

## SOLICITUD DE INFORMACION.

Ciudad de México, a 21 de septiembre de 2023.

### UNIDAD DE TRANSPARENCIA DE LA PROFECO.

Av. José Vasconcelos, 208, PB, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc C.P. 06140

**PRESENTE.**

[REDACTED] por propio derecho, con domicilio en [REDACTED] el cual establezco para oír y recibir toda clase de documentos y valores derivados de esta solicitud. (Requisitos de las fracciones I y II del artículo 124 de la LGTAIP)

Con el carácter de ciudadano con el debido respeto y de forma pacífica vengo a ejercer mi Derecho Humano de Acceso a la Información, así como mi Derecho Humano de Petición de conformidad con los artículos 1, 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), así como de los artículos 1, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 21, 22, 37, 45 fracción II, 121, 122, 123 última parte, 124, 129, 131, 132 y 133 de la LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LGTAIP); y de los artículos 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 61 fracciones II, V y XII, 63, 121, 122, 123, 124 última parte, 125, 130, 133, 134, 135, 136 de la LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LFTAIP); ya que esta Unidad de Transparencia (UT) es la competente para atender esta solicitud de información; pido gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, para que:

#### INFORMACIÓN SOLICITADA.

(Requisito de la fracción III del artículo 124 de la LGTAIP)

Motivando y fundamentando cada una de sus respuestas con los mecanismos y manuales utilizados para realizar sus facultades; mencionando cuantas veces se han hecho, así como los documentos que comprueben la realización de esos actos y facultades, durante en el periodo comprendido de todo el año 2023; **Solicito me sea proporcionada la información y/o documentación siguiente:**

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 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 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.

No se omite mencionar que la información solicitada, se puede localizar en posesión de **LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN, DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS, DE LA PROFECO**, ya que es competente de conformidad con lo establecido en las fracciones VI y XIX del artículo 18 y en el artículo 23 del REGLAMENTO de la Procuraduría Federal del Consumidor (RPFCE); que a la letra establecen:

ARTÍCULO 23. El Director General de Quejas y Conciliación tiene las siguientes facultades:

- I. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir la normativa que establezca los mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones, y supervisar su cumplimiento;
- III. Coordinar, acordar y concertar acuerdos y acciones de protección al consumidor, así como para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores con proveedores y sus organizaciones, y con instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

*Énfasis añadido.*

ARTÍCULO 18. Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de este Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes facultades comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

- VI. 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, correspondiente a su competencia, se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos aplicables;
- XIX. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

*Énfasis añadido.*

Los datos anteriores facilitan la búsqueda y localización de la información solicitada (Requisito no obligatorio de la fracción IV del artículo 124 de la LGTAIP).

**Solicito me sea proporcionada la respuesta, mediante oficio y con firma autógrafa del responsable del sujeto obligado, y en caso de tener anexos, estos últimos pueden ser en copia simple** (Requisito de la fracción V del artículo 124 de la LGTAIP).

Agradeciendo sus atenciones, envío saludos cordiales.

Ciudad de México, a veintiuno de septiembre de dos mil veintitres.

