



Ciudad de México, a 24 de mayo de 2024.

**Número de solicitud de la Plataforma Nacional de Transparencia:** 330024524000461

**Folio interno UT:** 24000461

**Unidades Administrativas responsables de atender la solicitud de información:**

Dirección General de Quejas y Conciliación

---

**Solicitud de información:**

"A) DETALLE HISTORICO POR AÑO DEL 2014 AL 2024 DE DENUNCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS EN CONTRA DE GRUPO CUAUHEMOC MOCTEZUMA SA DE CV Y/O CERVECERIA CUAUHEMOC MOCTEZUMA HEINEKEN MEXICO SA DE CV Y/O HEINEKEN MEXICO S DE RL DE CV Y SUS FILIALES Y/O SUBSIDIARIAS, RELATIVAS A "CUAUHEMOC MOCTEZUMA" O "HEINEKEN" B) VERSIONES PUBLICAS DEL INFORME PRESENTADO POR DICHO PROVEEDOR, DICTÁMENES, ACUERDOS DE TRÁMITE, ACTAS DE AUDIENCIAS, PROCEDIMIENTOS ARBITRALES, Y DEMÁS EXPEDIENTES RELATIVOS A LAS DENUNCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS ENUMERADAS EN EL INCISO ANTERIOR." (Sic).

---

**Respuesta:**

En atención a la solicitud de información 330024524000461 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.

En este sentido se hace de conocimiento del solicitante que se realizó una búsqueda exhaustiva en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), en el periodo comprendido de enero de 2014 a abril de 2024, respecto a "...RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS EN CONTRA DE GRUPO CUAUHEMOC MOCTEZUMA SA DE CV Y/O CERVECERIA CUAUHEMOC MOCTEZUMA HEINEKEN MEXICO SA DE CV Y/O HEINEKEN MEXICO S DE RL DE CV Y SUS FILIALES Y/O SUBSIDIARIAS, RELATIVAS A "CUAUHEMOC MOCTEZUMA" O "HEINEKEN"." (Sic), localizando la siguiente información:



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

De la búsqueda realizada, se identificaron "0" (cero) quejas en contra de "GRUPO CUAUHTEMOC MOCTEZUMA SA DE CV Y/O CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA HEINEKEN MEXICO SA DE CV Y/O HEINEKEN MEXICO S DE RL DE CV Y SUS FILIALES Y/O SUBSIDIARIAS, RELATIVAS A "CUAUHTEMOC MOCTEZUMA" O "HEINEKEN", radicadas en esta Dirección General de Quejas y Conciliación.

Sirve de sustento a las respuestas en "0" (cero), por analogía lo razonado por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública (INAI) en el criterio "SO/014/2023", el cual establece:

**Criterio SO/014/2023**

**Ejercicio del derecho de Acceso a la Información. Respuesta igual a cero, no es necesario declarar formalmente la inexistencia.** En los casos en que se requiere un dato estadístico o numérico y el resultado de la búsqueda de la información sea cero, éste deberá entenderse como un dato que constituye un elemento numérico que atiende la solicitud, y no como la inexistencia de la información solicitada. Por lo anterior, el número cero es una respuesta válida cuando se solicita información cuantitativa, en virtud de que se trata de un valor en sí mismo.

En cuanto a "DETALLE HISTORICO POR AÑO DEL 2014 AL 2024 DE DENUNCIAS... PRESENTADAS EN CONTRA DE GRUPO CUAUHTEMOC MOCTEZUMA SA DE CV Y/O CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA HEINEKEN MEXICO SA DE CV Y/O HEINEKEN MEXICO S DE RL DE CV Y SUS FILIALES Y/O SUBSIDIARIAS, RELATIVAS A "CUAUHTEMOC MOCTEZUMA" O "HEINEKEN" (Sic), se hace de conocimiento del solicitante que esta Unidad Administrativa no cuenta con atribuciones en materia de denuncias, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

No se omite precisar que la búsqueda de la información se realizó hasta abril de 2024, toda vez que la información relativa al mes de mayo de 2024, se encuentra en proceso de ser cargada en la base de datos, mismo que se realiza de manera mensual.

La información contenida se hace de conocimiento en virtud de la solicitud de transparencia No. 330024524000461.

ATENTAMENTE

MTRO. FILIBERTO IBÁÑEZ JUÁREZ  
DIRECTOR GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN

