá contactarse al: 800-468-8722 o bien en el siguiente link encontrará otras opciones para ponerse en contacto:

- <https://telefonodelconsumidor.gob.mx/>



Por otra parte, en relación al segmento de su solicitud en el cual manifiesta: ***“Solicitud de aclaración sobre derechos en la protección de datos personales [...] Recientemente, he tenido algunas inquietudes sobre el manejo y tratamiento de mis datos personales por parte de diversas empresas.”***; es importante mencionar que el **Instituto Nacional de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)** es el organismo que garantiza el uso adecuado de los datos personales, así como el ejercicio y tutela de los derechos de acceso en materia de protección de datos personales, lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 6º Constitucional, apartado A, fracción VIII, párrafos primero y cuarto, los cuales establecen lo siguiente:

“VIII. La Federación contará con un organismo autónomo, especializado, imparcial, colegiado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica, de gestión, capacidad para decidir sobre el ejercicio de su presupuesto y determinar su organización interna, responsable de garantizar el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y a la protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados en los términos que establezca la ley.

[...]

El organismo garante tiene competencia para conocer de los asuntos relacionados con el acceso a la información pública y la protección de datos personales de cualquier autoridad, entidad, órgano u organismo que forme parte de alguno de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicatos que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito federal; con excepción de aquellos asuntos jurisdiccionales que correspondan a la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en cuyo caso resolverá un comité integrado por tres ministros. También conocerá de los recursos que interpongan los particulares respecto de las resoluciones de los organismos autónomos especializados de las entidades federativas que determinen la reserva, confidencialidad, inexistencia o negativa de la información, en los términos que establezca la ley.” [Sic]

Por tal razón, en caso de requerir mayor información en materia de protección de Datos Personales puede dirigir su solicitud a la **Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)**, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia en el siguiente hipervínculo:

- <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>

O bien, puede acudir directamente a la respectiva **Unidad de Transparencia del INAI**, la cual se encuentra ubicada en Av. Insurgentes Sur, No. 3211, Planta Baja, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México; Tel.: 5004 2400 Ext. 2565; Correo Electrónico: unidad.transparencia@inai.org.mx

Finalmente si tiene alguna duda sobre su derecho de acceso a la información, puede ponerse en contacto con la Unidad de Transparencia de este organismo descentralizado, ubicada en Av. José Vasconcelos No. 208, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México; teléfono 56256700 ext. 12052 y 16974, en un horario de lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs., o al correo electrónico: unidaddetransparencia@profeco.gob.mx

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente

**Unidad de Transparencia de la
Procuraduría Federal del Consumidor**