



Oficina del Procurador
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Solicitud de Información, Folio interno UT: 24000461

Ciudad de México, a 17 de junio de 2024.

Folio interno UT: **24000461**

Folio Plataforma Nacional de Transparencia (PNT): **330024524000461**

Unidad Administrativa responsable: **Oficinas de Defensa del Consumidor distribuidas en el territorio nacional y la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**

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:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6° Apartado A, Fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3°, 5°, 6°, 12, 15, 16, 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 4° párrafos primero y segundo, 7° párrafo tercero, 15, 16, 17, 18, 21 y 24 de la Ley General 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 **330024524000461**, 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.

Que la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4 fracción I y X, y 22 fracción XXVII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene delimitadas sus atribuciones, principalmente para fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), así como entre éstas, con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos; diseñar y programar en coordinación con las unidades administrativas competentes y los Directores de Zona, las acciones a desarrollar por las ODECO, coordinar su implementación y dar seguimiento a sus resultados; e integrar la información remitida por las ODECO, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades administrativas centrales según su ámbito de competencia.

Ahora bien, a fin de ofrecerle información de su interés acerca de los servicios que ofrece la Procuraduría Federal del Consumidor, es preciso hacer la distinción que existe entre una **QUEJA** y una **DENUNCIA**:

- **Características de la 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.

- **Características de la DENUNCIA.** - En términos del Artículo 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley de Infraestructura de la Calidad, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables. En la denuncia se deberá indicar lo siguiente: I. Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación, II. Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate, y III. En su caso, nombre y domicilio del denunciante. La denuncia podrá presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio. Al tenor de lo anterior, la denuncia se refiere a actos u omisiones por parte de un proveedor que afectan los intereses de una colectividad de consumidores, razón por la que cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a que alude el artículo de referencia. Luego entonces, en respuesta a una denuncia Profeco realizará una visita de verificación al proveedor, y en caso de constatar que efectivamente se lesionen los derechos de la población consumidora, y que por ende exista incumplimiento a la Ley o normas aplicables, se impondrá una medida precautoria para que no se continúe cometiendo la falta, iniciando el procedimiento administrativo correspondiente que puede derivar en sanción económica. En este caso, a diferencia del procedimiento de queja, las y los denunciantes no están obligados a presentar pruebas de la falta, ni se le pedirán sus datos personales. Lo único que hay que hacer es describir la situación de manera breve y con todos los datos mencionados, para poder localizar el establecimiento denunciado y proceder a la realización de la verificación correspondiente. **Es preciso señalar que la substanciación del procedimiento de mérito se desarrolla únicamente entre la Procuraduría y él o los proveedores verificados, destacando, que el denunciante no forma parte dentro del procedimiento instaurado y las etapas procesales que lo conforman, ello, en razón de que el objetivo del citado procedimiento es analizar si el proveedor incurrió o no en infracción a la ley.**

Acotado lo anterior, se hará de su conocimiento la información que corresponda a las atribuciones y facultades con las que cuentan las Oficinas de Defensa del Consumidor, distribuidas a nivel nacional y la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en ese orden de ideas, respecto al fragmento de su solicitud donde requiere, **"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..."**, se hace de su conocimiento que, después de una búsqueda exhaustiva en los archivos físicos y electrónicos de los Departamentos de Verificación y Defensa de la Confianza de las Oficinas de Defensa del Consumidor distribuidas en el territorio nacional, en el periodo comprendido del 01 de enero de 2014 al 17 de mayo de 2024, atendiendo a la fecha de ingreso de su solicitud, se identificaron **03 denuncias** presentadas en contra del proveedor GRUPO CUAUHEMOC MOCTEZUMA SA DE CV Y/O CERVECERIA CUAUHEMOC



ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

MOCTEZUMA HEINEKEN MEXICO SA DE CV Y/O HEINEKEN MEXICO S DE RL DE CV Y SUS FILIALES Y/O SUBSIDIARIAS, que se detallan en la siguiente tabla:

ODECO	No. De expediente	Proveedor	Fecha de la denuncia
Zona Metropolitana Toluca	PFC.MEX.C.1/000741-2023	GRUPO CUAUHTÉMOC MOCTEZUMA SA DE CV Y/O TECATE SIX	31/05/2023
Zona Metropolitana de Monterrey	PFC.NLE.C.1/002464-2015	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA SA DE CV	11/05/2015
Zona Gral. Emiliano Zapata	PFC.MOR.C.1/0001766-2015	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, S.A. DE C.V. Y/O SIX	09/10/2015

