



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

002312

Ciudad de México, a 30 de octubre de 2023.

Número de solicitud de la Plataforma Nacional de Transparencia: 330024523000777

Folio interno UT: 23000777

Unidades Administrativas responsables de atender la solicitud de información:

Dirección General de Quejas y Conciliación

Solicitud de información:

"(...) Solicito me sea proporcionada la información y/o documentación siguiente:

1. ¿Cómo difunde la normativa que establecen los mecanismos que establecen los mecanismos que debe tener las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV (Oficina de Defensa del Consumidor Zona Leona Vicario), respecto de información, orientación, asesoría y solución de consultas a los consumidores y sus derechos?
2. ¿Como supervisa el cumplimiento de esos mecanismos por parte de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
3. ¿Como soluciona en forma expedita las reclamaciones de los consumidores realizadas en contra de los proveedores?
4. ¿Como soluciona en forma expedita las reclamaciones de los consumidores realizadas en contra de los proveedores, realizadas en cada una de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
5. ¿Cómo ha promovido, evaluado y supervisado el cumplimiento de la normativa y las operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo énfasis en la ODECO LV?
6. ¿Cómo proporciona asesoría y orientación a los consumidores respecto de los derechos que tienen?
7. En caso de no haber realizado las facultades de los numerales anteriores, solicito me informe cuales no se realizaron y sus respectivas razones, circunstancias o impedimentos para no haberlas realizado.

Cada una de sus respuestas anteriores, pido que sean sustentadas, motivadas y fundamentadas con el documento idóneo (fracción VII, del artículo 3 LGTAIP), utilizado como soporte para realizar sus facultades..." (Sic)

Sobre el particular, la PROFECO realizó un Requerimiento de Información Adicional al solicitante, mismo que fue desahogado en los siguientes términos:

"(...)Solicito me sea proporcionada la información y/o documentación siguiente:



2023
AÑO DE
**Francisco
VILLA**
EL RECONSTRUCTOR DEL PAÍS



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

1. ¿Cómo difunde la normativa que establecen los mecanismos que debe tener las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV (Oficina de Defensa del Consumidor Zona Leona Vicario), respecto de información, orientación, asesoría y solución de consultas a los consumidores y sus derechos?
2. ¿Como supervisa el cumplimiento de esos mecanismos por parte de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
3. ¿Como soluciona en forma expedita las reclamaciones de los consumidores realizadas en contra de los proveedores?
4. ¿Como soluciona en forma expedita las reclamaciones de los consumidores realizadas en contra de los proveedores, realizadas en cada una de las Oficinas de Defensa del Consumidor en la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
5. ¿Cómo ha promovido, evaluado y supervisado el cumplimiento de la normativa y las operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
6. ¿Como proporciona asesoría y orientación a los consumidores respecto de los derechos que tienen?
7. En caso de no haber realizado las facultades de los numerales anteriores, solicito me informe cuales no se realizaron y sus respectivas razones, circunstancias o impedimentos para no haberlas realizado, de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 19 de la LGTAIP

Cada una de sus respuestas anteriores, pido que sean sustentadas, motivadas y fundamentadas con el documento idóneo (fracción VII, del artículo 3 LGTAIP), utilizado como soporte para realizar sus facultades..." (Sic)

***Transcripción realizada por la DGQC, al estar la solicitud en un archivo adjunto en formato no editable.**



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA



Respuesta:

En atención a la solicitud de información 330024523000777 y de conformidad con las facultades de la Dirección General de Quejas y Conciliación, en estricto apego a lo establecido en los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP); 130 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP).

En términos de los artículos 20 y 24 fracciones I y XVI de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), esta Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades y atribuciones para promover y proteger los derechos del consumidor, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; y procurar la solución de las diferencias entre ellos.

DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene facultades para recibir y atender quejas en materia de consumo, y procurar la solución de diferencias entre los consumidores y proveedores a través del procedimiento conciliatorio previsto en la LFPC.

Derivado de lo anterior y con relación a "1. Cómo **difunde la normativa que establecen los mecanismos que debe tener** las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV (Oficina de Defensa del Consumidor Zona Leona Vicario), respecto **de información, orientación, asesoría y solución de consultas a los consumidores y sus derechos?**(...)" (Sic), se hace de conocimiento del solicitante que esta Dirección General cuenta con el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), el cual es aprobado por el Comité de Regulatoria Interna (COMERI) de esta Procuraduría, es de consulta pública y está disponible en el siguiente enlace electrónico:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/759005/MP_210_Manual_de_Procedimientos_de_la_Direccion_General_de_Quejas_y_Conciliacion.pdf

Dicho documento contiene las disposiciones específicas en las que se establece el procedimiento de atención de asesorías y consultas en materia de consumo, conforme a lo siguiente:

1. Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo

a. Codificación: MP-210-02

b. Páginas de la 34 a la 48 de 233.

• V. Políticas de operación:

- Generales: numerales 1-8
- De los tiempos de consulta: numeral 10
- De los medios de presentación y tiempos de respuesta: numeral 11
- De la operación del Teléfono del Consumidor: numerales 12-15
- De la instalación de Módulos permanentes o de temporada: numerales 16-20
- De los módulos de proveedores: numerales 21-25





- Del envío de las denuncias: numerales 26-28
- De la integración del comportamiento comercial: numerales 29-31
- De las ODECO/Unidad de Servicio: numeral 32
- De la Conciliación vía Conciliaexpres: numerales 33-43
- **VI. Descripción del procedimiento: página 49 de 233**

Con relación a la sustanciación del procedimiento conciliatorio, este se rige por lo previsto en el Capítulo XIII denominado "Procedimientos" de la Ley Federal de Protección al Consumidor, bajo las reglas establecidas en la Sección primera, denominada "Disposiciones Comunes", así como, en la segunda denominada "Procedimiento conciliatorio", de conformidad con lo establecido en los artículos del 99 al 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), resaltando que en términos del último párrafo del artículo 114 de la ley en cita, para la sustanciación del procedimiento de conciliación, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Ahora bien, el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación (MP-210), contiene las disposiciones específicas en las que se establecen las formalidades, plazos, etapas y fundamentación aplicables a los procedimientos de queja y conciliación en materia de servicios, y que se señalan a continuación conforme a lo dispuesto en dicho Manual:

2. Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo

c. Codificación: MP-210-03

d. Páginas de la 69 a la 100 de 232.

• **V. Políticas de operación:**

- Generales: numerales 1-3
- De los documentos y requisitos: numerales 4-9
- De la constatación de hechos: numeral 10
- De las opciones de Conciliaexpres o Concilianet: numerales 11-13
- Del análisis de la queja y prevención: numerales 15-16
- De la radicación y captura de la queja: numeral 17
- De la determinación y captura del monto de lo reclamado: numeral 18
- De la suspensión de servicios: numeral 19
- De la determinación de la modalidad de conciliación: numeral 20
- De la formalización de la queja: numerales 21-23
- De la notificación a la parte consumidora: numeral 24
- Del emplazamiento a la parte proveedora: numerales 25-26
- De la atención de quejas por motivos de contingencia o emergencia sanitaria: numerales 27-31
- Otras obligaciones: numeral 32

• **VI. Descripción del procedimiento: página 85 a 87 de 233**

3. Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea

a. Codificación: MP-210-04





b. Páginas de la 101 a la 162 de 232.

• **V. Políticas de operación:**

- Generales: numerales 1-4
- De la conciliación inmediata: numerales 5-9
- De la conciliación telefónica y otros medios de apoyo: numerales 10-18
- De la conciliación domiciliaria: numerales 19-32
- De la conciliación personal: numeral 33
- De la primera notificación: numeral 34
- De la imposibilidad para notificar: numeral 35
- De la o el conciliador/a: numeral 36
- De los aspectos previos de la audiencia de conciliación personal: numeral 37
- Del inicio de la audiencia: numeral 38
- Opción de desahogo de la conciliación a través videoconferencia: numerales 39-44
- De la acreditación de personalidad: numerales 45-47
- Del informe y extracto: numeral 48
- Del requerimiento de señalamiento de domicilio: numerales 49-50
- Del Requerimiento de capacidad económica: numerales 51-54
- De los derechos de las partes: numeral 55
- De las medidas de apremio: numeral 56
- Del acta de audiencia de conciliación personal: numerales 57-59
- De la citación a terceros: numeral 60
- De la regularización de los acuerdos: numeral 61
- De las diligencias de constataciones de hechos: numeral 62
- De la exhortación al arbitraje: numeral 63
- De los incidentes y excepciones: numerales 64-66
- De la conciliación en la prestación de bienes o servicios, o de suministro periódico: numerales 67-69
- De la conclusión del procedimiento conciliatorio y de la salvaguarda de los derechos de las partes: numerales 70-71
- Del convenio: numerales 72-79
- De la satisfacción de la queja: numerales 80-84
- Del monto recuperado: numerales 85-87
- De la conciliación foránea: numerales 88-104
- Del Dictamen: numerales 105-108
- Del desahogo del procedimiento conciliatorio durante una contingencia o emergencia sanitaria: numerales 109-121

• **VI. Descripción del procedimiento: página 147 a 155 de 233**

4. Procedimiento para sustanciar la conciliación a residentes en el extranjero

a. Codificación: MP-210-05

b. Páginas de la 163 a la 199 de 232.





• **V. Políticas de operación:**

- Generales: numerales 1-7
- De la legitimación, capacidad, personalidad y representación legal: numeral 8
- De la atención de consultas y de la procedencia de la queja: numerales 9-10
- De la prevención: numerales 11-12
- De la recepción y notificación de la queja: numerales 13-16
- Del señalamiento de nueva fecha para la celebración de la audiencia de conciliación: numeral 17
- Del desahogo de la audiencia de conciliación: numerales 18-21
- De la conciliación en materia de tiempos compartidos: numeral 22
- De la suspensión de la audiencia: numerales 23-24
- De las medidas de apremio: numerales 25-27
- Del acta de audiencia de conciliación: numerales 28-29
- De los derechos de las partes: numeral 30
- Del convenio: numerales 31-36
- De la satisfacción de la queja: numerales 37-43
- Del monto recuperado: numerales 44-45
- Del desistimiento de la queja: numeral 46
- De los medios de presentación de la satisfacción a la reclamación y el desistimiento: numeral 47
- De la intervención de un tercero: numerales 48-51
- De la regularización de los acuerdos: numeral 52
- De las facultades y atribuciones del conciliador o la conciliadora: numeral 53
- Del exhorto al arbitraje: numeral 54
- Del dictamen: numerales 55-62
- De los incidentes y excepciones: numerales 63-65
- De la salvaguarda de los derechos de las partes: numeral 66

• **VI. Descripción del procedimiento: página 191 a 195 de 233**

5. Procedimiento para sustanciar la conciliación a través de medios electrónicos

- a. Codificación: MP-210-06
- b. Tiempo de ejecución:
- c. Páginas de la 200 a la 232 de 232.

• **V. Políticas de operación:**

- Generales: numerales 1-6
- De la acreditación de personalidad: numeral 7
- De la aceptación del consumidor para intentar la conciliación a través del Programa de Concilianet Exprés – Conciliación Telefónica: numeral 8
- De la respuesta del análisis de la reclamación: numeral 9
- De la recepción de la queja: numeral 10
- Conciliación telefónica: numeral 11
- De la notificación de la queja: numerales 12-14
- Del análisis previo a la audiencia: numeral 15
- De la presencia de la/el proveedor y la/el consumidor: numeral 16





- Del desahogo de la audiencia: numeral 17
- De la suspensión de la audiencia: numeral 18
- De las medidas de apremio: numerales 19-21
- Del acta y acuerdo de la audiencia de conciliación: numerales 22-24
- De los derechos de las partes: numeral 25
- De los acuerdos de regularización: numeral 26
- Del(la) conciliador(a): numeral 27
- Del exhorto al arbitraje: numeral 28
- De los incidentes y excepciones: numerales 29-31
- De la salvaguarda de los derechos de las partes: numerales 32-33
- Del convenio: numerales 34-37
- De la satisfacción de la queja: numerales 38-43
- Del Monto Recuperado: numerales 44-45
- Del desistimiento de la queja: numeral 46
- Del Dictamen: numerales 47-54

