

## GUÍA DE LA ASESORÍA Y RECEPCIÓN DE QUEJAS

### ÍNDICE

1. Introducción
2. Objetivo
3. Marco Legal
4. Autoridades responsables
5. La Asesoría y la orientación
  - 5.1 Presentación y análisis de la consulta
  - 5.2 La asesoría
  - 5.3 La orientación
  - 5.4 Medios de respuesta de las consultas
  - 5.5 Formas de terminación de las consultas
6. La queja
  - 6.1 Recepción de la queja
  - 6.2 Análisis de la procedencia de la queja
7. Diagrama de flujo
8. Glosario

## 1. INTRODUCCIÓN

La **asesoría** es el contacto personal, telefónico, vía correo electrónico, por medio de fax, petición por escrito u otra similar que tiene el particular<sup>1</sup> con PROFECO, con el objeto de manifestar ante esta autoridad sus dudas o inquietudes referentes a sus derechos y obligaciones derivados de una relación de consumo.

El objeto de la **asesoría** es darle a conocer al particular de manera detallada los derechos y obligaciones con los que cuenta, fundamentalmente en su calidad de consumidor, de qué manera los puede ejercer y las consecuencias que se deriven del ejercicio de los mismos.

La **orientación** es aquella actividad que realiza el asesor con la finalidad de dirigir al particular con la autoridad competente ya que, en este caso las dudas, preguntas o inquietudes del particular no se encuentran estrictamente vinculadas con una relación de consumo o no derivan en un conflicto entre consumidor y proveedor.

Existe una diferencia entre las actividades del asesor referentes a la orientación y la asesoría. De acuerdo al significado proporcionado por el Diccionario de la Lengua Española la palabra **orientar** se refiere a la acción de informar a alguien de lo que ignora y desea saber, así como dirigir o encaminar a alguien hacia la autoridad competente.

Por otra parte, **asesorar** significa dar consejo u opinión, en este caso el particular recibe consejo del asesor, quien cuenta con los conocimientos suficientes para ilustrar e informarle adecuadamente respecto de las atribuciones, procedimientos y funciones de la PROFECO.

**Queja** es aquel acto jurídico en virtud del cual una persona física o moral **manifiesta su inconformidad** respecto de algo. Para el objeto de la presente guía y de las funciones que realiza la PROFECO se entiende como queja aquel acto a través del cual el particular, conocido como consumidor (incluyendo al **consumidor intermedio**<sup>2</sup>), manifiesta a la PROFECO su inconformidad respecto de una relación de consumo.

---

<sup>1</sup> **PARTICULAR:** Por particular se comprende a toda aquella persona física, moral o entidad de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, siempre que no actúen en su carácter de autoridad.

<sup>2</sup> **CONSUMIDOR INTERMEDIO:** Son aquellas personas físicas o morales que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a tercero siempre que el monto de lo

**Denuncia** es el acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o **de una infracción legal**. Para efectos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de las facultades y atribuciones con que cuenta la PROFECO, existe denuncia cuando el particular hace del conocimiento de la autoridad las violaciones cometidas por un proveedor a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal sobre Metrología y Normalización, a las normas oficiales mexicanas y cualquier disposición que regule las relaciones de consumo.

Es preciso puntualizar las diferencias existentes entre **queja y denuncia**, ya que estas actividades constituyen actos jurídicos diferentes y se atienden en procedimientos distintos. La queja implica una afectación directa a los intereses y patrimonio del consumidor y se desahoga por medio del procedimiento conciliatorio, mientras que en la denuncia el particular hace del conocimiento de la autoridad una conducta violatoria de la Ley por parte de un proveedor, indistintamente que le haya o no afectado, desahogándose en el área de servicios o verificación de acuerdo a la materia de la denuncia.

## 2. OBJETIVO

El objetivo de la presente guía, es proporcionar los lineamientos generales al asesor y receptor de quejas para que cuenten con los conocimientos necesarios para realizar su función y brinden un mejor servicio a la ciudadanía.

En lo referente a las consultas se debe distinguir si éstas se resolverán a través de una orientación o de una asesoría, ya que cada una de ellas cuenta con una esencia diferente y como consecuencia de ello el tiempo de atención cambia, siendo la orientación una actividad más breve y precisa, en tanto que la asesoría puede devenir en la recepción de queja para posteriormente iniciar el procedimiento de conciliación.

---

reclamado no exceda de \$319,447.46 M.N. (Art. 99 2do. Párrafo LFPC, en relación con el artículo primero del Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 2005.) Nota: Año con año, dicho acuerdo actualiza este monto.

NOTA: A partir del 4 noviembre de 2004 se pueden quejar como consumidor intermedio las personas físicas y a partir del 4 de Agosto del 2005 se pueden quejar como consumidor intermedio las personas morales.

El objetivo de la recepción de quejas es procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre los consumidores y proveedores, cumplir de manera efectiva con la protección al consumidor y dar inicio al procedimiento de conciliación entre las partes.

### **3. MARCO LEGAL**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (art. 28, párrafos 2º, 3º y 5º)
2. Ley Federal de Protección al Consumidor (art. 1º párrafos 1o, 2o y último, f. II, III, V, VI, VII; VIII y IX, 2º, 5º, 6º, 7º, 13, 14, 20, 24 f. I, II, VIII, XVI y XXII, 82, 91, 92, 92 bis, 92 ter, 93, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 109, 111 y 113). Reformas publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 04 de febrero de 2004.
3. Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (art. 10 f. II, 11 f. I, II, y VI, 17 f. I, IV, VI, XI, XIV, XVIII y XXIII, 19 f. I, III, IV, X, XII, XIX, XXX, XXXIX y XL, 20 f. I y 21). Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004.
4. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (artículos 5 fracciones I, II, VII, y 14 fracción según corresponda a cada unidad administrativa). Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2004.
5. Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican (artículo séptimo). Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2004.
6. Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2004. (artículo único, la fracción será según corresponda a cada unidad administrativa).

### **4. UNIDADES ADMINISTRATIVAS RESPONSABLES QUE INTERVIENEN EN LA ASESORIA Y LA RECEPCION DE LA QUEJA**

1. La Procuraduría Federal del Consumidor.

2. La Subprocuraduría de Servicios.
3. La Dirección General de Quejas y Conciliación.
4. Las Delegaciones y Subdelegaciones.

Por lo general el asesor, es la misma persona que asesora, recibe la queja y desahoga la conciliación inmediata. Sin embargo, existen unidades administrativas en donde dichas funciones son realizadas por diferentes personas.

## 5. LA ASESORÍA Y LA ORIENTACIÓN

### 5.1 PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LA CONSULTA

#### PARTES

- a) El particular, se entiende por éste, a todas aquellas personas físicas, morales o entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, éstas últimas siempre que no actúen en su carácter de autoridad.  
En cuanto a las personas físicas o morales no importa su nacionalidad para poder acudir a realizar consultas ante PROFECO.
- b) El asesor, es la persona que asesora, esto es, que da consejo.

#### FORMAS DE PRESENTACION DE LAS CONSULTAS Y TIEMPO DE RESPUESTA

El particular podrá consultar o solicitar a la PROFECO, de las siguientes formas (art. 99 y 100 LFPC):

- **Acudir personalmente** a la unidad administrativa de PROFECO más cercana a su domicilio, al domicilio del proveedor, al lugar donde realice el particular su actividad habitual, al de su residencia o aquel en donde se haya originado el hecho motivo de la reclamación.

En el caso de que la consulta sea competencia de PROFECO se le canalizará al área de la Institución encargada de asesoría y recepción de quejas.

En este caso el **tiempo máximo** para recibir asesoría es de **10 a 15 minutos**.

Si la unidad administrativa de PROFECO cuenta con un sistema de entrega de fichas para organizar la atención el **número de las fichas no deberá limitarse**, ya que la atención al público sólo cuenta como limitante con **los horarios de servicio** previamente establecidos.

