

Educación y divulgación



Esta área se encarga de las acciones preventivas de Profeco por medio de la educación, orientación, información y capacitación de consumidores y proveedores, para que conozcan sus derechos y obligaciones, y ejerzan un consumo inteligente y responsable.

Quién es quién en los precios Este programa registra semanalmente los precios de más de 3,500 productos básicos en 23 ciudades del país. Además, informa sobre el costo total del envío de dinero a México desde nueve ciudades de Estados Unidos, y del costo real del crédito al consumo en distintas tiendas del país.

Publicaciones Mes con mes, la *Revista del Consumidor* lleva a 60 mil consumidores temas actuales de consumo, y los resultados de los estudios de calidad y del programa *Quién es quién en los precios*.

Además, anualmente se editan más de 100 publicaciones gratuitas con sugerencias para ahorrar y consumir de manera inteligente, las cuales se distribuyen en las delegaciones Profeco.

Radio y Televisión Profeco produce la TV *Revista del Consumidor* y el programa de radio *El Cuarto del Consumo*, que se transmiten en tiempos oficiales. Puedes consultar sus horarios en nuestro sitio de internet o en la cartelera de RTC.

www.profeco.gob.mx En este sitio puedes consultar los estudios de calidad, el programa *Quién es quién en los precios*, las Tecnologías Domésticas y los Platillos Sabios Profeco, los servicios que ofrece Profeco y la ubicación de sus delegaciones, entre mucha más información.

Organizaciones de Consumidores Las delegaciones Profeco trabajan muy estrechamente con organizaciones y grupos de consumidores, que se reúnen para

defender sus derechos, capacitarse y promover una cultura de consumo en su población. Varias de estas organizaciones atienden a grupos vulnerables, como personas con discapacidad, mujeres indígenas y personas de la tercera edad.

Asociaciones de consumidores Profeco ofrece asesoría a los interesados en formar asociaciones formales, que funcionen de manera autónoma y se constituyan como auténticas interlocutoras con el Estado. Más informes en rreglac@profeco.gob.mx
Consejo Consultivo del Consumo (CCC) El CCC está integrado por consumidores reconocidos en el ámbito económico, social o cultural de México, y representantes de organismos y asociaciones de la sociedad civil. Su objetivo es promover la participación ciudadana en las diversas actividades que desarrolla Profeco.

Si tienes dudas, comunícate con nosotros:
Teléfono del Consumidor
01-800-468-8722
www.profeco.gob.mx

Delegaciones



¿Qué es Profeco?

En Profeco
cumplimos **30 años**
respaldando su poder...
¡y vamos por más!





El reclamo social de millones de consumidores que como tú alzaron la voz para exigir sus derechos, dio como resultado que en 1976 se promulgara la **Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)** y surgiera **Profeco** como la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas.

A lo largo de estos **30 años**, la **LFPC** y **Profeco** han sufrido reformas importantes para adecuarse a los cambios del mercado y a tus necesidades. Para nosotros es muy importante que conozcas lo que hacemos y así puedas aprovechar al máximo nuestros servicios. **Profeco** se divide en estas grandes áreas:

Servicios



Esta área recibe y tramita las quejas y las denuncias de los consumidores, monitorea la veracidad de la publicidad, registra los contratos de adhesión de los proveedores y brinda asesoría gratuita en el Teléfono del Consumidor y en el correo electrónico quejas@profeco.gob.mx

Quejas En sus más de 100 delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio en todo el país, **Profeco** resuelve y atiende las quejas de los consumidores por medio de tres mecanismos:

► **Conciliación inmediata.** Un conciliador de **Profeco** se pone en contacto con el proveedor para obtener la solución a la queja sin necesidad de iniciar un procedimiento.

► **Conciliación personal.** Si no funciona la conciliación inmediata, se cita a audiencia a las partes para que lleguen a un acuerdo.

► **Arbitraje.** En caso de no lograr un acuerdo en la Conciliación personal, ambas partes pueden designar a **Profeco** como árbitro para resolver su problema. Si las partes deciden no someterse al arbitraje, se reservan los derechos del consumidor para que pueda ejercerlos ante un juez.

Teléfono del Consumidor El 01-800-468-8722, larga distancia sin costo, atiende miles de llamadas diarias, en las que recibe denuncias y ofrece asesoría jurídica, información sobre los servicios de **Profeco** y la ubicación de sus delegaciones; el comportamiento comercial de proveedores, además de precios y calidad de productos. Su horario es de 9 a 19 hrs. de lunes a viernes, y de 10 a 18 hrs. los fines de semana y días festivos.

Módulos de atención En fechas de alto consumo, como Cuaresma, vacaciones, regreso a clases, Navidad y fin de año, se instalan módulos de atención a nivel nacional en lugares estratégicos del país, para dar información, recibir quejas y denuncias, y realizar conciliaciones inmediatas.

Ángeles Blancos Nuestras unidades móviles recorren el territorio nacional llevando los servicios de **Profeco** a poblaciones apartadas, y están capacitadas para recibir quejas o denuncias, realizar conciliaciones inmediatas, y ofrecer información y capacitación.

Verificación



Esta área verifica el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas y la seguridad de los productos, a través de visitas y operativos en establecimientos comerciales. Además, sanciona cualquier irregularidad con clausura, colocación de engomados de advertencia, prohibición de comercialización o multas. También asesora a los proveedores para que cumplan con sus obligaciones.

Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

El Laboratorio de **Profeco** cuenta con la certificación ISO 9001-2000, y realiza anualmente alrededor de 140 mil pruebas a más de 4 mil muestras de diversos productos en el mercado, para comprobar que sean seguros y cumplan con las normas de calidad.

Gas y gasolina El consumo de combustibles impacta de manera importante la economía de los consumidores. Por tal motivo, constantemente se realizan visitas de verificación a estaciones de servicio para asegurar que las bombas de gasolina surtan litros de a litro, y se verifican cilindros de gas para cerciorarse de que den kilos de a kilo. Las bombas despachadoras y los cilindros de gas son inmovilizados cuando se detectan irregularidades.

Centro Integral de Servicios (CIS) En el CIS los proveedores pueden realizar trámites como la solicitud de calibración de instrumentos de medición; análisis, asesoría y capacitación en información comercial; levantamiento de medidas precautorias de productos e instrumentos de medición, venta de hologramas y avisos de promoción.