• **VI. Descripción del procedimiento: página 224 a 229 de 233**

Precisando que, en términos del numeral II. Alcance del Manual, la aplicación de los procedimientos: para dar asesorías y atender quejas en materia de consumo; para recibir y atender quejas en materia de consumo, así como para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea, corresponde también a las ODECOs, excluyendo a la materia de telecomunicaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, mediante correo electrónico de fecha 24 de octubre de 2023, se envió el oficio PFC/SPS/DCQC/DCPE/1533/2023, a través del cual se difundió de nueva cuenta a las Oficinas de Defensa del Consumidor, el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación. **(Anexo 1)**

En cuanto a "(...) 2. ¿Como supervisa el cumplimiento de esos mecanismos por parte de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?(...)" (Sic), se informa al solicitante que de conformidad con el artículo 25, fracciones IV y XII del Estatuto Orgánico de la Profeco, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero del 2020, corresponde a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales (DCPE), adscrita a esta Dirección General en términos del artículo 6, fracción I, inciso A) del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor: "IV. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las ODECO, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos en materia de servicios;" así como "Proponer a su superior jerárquico el calendario de visitas de supervisión a las áreas de servicios de las ODECO;".

Con fundamento en dichas atribuciones, esta unidad administrativa lleva a cabo visitas de supervisión anuales a las ODECOs, con la finalidad de constatar que el desempeño de las mismas, en lo relativo al otorgamiento de asesorías, así como atención de quejas y sustanciación del procedimiento conciliatorio (revisando expedientes de manera aleatoria), se lleve a cabo conforme a la normativa aplicable. Ello no implica que, en casos específicos, esta Dirección pueda llevar cabo revisiones adicionales para los mismos propósitos. Aclarando que las referidas visitas, se encuentran sujetas a la disponibilidad presupuestal de esta Unidad Administrativa.





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

En cuanto a "(...) 3. ¿Como soluciona en forma expedita las reclamaciones de los consumidores realizadas en contra de los proveedores?" (Sic). Para lograr una atención pronta y expedita de las reclamaciones, PROFECO cuenta con Conciliaexpres, que es un mecanismo inmediato de solución de controversias, por medio del cual esta autoridad, por conducto de la o el servidor público facultado, procura avenir los intereses de las partes, vía telefónica o por medios electrónicos, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio ni de que los consumidores acudan de manera presencial a alguna oficina de PROFECO¹. Lo anterior, en un plazo de 21 días en que el conciliador deberá invitar a las partes, a llegar a un acuerdo, y en caso de no hacerlo, se canalizará a la parte consumidora a iniciar el procedimiento formal de queja.

Actualmente participan en Conciliaexpres 200 proveedores de los giros comerciales más relevantes, los cuales pueden consultarse en el siguiente enlace:
<http://telefonodelconsumidor.gob.mx/jsp/requerimientos-llamada.jsp>

Por lo que hace a "(...)4. ¿Como soluciona en forma expedita las reclamaciones de los consumidores realizadas en contra de los proveedores, realizadas en cada una de las Oficinas de Defensa del Consumidor en la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?" (Sic), aunado a lo referido en el numeral que antecede, mediante oficio circular PFC/SPS/085/2022, PFC/DGODC/010/2022 de 23 de septiembre de 2022, firmado por la Subprocuradora de Servicios y el entonces Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor, enviado mediante correo electrónico (**Anexo 2**), se hizo llegar el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación, haciendo referencia al "Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo", así como al "Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo".

Señalando que dichos procedimientos indican que la aplicación y operación de Conciliaexpres corresponde a la DGQC, a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y a las ODECO/Unidades de Servicio y que, antes de dar trámite a la conciliación, la o el receptor de la queja debe consultar si la parte proveedora es participante de Conciliaexpres para invitar al consumidor a intentar la conciliación por este medio; en caso de que el consumidor no acepte tramitar su queja bajo este mecanismo, se continuará con el procedimiento conciliatorio, el cual podrá desahogarse de manera inmediata (telefónica y domiciliaria), personal o foránea; siempre y cuando, la queja se encuentre radicada. Tratándose de la conciliación inmediata, se privilegiará la conciliación telefónica y otros medios de apoyo, como el correo electrónico, observando al efecto lo dispuesto en los numerales 10 a 18 del "Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea".

Para tales efectos se acompañó al referido oficio el Directorio de Proveedores de actualizado a septiembre de 2022 Conciliaexpres (mismo que se adjunta en el presente anexo en versión pública).

Destacando que mediante la conciliación expres e inmediata, se busca resolver las reclamaciones de la población consumidora en el menor tiempo posible, evitando que la misma incurra en gastos y tiempos de traslado.

En este sentido mediante correo electrónico de fecha 05 de octubre de 2023 (**Anexo 3**), se realizó el envío del Directorio de Proveedores de Conciliaexpres actualizado a septiembre de 2023 (mismo que se

¹ Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación, página 7 de 233, disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/759005/MP_210_Manual_de_Procedimientos_de_la_Direccion_General_de_Quejas_y_Conciliacion.pdf





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

adjunta en el presente anexo en versión pública) a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, con la finalidad de seguir priorizando la conciliación exprés.

En atención a "(...) 5.¿Cómo ha promovido, evaluado y supervisado el cumplimiento de la normativa y las operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?(...)" (Sic), como se ha indicado, de conformidad con el artículo 25 fracciones IV y XII del Estatuto Orgánico de la PROFECO, así como PRIMERO, párrafo segundo, del Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican, la Dirección de Conciliación y Programas Especiales adscrita a esta Dirección General, lleva a cabo visitas de supervisión en sitio, en las que se revisa que el servicio de asesoría, así como la atención de quejas y el desarrollo del procedimiento conciliatorio, mediante la selección aleatoria de expedientes, se apeguen a las normas aplicables. Asimismo, se llevan a cabo acciones de capacitación para promover la debida observancia de las disposiciones aplicables en las materias señaladas.

En este sentido, del 25 a 27 de enero de 2023, la DCPE realizó una visita de supervisión a la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Leona Vicario. Al efecto, se acompaña al presente como **Anexo 4**, copia en versión pública del expediente originado con motivo de dicha visita.

Aunado a lo anterior, se ha capacitado al personal de la referida ODECO en las siguientes materias:

Capacitación	Fecha
"Conciliaexpres"	23 de enero de 2023
"Notificaciones personales en el procedimiento conciliatorio"	1º de junio de 2023
"Procedimiento Conciliatorio"	4 de septiembre de 2023
"Protocolo de Atención y Protección de los Derechos Humanos de los Consumidores y Personas en situación de Discriminación o Vulnerabilidad".	25 de septiembre de 2023

Lo anterior, se acredita con las constancias incluidas en el **Anexo 5** de la presente respuesta.

Adicionalmente a las acciones referidas, los artículos 18, fracción VI, el artículo 22 fracciones III, IX y XVIII, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor tiene atribuciones para: promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normativa que resulte aplicable a su unidad administrativa, y supervisar que la operación que se efectúe en las ODECO; coordinar, supervisar y evaluar las actividades de las ODECO, con base en las visitas y la información generada por cada una de ellas; supervisar el desarrollo de las actividades de las ODECO, dando seguimiento al cumplimiento de los programas fundamentales de la Procuraduría y desarrollando herramientas para eficientar el funcionamiento de cada una de las unidades administrativas; y, Supervisar que los Directores de Zona acuerden y desahoguen los asuntos pendientes a su cargo, con los titulares de las unidades administrativas de la Procuraduría, conforme a sus facultades y ámbito de competencia, sujetándose a las instrucciones que éstos dicten.