La Institución y las unidades administrativas de PROFECO deberán tener a la vista del público la siguiente información:

- Los horarios de atención,
  - Los requisitos para presentar sus reclamaciones, y
  - Señalar los asuntos que no son competencia de la PROFECO.
- 
- **Por escrito,**  
El **tiempo máximo** para que el asesor emita su respuesta es dentro de los **10 días hábiles siguientes** del día en que recibió la consulta.  
**EXCEPCIÓN:** En caso que dicha consulta por su misma naturaleza sea de carácter urgente, entendiéndose por urgente que prescriba el derecho del consumidor para hacer valer su acción, dentro del periodo marcado como ordinario para su respuesta, ésta deberá emitirse y enviarse dentro de un plazo **no mayor de 48 horas.**
  - **Por teléfono,**  
El **tiempo máximo** de espera para ser atendido será de **7 a 10 minutos**, en este caso la asesoría será proporcionada **inmediatamente**, entendiéndose lo anterior en el transcurso de la llamada realizada por el particular.  
**NOTA:** Ver la Guía del Teléfono del Consumidor.
  - **Vía fax,**  
El **tiempo máximo** para que el asesor emita su respuesta es dentro de los **10 días hábiles siguientes** del día en que recibió el fax con la consulta.  
**EXCEPCIÓN:** En caso que dicha consulta por su misma naturaleza sea de carácter urgente, entendiéndose por urgente que prescriba el derecho del consumidor para hacer valer su acción, dentro del periodo marcado como ordinario para su respuesta, ésta deberá emitirse y enviarse dentro de un plazo **no mayor de 48 horas.**
  - **Vía correo electrónico, Internet o cualquier otro medio idóneo,**  
El **tiempo máximo** para que el asesor emita su respuesta es dentro de los **10 días hábiles siguientes** del día en que recibió el correo electrónico que contenga la consulta.  
**EXCEPCIÓN:** En caso que dicha consulta por su misma naturaleza sea de carácter urgente, entendiéndose por urgente que prescriba el derecho del consumidor para hacer valer su acción, dentro del periodo marcado como ordinario para su respuesta, ésta deberá emitirse y enviarse dentro de un plazo **no mayor de 48 horas.**

**NOTA:** En caso de que las consultas realizadas por el particular, no sean competencia de la PROFECO, se le **orientará** por el mismo medio por el que realizó la consulta, para que acuda a la Institución que cuente con las facultades

para conocer el asunto y se le proporcionen las referencias necesarias (domicilio, correo, teléfono, horario de atención, etc.) para su debida transferencia.

### **UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ACUDIR O CONSULTAR A PROFECO**

*Este rubro reviste una gran importancia, ya que derivado de las reformas que sufrió la Ley Federal de Protección al Consumidor el 4 de febrero de 2004 se incluyeron la utilización de medio electrónicos o idóneos para tener contacto o acceso a la PROFECO, derivado de ello es importante hacer notar la utilización de dichos medios y la dar a conocer los lineamientos generales para operarlos.*

### **LINEAMIENTOS GENERALES DE LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS O IDÓNEOS**

**NOTA 1:** *La aplicación de los medios electrónicos, ópticos, de cualquier otra tecnología o cualquier medio idóneo seguirán los principios de **neutralidad tecnológica, autonomía de la voluntad, compatibilidad internacional y equivalencia funcional del mensaje de datos**, lo anterior en relación con la información documentada en medios electrónicos (art. 89 Código de Comercio)*

**NOTA 2:** *Se tendrá como emisor del mensaje de dudas, preguntas o inquietudes vía internet, correo electrónico, por cualquier medio electrónico, óptico, de cualquier otra tecnología o cualquier medio idóneo, aquella persona que actúa en su nombre o en cuyo nombre se haya enviado o generado ese mensaje antes de ser archivado, en éstos casos no deberá actuar a título de intermediario.*

*En este caso se tomará como emisor el nombre de la persona que conste en el mensaje de datos o en el documento respectivo (art. 89 Código de Comercio).*

**NOTA 3:** *Se tendrá como destinatario del mensaje de dudas, preguntas o inquietudes a la PROFECO.*

**NOTA 4:** *Se tendrá por recibido el mensaje que comprende la consulta en el momento en que ingrese al sistema de información (art. 91 Código de Comercio). Este punto deberá tomarse en cuenta para realizar el cómputo de los plazos correspondientes.*

**NOTA 5:** *Se podrá enviar acuse de recibo de la consulta al particular cuando éste así lo haya solicitado a través del mismo medio por el cual fue consultado o entablando comunicación con el particular (art. 92 Código de Comercio).*

## **ANÁLISIS Y TRÁMITE DE LA CONSULTA**

La consulta del particular deberá ser analizada minuciosamente por el asesor, quien deberá determinar si la respuesta que debe proporcionar al particular se desahogará a través de los siguientes procedimientos:

## **5.2 LA ASESORÍA,**

La consulta del particular se resolverá en una asesoría siempre que la materia de la duda o inconformidad tenga relación con:

- La relación de consumo,
- Los derechos y obligaciones del particular en su carácter de consumidor o proveedor, según sea el caso,
- La existencia o posible existencia de un conflicto entre proveedor y consumidor,
- La afectación de los intereses del consumidor,
- El daño sufrido por el consumidor derivado de una relación de consumo, Derivado del incumplimiento del proveedor.

**NOTA:** El asesor deberá observar lo casos de procedencia e improcedencia de la queja, ya que en algunas ocasiones la asesoría puede devenir en queja, y entonces deberá atender a lo establecido en la guía respectiva. Ver apartado de la presente guía que indica los casos de procedencia e improcedencia.

En caso de que el consultante desee presentar su reclamación deberá realizar el análisis de la procedencia de su reclamación, incluyendo los elementos formales a los que se refiere la guía de la queja.

## **PREVENCION O RADICACION DE LA QUEJA.**

- Si como resultado del análisis del planteamiento del solicitante se desprende que la queja es procedente en términos de la guía correspondiente, se procederá a su radicación, notificando en el acto al consumidor (cuando se encuentra presente) o mandando notificarlo en el domicilio o por el medio señalado si no se encuentra presente al momento de la radicación.
- En caso de que exista alguna inconsistencia, oscuridad o no reúna algún requisito, se prevendrá por una sola ocasión al consumidor para que corrija, complete o aclare su reclamación y en su caso exhiba los requisitos faltantes, para lo cual deberá otorgársele cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que se le notifique personalmente o por el medio que haya señalado, si no señaló domicilio o medio, se realizará por el mismo medio por el que haya ingresado, pero en el caso de que haya sido verbal, se



formulará de la misma forma. En el caso de escritos, ante la ausencia de domicilio se notificará por estrados. Si dentro de dicho plazo atiende a la prevención se procederá a la radicación de la queja.

En caso contrario, se desechará su escrito, correo o fax, fundando y motivando la razón de ello.

**NOTA:** Es importante considerar desde este momento los requisitos establecidos en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que sin su satisfacción no se podrá turnar la asesoría para radicar la queja.

- En caso de que el consumidor no consiga el domicilio de su proveedor, la unidad administrativa a petición del interesado, podrá solicitar a las autoridades federales, estatales y municipales, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor, quienes estarán obligadas a contestar dentro de los quince días siguientes a la solicitud formulada.
- Si a pesar de la solicitud realizada a las mencionadas autoridades, no se obtiene el domicilio del proveedor, será impedimento para la radicación de la queja, concluyendo el trámite y dejando a salvo los derechos de la parte consumidora.

### 5.3 LA ORIENTACION.

En caso que la consulta realizada por el particular este dirigida a un fin distinto al de una relación de consumo o de las facultades de la PROFECO, ésta se desahogará en una orientación y se le canalizará ante la autoridad competente.

Es importante tomar en consideración el tema de la improcedencia de la queja que se expone en la presente guía.