Ahora bien, por lo que hace a la consulta acerca de **"...QUEJAS PRESENTADAS Y QUEJAS 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"** se hace de su conocimiento, que después de una búsqueda exhaustiva en los archivos físicos y electrónicos de los Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor, distribuidas en el territorio nacional en el periodo comprendido del 01 de enero de 2014 al 17 de mayo de 2024, atendiendo a la fecha de ingreso de su solicitud, se identificaron "35" quejas registradas, que se detallan en la siguiente tabla:

Nº	Odeco	Expediente	Proveedor	Fecha de creación de la queja
1	Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas-Iguala	PFC.IGU.B.3/000562-2014	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	17-dic-14
2	Zona Altiplano	PFC.SLP.B.3/000660-2014	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	22-may-14
3	Zona Bahía de Banderas	PFC.NAY.B.3/000051-2019	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	18-ene-19
4	Zona Benito Juárez	PFC.OAX.B.3/001371-2016	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	08-dic-16
5	Zona Caribe Mexicano-Chetumal	PFC.CHE.B.3/000127-2016	DISTRIBUIDORA CUAUHTEMOC	18-mar-16



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

			MOCTEZUMA, S.A. DE C.V.	
6	Zona Corregidora Josefa Ortiz	PFC.QRO.B.3/000122- 2018	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	17-ene-18
7	Zona Corregidora Josefa Ortiz	PFC.QRO.B.3/002176- 2017	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	10-nov-17
8	Zona Corregidora Josefa Ortiz	PFC.QRO.B.3/002313- 2017	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA S.A. DE C.V.	28-nov-17
9	Zona del Bajío	PFC.GTO.B.3/004506- 2015	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA SA DE CV	30-dic-15
10	Zona Golfo-Centro	PFC.VER.B.3/002501- 2017	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA SA DE CV	31-ago-17
11	Zona Golfo-Norte	PFC.TAM.B.3/000505- 2016	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	20-may-16
12	Zona Golfo-Sureste	PFC.CAM.B.3/000638- 2015	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	19-jun-15
13	Zona Gral. Emiliano Zapata	PFC.MOR.B.3/002047- 2020	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	15-dic-20
14	Zona Gral. Felipe Ángeles	PFC.CHH.B.3/001538- 2014	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA SA DE CV	09-oct-14
15	Zona Gral. Ignacio Zaragoza-Tlaxcala	PFC.TLX.B.3/000030- 2018	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	19-ene-18
16	Zona José Guadalupe Posada	PFC.AGS.B.3/001247- 2020	GRUPO CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, S.A DE C.V.	14-oct-20



ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

17	Zona La Paz	PFC.BCS.B.3/000354-2021	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA SA DE CV	13-ago-21
18	Zona Metropolitana CDMX-Oriente y Poniente-Sur	PFC.SDF.B.3/001119-2018	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	24-abr-18
19	Zona Metropolitana CDMX-Poniente	PFC.PDF.B.3/004782-2017	GRUPO CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, S.A DE C.V.	13-jul-17
20	Zona Metropolitana de Ciudad Juárez	PFC.CDJ.B.3/000056-2022	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA S.A. DE C.V.	18-ene-22
21	Zona Metropolitana de Ciudad Juárez	PFC.CDJ.B.3/000495-2022	Cervecería Cuauhtemoc Moctezuma Heineken México SA DE CV	13-may-22
22	Zona Metropolitana de Guadalajara	PFC.JAL.B.3/005037-2017	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA S.A. DE C.V.	21-ago-17
23	Zona Metropolitana de Monterrey	PFC.NLE.B.3/000450-2020	GRUPO CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, S.A DE C.V.	29-jun-20
24	Zona Metropolitana de Monterrey	PFC.NLE.B.3/000821-2018	GRUPO CUAUHTEMOC MOCTEZUMA HEINEKEN MEXICO SA DE CV	17-abr-18
25	Zona Metropolitana de Monterrey	PFC.NLE.B.3/003166-2017	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA S.A. DE C.V.	16-ago-17
26	Zona Metropolitana de Monterrey	PFC.NLE.B.3/003365-2015	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA SA DE CV	17-dic-15
27	Zona Metropolitana de Morelia	PFC.MIH.B.3/001766-2023	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	30-nov-23



28	Zona Metropolitana de Morelia	PFC.MIH.B.3/001372-2015	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	06-oct-15
29	Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl	PFC.NEZ.B.3/003109-2017	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	16-oct-17
30	Zona Metropolitana de Tijuana	PFC.BCN.B.3/001468-2020	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	15-dic-20
31	Zona Metropolitana de Torreón	PFC.TOR.B.3/001341-2017	CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	14-sep-17
32	Zona Miguel Hidalgo	PFC.IRA.B.3/000228-2015	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	18-feb-15
33	Zona Miguel Hidalgo	PFC.IRA.B.3/000885-2015	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	23-jul-15
34	Zona Nororiental	PFC.REY.B.3/000747-2023	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	12-oct-23
35	Zona Pacífico	PFC.SIN.B.3/000820-2015	CERVEZAS CUAUHTEMOC MOCTEZUMA, SA DE CV	13-may-15

Una vez precisado lo anterior, a efecto de atender su solicitud mediante la cual requiere conocer: **"...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."**, se hace de su conocimiento que, del análisis efectuado en los **35 expedientes de queja** y **03 expedientes de denuncia** precisados en párrafos anteriores, se advierte que obra información relativa a los Informes de Ley, Acuerdos de Trámite y Actas de Audiencia que pudieran resultar de su interés, resultando procedente la clasificación de la información contenida en ellas como parcialmente confidencial, lo que significa que, procede protegerse en los documentos, los datos personales e información confidencial ahí contenidos; lo anterior, con fundamento en el artículo 6, apartado A, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113 fracciones I y III, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el numeral Trigésimo octavo, fracción I categorías 1, 6 y 8, fracción II y Cuadragésimo, fracción I de los Lineamientos



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, la información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes, en ese sentido, esta Procuraduría tiene el deber adoptar los procedimientos adecuados para recibir y responder las solicitudes de acceso y corrección de datos, así como garantizar la protección de los datos personales que se encuentre en su posesión y adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado.

En ese sentido, con fundamento el numeral Noveno de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas, se otorga el acceso a la **versión pública** de las documentales que requiere consistentes en los Informes de Ley, Acuerdos de Trámite y Actas de Audiencia que obran dentro de **35 expedientes de queja y 03 expedientes de denuncia** en contra del proveedor al que hace referencia, mismas que constan de un total de **220 hojas**, que se pondrán a su disposición previo pago, toda vez que el artículo 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que, la información deberá ser entregada previo pago cuando implique la entrega de más de veinte hojas simples, situación que acontece en el caso que nos ocupa, no siendo óbice precisar que, del soporte documental se generó la versión pública en la que se testaron las secciones que contienen información confidencial como lo son: **domicilio de persona física, nombre de persona física en su carácter de consumidor, nombre de persona física en su carácter de representante legal del proveedor, Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de persona física, nivel de estudios, nacionalidad, firma autógrafa de persona física en su carácter de representante legal del proveedor, número de cliente, clave de credencial de elector, capital en giro, nombre de persona física en su carácter persona autorizada para recibir notificaciones, nombre de persona física en su carácter de representante legal del consumidor, firma autógrafa de persona física en su carácter de representante legal del consumidor, nombre de persona física en su carácter de empleado, costo del bien o servicio, montos de transacciones comerciales, correo electrónico de persona física, monto de lo reclamado, firma autógrafa de persona física en su carácter de consumidor, número de cédula profesional, nombre de persona física en su carácter de proveedor, número de carpeta de investigación y número de comprobante de venta**. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113 fracción I y III, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el numeral Trigésimo octavo, fracción I categoría 1, 6 y 8, fracción II y Cuadragésimo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información.

Asimismo, se precisa que, en virtud de que el solicitante eligió la modalidad de entrega de la información vía **Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT**, esta Unidad Administrativa considera que, resulta inviable en virtud de que dicha documentación excede de los 20MB, capacidad máxima permitida por la Plataforma Nacional de Transparencia, resultando aplicable lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cual dispone:

"Artículo 136. El acceso se dará en la modalidad de entrega y, en su caso, de envío elegidos por el solicitante. Cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad elegida, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega.
En cualquier caso, se deberá fundar y motivar la necesidad de ofrecer otras modalidades."

No obstante, de los motivos expuestos anteriormente, se pondrá a disposición del solicitante, previo pago por reproducción de la información consistente en informes de ley, acuerdos de trámite y actas de audiencia un total de **220 hojas** en copia simples, previo pago de los derechos que corresponda a **200 hojas**, toda vez que



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

el artículo 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que, en caso de existir costos para obtener la información, deberán cubrirse de manera previa a la entrega, por lo que de entregarse el pago respectivo, se procederá a la entrega de la documentación descrita con antelación.

Se emite la presente respuesta con base en la información proporcionada por las Oficinas de Defensa del Consumidor a nivel nacional y la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor. Lo anterior, no obsta para que otras Unidades Administrativas que resulten competentes, puedan atender conforme a lo solicitado y en su ámbito de competencia.

Atentamente

Lic. Ilse Marianna González Benavides
Directora General

