



Ciudad de México a 01 de noviembre de 2024

Folio interno UT: **24000992**

Folio Plataforma Nacional de Transparencia (PNT): **330024524000992**

Unidad Administrativa responsable: **Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**

Solicitud de Información:

"¿Cuántas reclamaciones tuvo ISMO CONTINENTAL, S.A. DE C.V. en 2023?" [Sic]

Respuesta:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6º Apartado A, Fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4º párrafos primero y segundo, 7º párrafo tercero, 15, 16, 17, 18, 21, 24 y 130 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3º, 5º, 6º, 12, 15, 16, 44 y 132 de la Ley Federal 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 330024524000992**, 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.

Por lo anterior, a fin de ofrecerle información de su interés acerca de los servicios que ofrece la Procuraduría Federal del Consumidor, es preciso definir lo que es una **Queja**:

- **Características de una 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.



Ahora bien, para dar cumplimiento a su solicitud de información a través de la cual requiere conocer: **"...¿Cuántas reclamaciones tuvo ISMO CONTINENTAL, S.A. DE C.V. en 2023?..."** al respecto, ha de precisarse que la información relativa a las quejas presentadas en las Oficinas de Defensa del Consumidor a nivel nacional en contra de proveedores, obra en una fuente de acceso al público denominado DATOS ABIERTOS, donde podrá realizar los filtros de búsqueda correspondientes de la información en el portal, misma que se encuentra disponible para su consulta en el siguiente enlace electrónico: https://datos.profeco.gob.mx/datos_abiertos/.

Por lo anterior, se adjuntan las imágenes ilustrativas sobre cómo realizar una búsqueda de información en el Portal de Datos Abiertos:

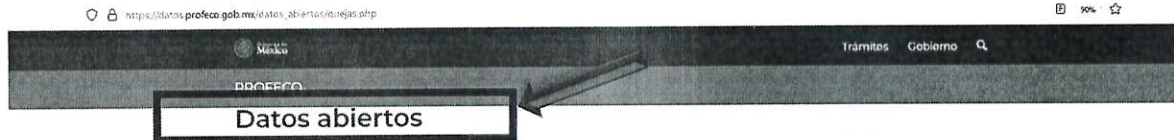
The screenshot shows the Profeco website's 'Datos abiertos' (Open Data) section. A black arrow points to the URL bar showing 'https://datos.profeco.gob.mx/datos_abiertos/'. Another black arrow points to the 'Quejas recibidas a nivel nacional en materia de Servicios' button. A text box on the right explains the next steps: 'Una vez ingresado a la dirección electrónica señalada, podrá dar click en el menú QUEJAS RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL, con el fin de que la página muestre los años que pueden ser consultados en dicha plataforma.'

The 'Datos abiertos' section lists several categories of open data:

- Quejas recibidas a nivel nacional en materia de Servicios
- Quién es Quién en los Combustibles
- Quién es Quién en los precios
- Quejas en materia de Telecomunicaciones
- Proveedores responsables en Comercio Electrónico
- Registros de Contratos de Adhesión
- Buro Comercial
- Políticas de compensación de aerolíneas
- Casas de empeño

The footer of the website includes the 'Gobierno de México' logo, 'Enlaces', '¿Qué es gob.mx?', and 'Denuncia contra servidores públicos'.

Una vez visualizados los archivos que se integran en la Plataforma, podrá descargar los formatos Excel, que le proporcionarán la información sobre las quejas radicadas del 01 de enero del 2018 al 31 de agosto de 2024 a fin de que identifique las que sean de su interés, tal como se aprecia en la siguiente imagen:



Quejas recibidas a nivel nacional en materia de Servicios

- BASE DE DATOS ABIERTOS A AGOSTO 2024
- BASE DE DATOS ABIERTOS A JUNIO 2024
- BASE DE DATOS ABIERTOS A MAYO 2024
- BASE DE DATOS ABIERTOS A ABRIL 2024
- BASE DE DATOS ABIERTOS A MARZO 2024
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - FEBRERO 2024
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - DICIEMBRE 2023
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - OCTUBRE 2023
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - SEPTIEMBRE 2023
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - AGOSTO 2023
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - JULIO 2023
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - JUNIO 2023
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - MAYO 2023
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - MARZO 2023
- BASE DE DATOS ABIERTOS ENERO - FEBRERO 2023
- DATOS ABIERTOS DICIEMBRE 2022
- DATOS ABIERTOS NOVIEMBRE 2022
- DATOS ABIERTOS ENERO-OCTUBRE 2022
- BASE DE DATOS ABIERTOS 2022 CON CORTE A SEPTIEMBRE
- BASE DE DATOS ABIERTOS 2022 CON CORTE A JULIO
- BASE DE DATOS ABIERTOS 2022 CON CORTE A MAYO
- BASE DE DATOS ABIERTOS 2021
- BASE DE DATOS ABIERTOS 2020
- BASE DE DATOS ABIERTOS 2019
- BASE DE DATOS ABIERTOS 2018

Finalmente podrá observar que, con la información contenida en la plataforma de Datos Abiertos de PROFECO obtendrá datos relevantes respecto de las quejas presentadas en contra del proveedor al que hace referencia, toda vez que el nivel de detalle que proporciona la herramienta informática, permite realizar los cruces de información que desee obtener, no siendo óbice precisar que, la plataforma se encuentra en actualización constante, de conformidad con la información generada por las oficinas distribuidas a nivel nacional, y la que gradualmente se pone a disposición del público.

Se emite la presente respuesta con base en la información que obra en la fuente de acceso público denominado Datos Abiertos de la Procuraduría Federal del Consumidor. Lo anterior, no obsta para otras unidades administrativas que resulten competentes, puedan atender a lo solicitado y en su ámbito de competencia.

Atentamente:

Mtra. Juanita del Rocío Rubio Hermosillo
Directora General