Desde este momento es oportuno rechazar la reclamación (artículo 101 LFPC), tomando en consideración que el asunto no le compete a PROFECO. No se debe omitir, fundar y motivar las razones por las cuales se considero improcedente el asunto.

Nota: En la parte relativa a la improcedencia de la queja se define lo que se debe entender por una queja notoriamente improcedente.

### 5.4 MEDIOS DE RESPUESTAS DE LAS CONSULTAS

El asesor deberá desahogar las consultas de los particulares de la misma forma en que éstos se las formularon, a menos que el particular haya manifestado en su consulta que la respuesta de la autoridad se le puede dirigir por otro medio, para lo cual deberá proporcionar la dirección o medio para que se le haga llegar la respuesta.

Los medios de desahogo de la consulta son:

- Personal
- Por escrito,
- Por teléfono,
- Vía fax,
- Vía correo electrónico, o internet
- Por cualquier otro medio idóneo.

**EXCEPCIÓN:** En caso que la Unidad Administrativa de PROFECO no cuente con la infraestructura en cuanto a los medios electrónicos, ópticos, de cualquier otra tecnología o cualquier medio idóneo para desahogar la consulta, lo hará por aquel medio que considere adecuado para contestarla. El responsable de enviar la respuesta deberá analizar qué medio resultará más favorable y eficaz para desahogar la consulta o reclamación realizada por el particular.

## **CASOS EN QUE EL PARTICULAR HAYA SIDO CANALIZADO A PROFECO**

En caso de que el consumidor haya acudido a la Institución a instancia de alguna autoridad, medio de comunicación o de alguna unidad administrativa de PROFECO, el asesor deberá marcar y remitir copia a la autoridad en atención y seguimiento a su oficio, debiendo asentar dicha circunstancia en el sistema informático respectivo.

### **5.5 FORMAS DE TERMINACIÓN DE LAS CONSULTAS**

El asesor desahoga su asesoría, la cual puede concluir de la siguiente manera:

- **Finalizada**, lo cual implica que se agota la consulta del particular con la opinión emitida por el asesor, satisfaciendo así la consulta realizada. En dicho caso no se actualiza el supuesto jurídico de incumplimiento por parte del proveedor para iniciar el trámite de recepción de queja.
- **Transferida**, en este caso la PROFECO no se encuentra facultada para conocer del asunto en cuestión y la respuesta que emite el asesor es una **orientación**. A través de dicha orientación se transfiere al particular a la autoridad competente para que conozca y resuelva el asunto. Se le deberán proporcionar al particular, en caso de contar con ellos, los datos de la autoridad competente tales como:
  - Domicilio,

- Teléfonos,
- Correo, y
- Horarios de atención.

- **Canalizada**, derivado del análisis de la consulta y de la opinión emitida por el asesor se actualiza el supuesto jurídico de incumplimiento por parte del proveedor, por lo que se determina la procedencia de la radicación de la queja. Dicha recepción y radicación de la queja podrán realizarse en la misma Unidad que emitió la asesoría o ante alguna otra Unidad Administrativa de la PROFECO, de acuerdo a lo señalado por el artículo 100 LFPC y su respectivo criterio.

- **Turnada a denuncia**, derivado de la asesoría se determina que el proveedor ha violado las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, Normas Oficiales Mexicanas, Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares (10 de marzo de 1992) y demás disposiciones aplicables a la materia de protección al consumidor; en este caso el consumidor pudo no haber sido afectado pero hace del conocimiento de la autoridad las violaciones cometidas por el proveedor (art. 97 LFPC).

## **CAPTURA DE LA ASESORÍA EN EL SISEQ O SS**

La persona responsable deberá registrar en el SIIP o SISEQ, la recepción, trámite y conclusión de la asesoría u orientación que en su caso haya atendido, para lo cual deberá remitirse a los manuales respectivos.

**NOTA:** Deberá quedar registrado dentro del SISEQ o SS la forma en que concluye la consulta realizada por el particular.

## **6. LA QUEJA**

### **6.1 RECEPCIÓN DE LA QUEJA.**

#### **.REQUISITOS DE LA QUEJA (ARTICULO 99 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR).**

Es de suma importancia verificar que se satisfacen los requisitos establecidos en este artículo, en especial el domicilio de la parte proveedora, ya que de no contar con él se **deberá desechar desde la asesoría el asunto**, en los términos a los que ya se hizo referencia con anterioridad.

Hay que aclarar que existe información mínima a la que se refiere el artículo 99 de la Ley Federal de Protección para dar trámite a la queja. Sin embargo la Procuraduría requiere de información adicional para fines estadísticos que se debe capturar al momento de registrarla en el sistema y es la siguiente:

- **Datos del consumidor, tales como:**

- Nombre, razón social o denominación (éstas últimas si se trata de persona moral),  
**NOTA:** No poner nombre comercial (solo en el sistema en el lugar destinado para ello).
- Domicilio,
- Teléfono,
- Correo electrónico,
- Sexo,
- Rango de edad,
- Nacionalidad,
- CURP,
- RFC.

- **Datos del proveedor, los cuales son:**

- Nombre, razón social o denominación,  
**NOTA:** No deberá asentarse el nombre comercial.
- Domicilio,
- Teléfono,
- Giro comercial,
- CURP (si se trata de persona física),
- Correo electrónico y
- Página de Internet (URL)
- RFC,

Estos datos serán conforme a los que consten en el documento presentado o descrito por el consumidor, los documentos que puede presentar el consumidor son los siguientes:

- Contratos,
- facturas,
- notas,
- comprobantes,
- recibos,
- Vouchers, o
- cualquier otro documento del cual se deduzca la relación contractual con el consumidor (art. 113 LFPC y su criterio).

**EXCEPCIÓN:** En caso de no contar con ningún documento se asentará la información proporcionada por el consumidor en su carácter de reclamante.

**NOTA:** En caso que se trate de **varios proveedores** deberán registrarse los datos de todos ellos, para lo cual se determinará a los involucrados que pueden ser:

- Tratándose de productos nuevos se señalarán al **distribuidor y fabricante**.  
En caso de **servicios**, se señalarán al distribuidor o comercializador.
- **Tipo de queja si es:**
  - Verbal,
  - Escrita,
  - Telefónica o internet
- **Datos relativos a la reclamación, los cuales son:**
  - El producto, bien o servicio contratado, haciendo referencia a sus características, como por ejemplo a las siguientes:
    - Marca,
    - Deficiencia del producto, bien o servicios,
    - Garantía o garantías:
    - Entre otras características.
  - Costo,
  - Moneda del Costo
  - La forma de pago:
- Fecha de:
  - Adquisición del bien o producto,
  - De la contratación del servicio,
  - Si se trata de algún servicio la fecha a partir de la cual éste se prestará y la fecha en que concluirá,
  - Entrega del bien o producto,
  - La garantía,
  - De caducidad del bien, producto o para hacer válido la prestación de un servicio,
  - Entre otras.
- Tipo de contrato que se celebró para adquirir el bien o producto o el contrato a través del cual se pactó la prestación de servicios, en caso de no haberse celebrado contrato se señalará el tipo de operación que se realizó para adquirir el bien, producto o servicio:
  - En caso que el motivo de la reclamación se refiera a un monto, éste se deberá señalar como **monto de lo reclamado**, el cual se determinará de la siguiente forma:
    - Se toma en cuenta la pretensión reclamada por el consumidor,
    - En caso que la pretensión se refiera a la devolución de documentos mercantiles, se indicará los montos que éstos importen,