En cuanto a "(...) 6.¿Como proporciona asesoría y orientación a los consumidores respecto de los derechos que tienen?(...)" (Sic), como se refirió en la respuesta al numeral 1, la Dirección General de Quejas y Conciliación cuenta con el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación, mismo que establece el "Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia



2023
FRANCISCO
VILLA



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

de consumo". En este marco, esta unidad administrativa brinda asesoría a través de los siguientes medios:

- Presencial: Bajo esta modalidad, las y los consumidores podrán acudir al área de contacto ciudadano, ubicado en la planta baja del edificio sede de la Profeco, ubicado en Cto. Interior Mtro. José Vasconcelos 202, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06140, Ciudad de México. En un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- Telefónica: Para asesoría e información la población consumidora se puede comunicar al Teléfono del Consumidor, en los números 555 568 8722 para la Ciudad de México y área metropolitana, o al 800 468 8722 larga distancia sin costo, en un horario de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 18:00 horas los fines de semana y días festivos.
- Correo electrónico: a través de la cuenta: asesoria@profeco.gob.mx
- Por escrito: entregando su solicitud en la oficialía de partes de la Dirección General de Quejas y Conciliación, ubicada en el piso 12 del edificio sede de la Profeco ubicado en Cto. Interior Mtro. José Vasconcelos 202, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06140, Ciudad de México. En un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Asimismo, la asesoría sobre sus derechos, puede brindarse a los consumidores en las audiencias celebradas en los procedimientos conciliatorios iniciados para la atención de las reclamaciones presentadas por aquellos. En las que se deberá hacer saber el alcance del procedimiento conciliatorio, el arbitraje y la emisión del dictamen en caso de que se determine obligación líquida.

Finalmente y con relación a "(...)7. En caso de no haber realizado las facultades de los numerales anteriores, solicito me informe cuales no se realizaron y sus respectivas razones, circunstancias o impedimentos para no haberlas realizado, de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 19 de la LGTAIP(...)", se informa al solicitante que esta Unidad Administrativa ha realizado sus facultades en apego a la normatividad aplicable y conforme a su ámbito de competencia, en observancia a los principios de legalidad, honradez y eficiencia que rigen el servicio público.

Con relación a "...Cada una de sus respuestas anteriores, pido que sean sustentadas, motivadas y fundamentadas con el documento idóneo (fracción VII, del artículo 3 LGTAIP), utilizado como soporte para realizar sus facultades...", se hace de conocimiento del solicitante lo siguiente:

Documento	No. de fojas
Documentos que sirven de sustento a la presente respuesta 5 anexos	657

Por lo anterior, se procederá a la entrega de la información, previo pago de derechos por la reproducción de las copias simples, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 138 y 139 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las cuales tienen un costo de \$1.00 (un peso 00/100 m.n.) por hoja, por lo que si requiere copia de cada uno de los documentos que soporten las respuestas brindadas para la presente solicitud, por hoja, por los cuales se componen de seiscientos treinta y





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

siete hojas, cuyo costo total, descontando las primeras veinte HOJAS, asciende a la cantidad de \$641.00 (seiscientos treinta y siete pesos 00/100 m.n.).

En ese tenor, se indica al peticionario que puede solicitar el formato de pago a la Unidad de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicada en: Av. José Vasconcelos No. 208, planta baja, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06140, en la Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 10:00 a 15:00, o comunicarse al teléfono (0155) 56256700 extensión 11652, o bien, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: unidaddetransparencia@profeco.gob.mx.

Finalmente, se precisa al solicitante que, en caso de recibir el pago, se procederá a la elaboración de la versión pública del expediente referido, y las copias certificadas se le entregarán en el domicilio citado anteriormente.

Sirve de sustento a lo anterior, por analogía lo razonado por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública (INAI) el criterio 02/18, que a la letra establece:

Criterio 02/18

"Gratuidad de las primeras veinte hojas simples o certificadas. Cuando la entrega de los datos personales sea a través de copias simples o certificadas, las primeras veinte hojas serán sin costo".

La información contenida se hace de conocimiento en virtud de la solicitud de transparencia No. 330024523000777.

ATENTAMENTE

MTRO. FILIBERTO IBÁÑEZ JUÁREZ
DIRECTOR GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN

