

DENUNCIA Y QUEJA ANTE LA PROFECO

Saber distinguirlas te ayudará a ejercer tus derechos.

Como personas consumidoras, podemos enfrentarnos a situaciones en las que nuestros derechos no son respetados: ¿te falló un proveedor?, ¿detectaste publicidad engañosa?, ¿recibiste un producto defectuoso? o ¿te prometieron una promoción que nunca existió?

En estos casos es común preguntarse: ¿debo presentar una queja o una denuncia ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)?

Ambos son mecanismos de defensa que ofrece la Profeco, pero no son lo mismo. Te explicamos sus diferencias y cómo utilizarlos correctamente.

Queja

La queja es una reclamación formal mediante la cual una persona consumidora afectada por un proveedor solicita la intervención de la Profeco para resolver el conflicto.

El objetivo principal es alcanzar una solución a través del diálogo conciliatorio, ya sea la reparación del daño, un reembolso, el cumplimiento de un contrato o cualquier otro acuerdo entre las partes.

Un caso hipotético

Daniel necesitaba una licuadora, por lo que buscó en internet y adquirió una nueva con un proveedor establecido. Al recibir la licuadora e intentar utilizarla, esta no prendió.

Se puso en contacto con el proveedor pero no tuvo una respuesta favorable. Llamó en diferentes ocasiones a Atención al cliente, pero solo le pidieron los datos de la compra y le dieron un folio de reclamación, mas no alguna solución. Por lo anterior, acudió a la Profeco a poner una queja.





Pon tu queja

Acude a la Oficina de Defensa del Consumidor más cercana a tu domicilio.



gob.mx/profeco/acciones-y-programas/oficinas-de-defensa-del-consumidor-en-el-pais



concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp
telefonodelconsumidor.gob.mx/jsp/requerimientos-llamada.jsp



55 5568 8722 o 800 468 8722



asesoria@profeco.gob.mx



Si resides en el extranjero, puedes usar Concilia desde el extranjero: gob.mx/profeco/documentos/concilia-desde-el-extranjero

Requisitos

- ✓ Reúne toda la documentación relacionada con tu queja, como comprobantes de compra, contratos o facturas.
- ✓ Ten a la mano la información del proveedor, incluyendo nombre y domicilio.
- ✓ Si la queja es presencial, imprime y llena el Formato de recepción de queja: gob.mx/cms/uploads/attachment/file/226748/Formato_de_recepcion_de_quejas.pdf

Conoce la diferencia entre una queja y una denuncia ante la Profeco y haz valer tus derechos.

Denuncia

La denuncia no busca un beneficio personal o directo, sino que tiene un carácter colectivo y preventivo.

Cualquier persona puede informar a la Profeco sobre prácticas que infrinjan los derechos de las personas consumidoras, aunque quien denuncie no haya sido directamente afectada.

Su objetivo es que la Profeco verifique y vigile, en caso necesario, sancione las prácticas ilegales por parte de los proveedores.

Un caso hipotético

Gabriela adquirió un par de tenis por internet. La venta, con un proveedor establecido, se anunciaba con entrega en 24 horas; sin embargo, Gabriela recibió sus tenis ocho días después de que hizo la compra. Al sentirse inconforme por no haber recibido su pedido en el tiempo indicado por el proveedor, acudió ante la Profeco. Ahí se enteró de que podía poner una denuncia por publicidad engañosa respecto a los tiempos de entrega.



Presenta tu denuncia

Si la denuncia es en materia de publicidad engañosa difundida en medios masivos de comunicación, por ejemplo, internet, redes sociales o televisión, tú eliges cómo presentarla:



Presentando un escrito en Av. José Vasconcelos, número 208, piso 12, col. Condesa, Cuauhtémoc, C. P. 06140, Ciudad de México.



denunciapublicitaria@profeco.gob.mx



Requisitos

- ✓ Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación.
- ✓ Descripción de los hechos, donde indiques el bien, producto o servicio del que se trate.
- ✓ Adjuntar la pauta publicitaria que consideres engañosa: imagen, video, captura de pantalla, audio, escaneo, foto, etcétera.
- ✓ Especificar el medio de comunicación en el que se difunde, es decir: dirección electrónica, red social, canal y horario de televisión o estación de radio.
- ✓ Puedes incluir tu nombre y domicilio.

La denuncia puede presentarse de manera anónima, esto permite que cualquier persona alerte sobre irregularidades sin necesidad de revelar su identidad, lo que contribuye a la protección del interés colectivo.

¿Cuándo presentar una queja y cuándo una denuncia?

	QUEJA	DENUNCIA
¿Qué buscas?	Resolver un conflicto y restituir derechos.	Informar a la Profeco sobre prácticas ilegales o abusivas.
¿Quién realiza el trámite?	La persona afectada directamente.	Cualquier persona, sea o no la afectada.
¿Qué resultado podría esperarse?	Un acuerdo entre las partes: reembolso, reparación o cumplimiento.	Investigación y posible sanción al proveedor.



La queja y la denuncia son herramientas valiosas para proteger nuestros derechos como personas consumidoras. Elegir el procedimiento adecuado fortalece la cultura del consumo responsable. Conocer y utilizar estas vías es una forma de ejercer nuestros derechos y contribuir a un mercado más justo y transparente.

Artículo escrito por la Dirección General de Procedimientos de la Procuraduría Federal del Consumidor.