- Entre otras circunstancias.
- Si no se puede determinar el monto de lo reclamado se señalará como “no cuantificable”
- Moneda del monto de lo reclamado,
- El precio pagado por el bien o servicio,
- Moneda del monto del precio pagado
- Lugar donde tuvo lugar el conflicto,
- La modalidad de la compra
- La modalidad del pago
- En la **narración de hechos** se asentarán satisfaciendo los elementos de tiempo, modo, forma y lugar, especificando la siguiente información:
  - Fecha de contratación o en su caso en que se pretendió el cumplimiento de la oferta, publicidad, promoción, etc.
  - Datos que identifiquen clara e indubitablemente el contrato., números, fechas, registros, su denominación etc.
  - Los derechos y obligaciones adquiridos entre las partes.
  - La obligación o derecho reclamado por el consumidor.
  - La fecha, lugar y forma en que el proveedor incumplió, alteró o no respeto la obligación o derecho del consumidor.
  - En su caso, los requerimientos y gestiones que haya realizado para exigir el cumplimiento de la obligación.
  - Las pretensiones del consumidor.
  - La descripción de los documentos base de la acción en caso de que la queja se haya presentado por vía telefónica o Internet.
- En caso que exista algún o algunos cobros indebidos, se deberá:
  - Indicar en el formato de recepción de quejas,
  - Señalar si el consumidor pagó o no pagó dichos cobros,
  - En caso que no se puedan cuantificar los cobros el monto será de **no cuantificable**.
- Lugar de:
  - Entrega del bien o producto,
  - Prestación del servicio,
  - Entre otros.
- Demás información que resulte relevante y que tenga conexión con el objeto de la reclamación.
- **Motivo de la reclamación**, este se refiere a la redacción sucinta de los hechos motivo de la queja, la cual deberá (A. 99 LFPC):
  - Redactarse de manera clara, sucinta y precisa,

- Señalar el **motivo de la inconformidad**, es decir que se mencionará el incumplimiento en que incurrió el proveedor o prestador de servicios
- Señalar la **pretensión y/o prestaciones** que reclama el consumidor, las cuales deben ser acordes con la relación contractual, lo anterior para evitar contradicciones. En este rubro el reclamante podrá:
- Para el caso de adquisición de bienes o productos el consumidor podrá señalar en este momento si desea la **reposición del producto**, la **devolución de la cantidad pagada** contra la entrega del producto adquirido y en todo caso una **compensación o bonificación**. (art. 92 LFPC)
- La **compensación o bonificación** procederán en los siguientes casos:
  - ✓ Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente o empaque,
  - ✓ Si el bien no corresponde a la calidad, marca o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido,
  - ✓ Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía,
  - ✓ En los demás casos que prevea la LFPC, o
  - ✓ Cabe aclarar que si se trata de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos se estará al juicio de los peritos o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados,
  - ✓ **NOTA: Los peritos son nombrados por las partes, para lo cual podrán consultar la lista de peritos autorizados que se publica en el Boletín Oficial de cada entidad federativa. En caso de estudios realizados en laboratorios, éstos serán designados por las partes de común acuerdo.**
- En caso que el bien mueble o producto objeto del contrato tenga **defectos o vicios ocultos** que hagan: (art. 82 LFPC y su criterio)
  - ✓ Impropio al bien o producto para los usos a que habitualmente se destine,
  - ✓ Disminuyan su calidad,
  - ✓ Disminuya la posibilidad de uso, o
  - ✓ No ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable.

En dicho supuesto el reclamante podrá solicitar la **restitución del bien, la rescisión del contrato** o la **reducción del precio**, y en cualquier ocasión podrá solicitar la **bonificación o compensación**.

**NOTA 1:** Si el reclamante opta por la **rescisión del contrato** el proveedor tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado y los **intereses** si el crédito fue otorgado por el proveedor y no por una institución bancaria.

**NOTA 2:** Esta disposición sólo es aplicable para el caso de **bienes muebles**, en caso que los **bienes inmuebles** presenten defectos o vicios ocultos **no procederá la bonificación o compensación** (criterio del art. 82 LFPC)

- Para el caso que la queja verse sobre la prestación de un servicio el consumidor en este momento podrá solicitar la **bonificación** o **compensación**, las cuales procederán en los siguientes casos: (art. 92 bis LFPC)
  - ✓ Si la prestación del servicio fue deficiente,
  - ✓ Si no se prestó el servicio,
  - ✓ Cuando el servicio no se proporcione por causas imputables al proveedor, o
  - ✓ Por los demás casos previstos por la ley.

**OBSERVACIÓN:** Las disposiciones contenidas en los artículos 92 y 92 bis LFPC entraron en vigor el 4 de mayo del 2004, sin embargo, la disposición que contempla la cantidad por concepto de bonificación o compensación relativa a un mínimo del 20% del precio pagado entró en vigor el **4 de agosto del 2004** (art. 92 ter y 2º transitorio de LFPC)

- Si la queja versa sobre la **reparación** o **mantenimiento** de un bien o producto y éste presenta deficiencias imputables al autor de la reparación o mantenimiento, el consumidor podrá dentro de los **30 días naturales siguientes a la entrega del producto:** (art. 81 LFPC)
  - ✓ Solicitar que sea reparado de nuevo sin costo, o
  - ✓ Solicitar que sea mantenido de nuevo sin costo.

**NOTA 1:** Si el término de la garantía es **mayor de 30 días**, se estará al plazo establecido por el proveedor.

**NOTA 2:** No obstante lo dispuesto en los artículo 82, 92 bis, 92 ter y 93 LFPC, los cuales establecen el derecho del consumidor a solicitar la bonificación o compensación, el receptor de quejas no deberá promover desde la recepción de la queja la bonificación o compensación, más bien se utilizarán como un elemento más para alcanzar la conciliación. Lo anterior no impide que el reclamante haga valer el derecho a solicitar la compensación o bonificación al momento de interponer queja por cualquier medio.

**NOTA 3:** En el caso que el consumidor exija el pago de daños y perjuicios se deberá considerar el pago de la compensación o bonificación que se haya hecho, situación que se le hará saber al consumidor por si hace valer sus derechos a través de una vía diversa. (art. 92 ter LFPC)

**NOTA:** En caso que se trate de servicios como por ejemplo luz, teléfono, televisión por cable, Internet, etc. se tomará como documento base de la acción la factura de la cual se derive la inconformidad.

- Costo o precio del bien, producto o servicio pactado en el contrato,
- Forma de pago del bien, producto o servicio pactado en el contrato,
- Los derechos y obligaciones del proveedor o prestador de servicios,
- Derechos y obligaciones del consumidor, y



- Demás información que contenga el contrato que sea relevante y tenga relación con el motivo de la reclamación.
- **Fundamentar la queja**, basándose en los siguientes ordenamientos:
  - Ley Federal de Protección al Consumidor,
  - Normas Oficiales Mexicanas, y
  - Demás disposiciones aplicables relacionadas con la materia de reclamación y las pretensiones del consumidor.

**NOTA 1:** El receptor de quejas en este momento deberá señalarle al consumidor las vías para la solución de su inconformidad, la cuales serán:

- La conciliación inmediata, o
- La conciliación personal.

**NOTA 2:** En el momento de recepcionar la queja podrá el consumidor manifestar si quiere seguir el proceso por vía telefónica.

**NOTA 3:** Para la forma, manera y registro de la queja, el receptor debe remitirse a los respectivos manuales del usuario del SIIP y SISEQ.

## DOCUMENTOS QUE SE DEBEN PRESENTAR CON LA QUEJA

La queja deberá ir acompañada de los siguientes documentos:

- Copia de la identificación oficial, la cual se integrará al expediente.
- Si se presentó por **escrito de 1 original (el cual se integrará al expediente) y 1 copia** por cada proveedor involucrado, para correrles traslado.
- Si se presenta de forma **oral, por teléfono o internet** quedará como constancia de la queja el **formato de quejas** que se desprenda del SISEQ o SS. En el caso del correo electrónico deberá glosarse la impresión de este enseguida del RQ.
- Contrato, factura, nota, comprobante, recibo, voucher o cualquier otro documento del cual se **deduzca la relación contractual** con el consumidor (art. 113 LFPC y su criterio), los cuales se deberán presentar en **1 original (el original sólo se presentará para cotejo de las copias y se le regresará al consumidor) y 1 copia** por cada proveedor involucrado, para correrles traslado. Si se presentó por teléfono o Internet se deberán describir los datos contenidos en dichos documentos para establecer la relación contractual.
- Si se presentó por escrito u oral: El **documento** a través del cual se **acredite la personalidad**, el cual se deberá presentar en **1 original (el original sólo se presentará para cotejo de las copias y se le regresará al consumidor), 1 copia** para el expediente y **1 copia** por cada proveedor involucrado, para correrles traslado. Si se presentó por teléfono o Internet se deberá describir los datos del documento con el cual se está identificando la persona.

La ausencia de documentos base de la queja no será causa para negar su admisión, pues puede presumirse en primera instancia la violación a los artículos 12 y 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las quejas escritas, por fax y por correo electrónico deberán pasarse por oficialía de partes a fin de que se les otorgue el registro y se cuente con un control de ingreso de estos asuntos.

### **ORDENAMIENTOS APLICABLES PARA ANALIZAR LA QUEJA**

El receptor deberá considerar como ordenamientos aplicables para la recepción de la queja los siguientes:

- Ley Federal de Protección al Consumidor,
- Normas Oficiales Mexicanas (NOMS),
- Criterios y lineamientos emitidos por la Subprocuraduría de Servicios en conjunto con la Dirección General de Coordinación de Delegaciones,
- Código Federal de Procedimientos Civiles
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo
- Reglamento de la LFPC
- Estatuto Orgánico de la LFPC
- Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican
- Acuerdo de circunscripción territorial
- Cualquier otro ordenamiento aplicable.

### **EJEMPLOS Y LINEAMIENTOS DE RECEPCIÓN Y CAPTURA DE QUEJAS REALTIVAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Los **ejemplos** que se indican a continuación se emplearán para recabar la información que ayude a determinar la procedencia de la pretensión del consumidor:

- En el caso de **TELÉFONOS DE MÉXICO, LUZ Y FUERZA DEL CENTRO, COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD, EMPRESAS DE TELEFONÍA CELULAR, SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR CABLE, SERVICIO DE INTERNET, ENTRE OTROS SERVICIOS.**
  - Señalar el nombre del titular del contrato,
  - Señalar número telefónico, cuenta de Internet, etc.
  - Señalar el periodo que reclama,
  - Señalar el monto de lo reclamado,

- Anexar copia del recibo o facturación correspondiente al periodo reclamado de consumo,
- Señalar el número de llamadas reclamadas o el consumo no realizado,
- Indicar los destinos de las llamadas no reconocidos
- ,Señalar el servicio no contratado,
- Entre otros.

### **LINEAMIENTO EN MATERIA DE SUSPENSIÓN DE SERVICIOS (ARTÍCULO 113 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR)**

Para el caso de bienes o servicios de prestación o suministro periódico de servicios tales como: energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el proveedor no podrá suspender la prestación de éstos una vez que haya iniciado el procedimiento de conciliación, para lo cual el consumidor deberá comprobar que se encuentra al corriente en el pago de todos aquellos conceptos contra los que no se inconforma.

**NOTA:** En caso que el servicio haya sido suspendido antes que el consumidor interpusiera su queja no habrá infracción contra el proveedor.

Si el servicio es suspendido en fecha posterior a la presentación de la queja y hasta antes de la notificación al proveedor, se apercibirá al proveedor en la primera audiencia de conciliación para que restituya el servicio, en caso de no hacerlo se le apremiará.

En caso que el servicio se encuentre suspendido desde la notificación al proveedor hasta el cierre de la conciliación se entenderá dicha situación como una violación a la ley y se remitirá el expediente para que se inicie un procedimiento por infracciones a la Ley (art. 113 LFPC).

### **MEDIOS IDÓNEOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS**

Las quejas podrán ser presentadas a elección del consumidor por los siguientes medios:  
(Artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor)

- Oral
- Escrito
- Telefónico o Fax
- Electrónica o por cualquier otro medio, en este caso cabe la posibilidad que sea por internet en la página de Profeco [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx) o por correo electrónico.

La queja únicamente será radicada cuando la misma reúna los siguientes requisitos:

**A.-** Del análisis efectuado en la asesoría se determinó que es procedente, sea porque desde un principio así se estableció o que habiendo sido prevenido el interesado satisfizo las omisiones o aclaraciones señaladas.

**B.-** Se satisfacen los requisitos referidos en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## **6.2.- ANALISIS DE PROCEDENCIA DE LA QUEJA:**

Para determinar la procedencia de la queja del consumidor, es menester considerar al menos los siguientes aspectos:

### **1.- Estudio de la competencia en tres vertientes:**

- a.- Material**
- b.- Cuantía**
- c.- Territorial**

### **2.- Prescripción.**

### **3.- Especificación de las partes contratantes para desprender:**

- a.- Legitimación**
- b.- Capacidad**
- c.- Personalidad**

**NOTA:** El anterior estudio debe realizarse con base en los documentos exhibidos por el quejoso. En caso de no contar con ellos, el análisis se hará en función de la narración del consumidor, cuidando en todo momento la veracidad, congruencia y cronología del planteamiento.

### **DE LA COMPETENCIA MATERIAL:**

En función del artículo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Procuraduría es competente cuando entre las partes exista una relación de consumo.

Para determinar la existencia de una relación de consumo se debe analizar si las partes que en él intervienen cuentan con los siguientes atributos:

### **DEL CONSUMIDOR.- Se entiende por consumidor:**

#### **CONSUMIDOR FINAL**

#### **CONSUMIDOR INTERMEDIO**

- 1.- Persona física o moral
- 2.- Que adquiere, realiza o disfruta
- 3.- Como destinatario final
- 4.- bienes, productos o servicios.
- 5.- Sin limitante en cuanto a casos, acciones o procedimientos
- 6.- Sin limite de cuantía

- 1.-Persona física o moral
- 2.- Que adquiera, almacene, utilice o consuma
- 3.- Con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros
- 4.- bienes o servicios.
- 5.- Únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC.
- 6.- Limite de cuantía (Remitirse a la competencia por cuantía)

**Aclaración:** La ley no contempla las figuras del consumidor final o intermedio, ya que estas han sido utilizadas para efectos didácticos de la normatividad.

**CONSUMIDOR INTERMEDIO PERSONA MORAL:**

Para acreditar este carácter deberán exhibir la constancia expedida por autoridad que demuestre que cuenta con un número máximo de trabajadores:

- Micro empresa hasta 10
- Micro industria hasta 15

En su momento, se deberá atender a lo establecido en el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**De esta forma puede ser consumidor si reúne los anteriores atributos:**

a) **Cualquier particular comprendiendo a:**

- **Persona física** de nacionalidad mexicana o extranjera,
- Los **menores de edad**, en este caso podrán ejercer sus derechos (art. 425, 427, 450, 482, 492, 493 y 537 f. V C.C.F.):

- Por conducto de la(s) persona(s) que ejerce(n) la **patria potestad**<sup>3</sup> o la **tutela**<sup>4</sup>, siendo suficiente uno de ellos, o de quien ejerce la patria potestad si es una persona distinta a los padres. Ej. Los Abuelos. (No obstante lo anterior para convenir se deberá contar con la autorización del otro cónyuge, la cual se podrá recabar por escrito, teléfono, fax, correo electrónico, a más tardar en la fecha en que se esté realizando el convenio, satisfacción o desistimiento)  
Para el caso de los cónyuges que migraron a otro país o abandonaron a su pareja, deberá acreditarse esa ausencia e imposibilidad de conseguir la autorización con la constancia de no residencia o de abandono expedida por autoridad competente.
- Los **incapaces legales**<sup>5</sup>, Por conducto de su **tutor** (art. 449, 450, 455, 456 bis, 537 f. V C.C.F.),
- En la **sucesión a bienes del consumidor fallecido**, quien era titular de la relación contractual con el proveedor, por conducto del albacea, quien es el representante legal de los presuntos herederos (art. 1706 f. VIII C.C.F)
- Los **ausentes o ignorados**<sup>4</sup>, cuando sean titulares de la relación de consumidor, en este caso acudirá el representante legal del ausente o ignorado (art. 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660 y 670 C.C.F),
- Los **menores emancipados**, podrán presentar por sí mismos sus reclamaciones al dejar de estar sujetos a la Patria Potestad. En términos de los artículos 93, 172 y 173 del Código Civil Federal

**b) Las personas morales**, de carácter público o privado, mercantiles o civiles, de derecho social, tales como sindicatos o núcleos ejidales, o de regulación especial, tales como asociaciones religiosas, partidos políticos, entre otros, siempre que adquieran como destinatarios finales los bienes o servicios, es decir, que no los integren a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, tendrán el carácter de consumidores finales. O integrándolos para el caso de personas morales reúnan la calidad de consumidor intermedio.

---

<sup>3</sup> **PATRIA POTESTAD:** Ejercen la patria potestad sobre la persona de los menores los padres, en caso de haber fallecido alguno de ellos la ejerce el que esté vivo, en caso de fallecimiento de los padres ejercerán la patria potestad los abuelos ya sea maternos o paternos, indistintamente (Art. 414 C.C.F.).

En caso que el menor de edad sea adoptado ejercerá la patria potestad el adoptante (Art. 410 a C.C.F.)

<sup>4</sup> **TUTELA:** De acuerdo al artículo 449 del Código Civil Federal la tutela es aquella figura jurídica a través de la cual se le confiere la guarda de la persona y bienes de los que no están sujetos a patria potestad o que tienen incapacidad legal o natural, es decir tiene funciones de representación legal de los incapaces.

<sup>5</sup>**INCAPACES LEGALES:** Son incapaces legales los mayores de edad que por causa de enfermedad reversible o irreversible o que por su estado particular de discapacidad, ya sea de carácter físico, sensorial, emocional, intelectual, mental o varias de ellas a la vez, no pueda obligarse, gobernarse o manifestar su voluntad, por sí mismos o por algún medio que la supla (art. 450 f. II C.C.F).

<sup>4</sup> **AUSENTE:** Es aquella persona cuyo paradero es desconocido y cuya existencia es dudosa.

DE PINA VARA, Rafael. Diccionario de Derecho, edit. Porrúa, México, 2000, pág. 110.

## **DEL PROVEEDOR.-**

El artículo 2<sup>a</sup> de la vigente Ley Federal de Protección al Consumidor, en su fracción II establece que proveedor es:

- 1.- La persona física o moral
- 2.- Que habitual o periódicamente
- 3.- Ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de
- 4.- Bienes, productos y servicios.

Pueden tener el carácter de proveedor, las personas morales de derecho privado, público, social o de regulación especial, siempre y cuando el ofrecimiento, la distribución, venta, arrendamiento o concesión del uso o disfrute de bienes, productos y servicios la hagan de manera HABITUAL O PERIODICA.

Se entiende por **habitual**: Que se realiza frecuente o regularmente porque esa es la actividad que ejerce.

Se entiende por **periódico**: Que la actividad se realiza en lapsos o con espacios de tiempos regulares o irregulares, es decir, en ciclos de tiempo iguales o desiguales.

## **DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.**

Entre ambas partes debe existir un vínculo jurídico, es decir, una figura establecida en ley que las une, sea porque el proveedor de manera habitual o periódica ofreció, distribuyó, vendió, arrendó o concedió; y el consumidor adquirió, realizó o disfrutó como destinatario final, o bien, adquirió, almacenó, utilizó o consumió con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros; bienes, productos o servicios.

El nexo jurídico entre las partes, es un elemento que determina la existencia de los derechos y obligaciones que recíprocamente las partes se pueden exigir. De esta manera, cuando el comportamiento de un proveedor vulnera los derechos, o incumpla las obligaciones que las partes establecieron en ese vínculo jurídico, a favor del consumidor se crea un Derecho Adjetivo, es decir, un Derecho de Acción que puede ejercer con los requisitos, modalidades y dentro de los plazos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

NOTA: Como material de apoyo para la determinación de la competencia de esta Procuraduría es recomendable la tesis de jurisprudencia titulada:

**LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. SOLO ES APLICABLE A LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES.**

Novena Época, Tribunales Colegiados de Circuito, Semanario Judicial de la Federación y su gaceta. Tomo IV, Agosto de 1996, página 475.

**ALGUNO CASOS DE PROCEDENCIA DE LA QUEJA (ejemplos)**

La queja **procede** en los siguientes casos:

- Si el consumidor ha sido afectado en sus derechos, por el **incumplimiento de un proveedor** de bienes o **prestador de servicios**,
- En caso que el proveedor no informe, ni respete los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones, conforme a las cuales hubiere realizado su oferta, se obligó o convino con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, (art. 7º LFPC)
- Cuando el consumidor realizó **pagos en exceso** del precio máximo o estipulado. (art. 91 LFPC)  
**NOTA:** En este caso los intereses que deba cubrir el proveedor se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquier otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.
- Si el bien no corresponde a la calidad, marca o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido o no cumple con las normas oficiales mexicanas, (art. 92 f. II LFPC)  
**NOTA:** En este punto se deberá tomar en cuenta las Normas Oficiales Mexicanas (en lo sucesivo NOMS) aplicables al caso.
- Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía, (art. 92 f. III LFPC)
- Si el servicio que ha sido prestado es deficiente, (art. 92 bis LFPC)
- En caso que el servicio no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o (art. 92 bis LFPC)
  
- Con respecto a los actos relacionados con inmuebles cuando los proveedores tengan la calidad de:
  - Fraccionadores,



- Constructores,
  - Promotores, o
  - Personas que intervengan en la asesoría y venta al público.
  - En dicho caso los inmuebles deberán estar destinados a:
    - **Casa habitación, o**
    - **Sistema de tiempo compartido.**
  - Procederá la queja interpuesta por el **consumidor intermedio** en los siguientes casos:
    - **A partir de del 4 noviembre de 2004 pueden** interponer queja contra el proveedor aquellas **personas físicas** que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes, productos o servicios con objeto de **integrarlos a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros** siempre que el **monto de la operación, motivo de la transacción no exceda de la cuantía que se establezca en la competencia por cuantía-**
    - **A partir de Agosto del 2005 pueden** interponer queja contra el proveedor aquellas **personas morales** que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes, productos o servicios con objeto de **integrarlos a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros. Con el limite de cuantía y modalidad establecidos en los artículos 2º, 99 LFPC.**
  - La queja procede contra la prestación de **servicios hospitalarios**, cuando el prestador incumpla con sus obligaciones de carácter administrativo y no profesional, es decir cuando dichos servicios se refieran a actos mercantiles, tales como gastos y costos de hospitalización, entre otros.
  - Procede la interposición de la queja en el caso de las entidades de la **Administración Pública Federal, Estatal, Municipal y del Gobierno del Distrito Federal**, siempre que éstas tengan el carácter de proveedores o consumidores, lo cual implica que éstas no están actuando como autoridad (art. 6º LFPC).
  - Procede la interposición de la queja contra la **Comisión Federal de Electricidad** y la **Luz y Fuerza del Centro** en caso que incumplan con sus obligaciones derivadas de su carácter de proveedor, incluso procederá la queja interpuesta por aquellos consumidores que se dediquen a una actividad comercial.
  - Procede la interposición de la queja contra los prestadores de **servicios de telecomunicaciones** (telefonía fija, celular, radiolocalización, etc.).

**NOTA:** Dichas quejas no deben ser canalizadas, ni remitidas a la **Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL)**, ya que su conocimiento y resolución es competencia de la PROFECO.
- Procede la interposición de la queja contra las instituciones de banca o de servicios financieros, siempre que el servicio que se trate sea de naturaleza

comercial y no sea un servicio de carácter bancario, bursátil o financiero, regulado por la autoridad competente. Para lo anterior, se tomará en cuenta y se analizará cuidadosamente si la tarjeta que presenta el consumidor es una tarjeta de débito, de crédito o de servicios, o la relación contractual no es financiera, en este último caso procederá la queja ante la PROFECO.

- Procede la queja contra el servicio de llamadas de larga distancia de telefonía fija, en el supuesto que dicho servicio sea cobrado por alguna empresa con la cual no se haya contratado el servicio. En dicho caso el reclamante deberá anexar las facturas donde conste el pago del servicio de larga distancia con la empresa que lo tiene contratado que es diferente a la que le requiere el pago.
- Procede la queja en contra del monte de piedad cuando realiza ventas a terceros de los bienes pignorados. Los demás casos previstos en la ley.

## **EXCEPCIONES A LA COMPETENCIA MATERIAL (INCOMPETENCIA).**

### **CASOS DE IMPROCEDENCIA DE LA QUEJA**

a) Los casos en que **no procede la queja** son los siguientes (art. 5º LFPC):

- Los servicios que se presten en virtud de una relación de trabajo o derivados de un contrato de trabajo.
- Los servicios profesionales que **no sean de carácter mercantil**.
- Los servicios proporcionados por las sociedades de información crediticia.
- Los servicios regulados por las leyes financieras, los cuales serán prestados por las instituciones y organizaciones, tales como:
  - Instituciones de Banca Múltiple,
  - Instituciones de Banca de Desarrollo o Sociedades Nacionales del Crédito,
  - Almacenes Generales de Depósito,
  - Arrendadoras Financieras,
  - Uniones de Crédito,
  - Empresas de Factoraje Financiero,
  - Las demás organizaciones auxiliares de crédito que sean consideradas como tales por alguna ley,
  - Casas de Bolsa,
  - Casas de Cambio,
  - Sociedades de Inversión (en cualquiera de sus modalidades)

La supervisión y vigilancia de las instituciones anteriormente mencionadas estará a cargo de las autoridades que se enlistan a continuación, quienes serán las facultadas para conocer de los conflictos surgidos entre los particulares y las instituciones:

- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV),

- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF),
- Sistema del Ahorro para el Retiro (SAR),
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), o
- Por cualquier órgano de regulación, supervisión o de protección y defensa que sea dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**NOTA:** El receptor de quejas deberá tomar en cuenta y verificar si la tarjeta o el servicio prestado por alguna de las instituciones anteriormente señaladas se refiere a las funciones, actividades o servicios bancarios o financieros, o si se trata de un servicio comercial, en este último caso **si procederá la queja ante la PROFECO.**

- Cuando el producto, bien, unidad o aparato haya sido alterado por culpa del consumidor, (art. 93 LFPC)
- Si el producto fue utilizado bajo condiciones distintas a las recomendadas, propias de su naturaleza o destino, o (art. 93 LFPC)
- Si el producto, bien, unidad o aparato ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor, (art. 93 LFPC)
- No se radicarán quejas en las que el motivo de las mismas sea estrictamente profesional cuando se trate de servicios médicos. Tratándose de servicios profesionales médicos, dicha reclamación deberá ser analizada por el Jefe de Servicios en el sentido que la misma no corresponda a una prestación de servicios administrativos de carácter mercantil, a efecto de tratarse de un servicio médico profesional se orientará al particular y será transferido a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), proporcionándole el domicilio, horario y teléfono de dicha órgano.
- Quejas prescritas (arts. 4 y 105 LFPC).
- Los demás supuestos previstos por la ley.

**OBSERVACIÓN:** Si la queja resulta improcedente nunca se le abre un expediente como queja, simplemente queda registrada dentro del SISEQ o SS como asesoría, en caso de haber sido presentada la queja por escrito, deberá contestarse fundando y motivando la causa de la improcedencia, resaltando entre los fundamentos aplicables el artículo 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### **QUEJAS NOTORIAMENTE IMPROCEDENTES (ARTICULO 101 LFPC)**

Una queja es notoriamente improcedente, cuando desde su presentación y con base en los elementos de prueba exhibidos por el consumidor, se puede advertir que la procuraduría carece de competencia material, por cuantía o se actualiza alguno de los supuestos de improcedencia acabados de enlistar, de manera tal, que no se requiere instaurar el procedimiento conciliatorio, recabar algún elemento de convicción o esperar la

interposición de alguna defensa u oposición del proveedor para descubrir y acreditar la improcedencia de la reclamación. Es decir, desde los hechos de la queja y con los documentos base de acción se puede arribar a la indudable conclusión de que el asunto no le compete a la procuraduría, la acción está prescrita o el promovente carece de legitimación, entre otras.

Tal como se hizo referencia en esta guía en la parte relativa a la asesoría y la orientación, la queja no se radica y no se abre expediente, debiendo notificar la determinación al interesado.

### **DE LA COMPETENCIA POR CUANTÍA:**

Cuando en la relación de consumo una de las partes (física o moral) tenga el carácter de consumidor final, la Ley Federal de Protección al Consumidor no establece límite de competencia por cuantía.

Cuando en la relación de consumo una de las partes (física o moral) tenga el carácter de consumidor intermedio, la Ley Federal de Protección al Consumidor en sus artículos 2<sup>a</sup>, 99 y 129 bis establece un límite a la competencia de esta Procuraduría, atendiendo al monto de la operación motivo de la reclamación (LIMITE DE COMPETENCIA POR CUANTIA). Este límite será actualizado cada año, publicándose el acuerdo respectivo a más tardar el 30 de diciembre de cada año.

El 22 de diciembre de 2005, fue publicado el Acuerdo por el cual se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, estableciendo en su artículo primero que el límite de la competencia por cuantía en una relación de consumo intermedio es la cantidad de \$319,447.46. (TRESCIENTOS DIECINUEVE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS 46/100 MN).

### **DETERMINACIÓN DEL MONTO DE LO RECLAMADO**

El monto de lo reclamado no incluye las cantidades que se exijan como compensación o bonificación. En este caso el tabulador del monto de lo reclamado es el siguiente:

- Reclamaciones contra tintorerías será una cantidad equivalente a 12 veces el precio pagado por el servicio o el 60% del valor de la prenda de acuerdo a lo establecido en la NOM correspondiente,
- En caso de cobros excesivos (se puede comprender los servicios de energía eléctrica, agua, teléfono, gas, televisión por cable, Internet, entre otros) se determinará descontando lo que regularmente acepta el consumidor que paga y la reclamación sólo versará sobre el pago excedente,

- En caso de incumplimiento total en la entrega del producto o en la prestación del servicio el monto será la cantidad total que al momento de la reclamación haya pagado el consumidor por el bien o servicio,
- Para el caso de incumplimiento parcial en la entrega de los bienes o en la prestación de los servicios el monto de lo reclamado no podrá ser inferior al 20% del precio que haya pagado el consumidor,
- Si se trata de incumplimiento en la garantía el monto se cuantificará en un 50% del costo del bien garantizado, ya que se pretende la reparación del bien,
- En caso de notificaciones de ajuste que realiza la Comisión Federal de Electricidad, si éstas no han sido pagadas y el consumidor aún cuenta con el servicio de energía eléctrica el monto será de \$1.00 para el SISEQ y de “no cuantificable” para el SS, ya que la reclamación trata de un cobro pretendido pero cuyo pago se encuentra sujeto a controversia.

#### **DE LA DETERMINACION DE LA COMPETENCIA, CUANDO EL MONTO DE LA OPERACIÓN SE HAYA ESTABLECIDO EN MONEDA EXTRANJERA:**

Para determinar la competencia por cuantía en este caso, deberá realizarse la conversión de la moneda extranjera a pesos mexicanos; al tipo de cambio vigente en el momento en que se haya satisfecho el pago, si es que la obligación de dar del consumidor fue cumplida.

1. En caso de que el consumidor, no hubiere cumplido la obligación de pago se determinará realizando la conversión de la moneda extranjera a pesos mexicanos al tipo de cambio vigente en el momento en que debió cumplir su obligación.
2. Si la obligación se encuentra dividida en varias ejecuciones, hayan o no sido ejecutadas por el consumidor además de las respectivas conversiones conforme a los criterios anteriores, deberán sumarse.

El tipo de cambio de referencia será el que establezca el Banco de México y publique en el Diario Oficial de la Federación el día hábil bancario inmediato anterior a aquél en que se haga el pago, acorde con el numeral 2 de las disposiciones aplicables a la determinación del tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana, publicadas en el diario oficial de la federación el 22 de marzo de 1996.

#### **DE LA COMPETENCIA TERRITORIAL.**

Para determinar la competencia territorial la Unidad Administrativa deberá atender a lo establecido por los artículos 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el artículo Único del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y

subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2004.

El artículo 100 señala que la reclamación podrá presentarse a ELECCION del reclamante:

- a.- En el lugar en el que se haya originado el hecho motivo de la reclamación;
- b.- en el domicilio del reclamante,
- c.- en el del proveedor,
- d.- o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde el consumidor desarrolla su actividad habitual o el de su residencia.

Como actividades habituales se entienden al trabajo, estudio o negocio.

Y lugar de residencia aquel domicilio distinto al principal, en el cual el consumidor habita sin el ánimo de asentamiento.

Para el caso de las Delegaciones y Subdelegaciones deben verificar que al menos alguno de los supuestos se actualice dentro de su Circunscripción territorial, debiendo constar en autos evidencia de ello, ya que esto le permitirá establecer su competencia por territorio para conocer de la queja planteada por el consumidor. De lo contrario los actos que emita al provenir de una autoridad incompetente provocaran la nulidad de lo actuado.

### **AUSENCIA DE UNIDAD ADMINISTRATIVA EN EL DOMICILIO DEL CONSUMIDOR.**

La Procuraduría le indicará al consumidor el lugar o forma en que será atendida su reclamación, ya que estamos frente a una excepción a las reglas de competencia territorial establecidas por el legislador, dejando en este caso la facultad a la Procuraduría de establecer tanto el lugar como la vía para atender la reclamación. Bajo este contexto será competente territorialmente la Delegación más cercana a su domicilio por cuestión de distancia. Para efectos de sostener y justificar la competencia deberá asentarse tal circunstancia y razonamiento en el expediente respectivo.

### **CONCURRENCIA DE COMPETENCIA POR TERRITORIO:**

Cuando en alguna reclamación dos o más delegaciones puedan conocer de ella porque se actualizan los supuestos mencionados, al consumidor se le brindará la asesoría respectiva por parte de la delegación que lo esté atendiendo y por el medio en que se le esté asesorando, retomando, en la cual deberá mencionársele los lugares y las delegaciones que pueden conocer de su queja, sin necesidad de suscitar conflicto competencial alguno ya que es el artículo 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el que establece que esta decisión le corresponde al reclamante y será éste quien viendo por su interés, agilidad, flexibilidad, accesibilidad y rapidez de su trámite quien tomará la decisión.

## **INCOMPETENCIA TERRITORIAL**

Existe la posibilidad de que una queja cuya competencia material o por cuantía corresponda conocer a esta Procuraduría, sin embargo, sea planteada ante una Delegación o Unidad Administrativa incompetente, en este supuesto deberá brindarse la asesoría por el conducto solicitado no radicando la queja y comunicándole al solicitante fundando y motivando la razón por la cual se declina la competencia a favor de la Delegación o Unidad Administrativa competente.

## **DE LA PRESCRIPCION.-**

Previo a considerar la manera en que se determina la oportunidad en la presentación de la queja, resulta de interés hacer mención que el receptor de quejas debe cerciorarse que el quejoso cuenta con el DERECHO DE ACCION.

Se entiende como tal, a la facultad o poder que la ley le confiere a una persona para acudir (en este caso a la Procuraduría), y solicitar de manera inmediata la admisión de su queja y la instauración del procedimiento conciliatorio.

Bajo este contexto, un consumidor cuenta con el derecho de acción si concurren los siguientes elementos:

- a.- La existencia de un derecho a favor del consumidor
- b.- Que el consumidor sea el titular de ese derecho
- c.- Una conducta del proveedor que contraría el derecho del cual es titular el consumidor.

Cuando ocurre este último evento, es cuando nace el derecho de acción del consumidor, y es en la fecha en que ocurra a partir de la cual comenzará a correr el plazo que fija la Ley para ejercer ante la autoridad competente ese Derecho de Acción.

Las quejas prescritas no podrán tramitarse ante la Procuraduría y se deberá asesorar al consumidor indicándole las vías que puede seguir. Es decir, si el quejoso no ejerce su derecho dentro del plazo legal, entonces este prescribirá, es decir, perderá este Derecho Adjetivo, configurándose una causa de improcedencia de la Queja, pero no pierde su derecho subjetivo, o sea, el derecho vulnerado por la conducta del proveedor, en este caso, al no poder ejercer su acción ante la Procuraduría por su omisión en el ejercicio, debe seguir otras acciones y vías ante otras autoridades.

## **PLAZO PARA INTERPONER LA QUEJA**

**El plazo para interponer las quejas o reclamaciones es de:**

- **1 año**, en los siguientes casos (14 y 105 LFPC):

- Tratándose de enajenación de bienes, productos o prestación de servicios.

En estos casos el **plazo correrá a partir de que:**

- Se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada,
- Se pague el bien o sea exigible el servicio, ya sea que el pago se realice total o parcialmente,
- Se reciba el bien o se preste el servicio,
- Se de la última fecha en que el consumidor acredite haber requerido directamente al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.

- Tratándose del uso o goce temporal de bienes:

En estos casos el **plazo correrá a partir de que:**

- Se expida el recibo a favor del que disfruta el uso o goce temporal, o
- Se cumpla efectivamente la contraprestación pactada a favor del que otorgue el uso o goce temporal.

Si durante ese año no se intenta la reclamación **prescribirán** los derechos y obligaciones del consumidor.

**NOTA:** Presentada la reclamación se tendrá por **interrumpido el término para la prescripción** de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento. (art. 102 LFPC)

Es importante destacar que la interpretación de los artículos 14 y 105 de la LFPC debe realizarse de manera conjunta, de manera que si algún suceso o acontecimiento en el que deba basarse para el computo del plazo de un año no se encuentra previsto en los casos previstos por el artículo 105, el cómputo de la prescripción debe realizarse y fundarse en el artículo 14.

- **2 meses**, en los siguientes casos (arts. 92 y 93 LFPC):
  - Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente o empaque,
  - Si el bien no corresponde a la calidad, marca o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido,
  - Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía, o
  - En los demás casos que prevea la LFPC.

**NOTA:** En dichos casos el consumidor elegirá si interpone la reclamación en contra de:

- **Vendedor,**
- **Fabricante, o**



- **Importador.** (arts. 92 y 93 LFPC)

El proveedor deberá satisfacer la reclamación en un plazo **no mayor de 15 días** contados a partir de la fecha de la reclamación.

En este caso el plazo **empieza a correr a partir de la fecha en que se haya recibido el producto.**

#### **DETERMINACION DE LAS PARTES:**

El receptor de quejas con base en los documentos base de acción o en los hechos expuestos por el quejoso a falta de los primeros, además del análisis de la competencia y prescripción que anteceden, debe identificar plenamente a las partes contratantes.

El objetivo es que el receptor de quejas verifique que quien pretende presentar la reclamación sea titular del derecho y de la acción (o su representante), pues de lo contrario, el presunto consumidor carecerá de LEGITIMACIÓN, tanto para exigir el respeto del derecho o el cumplimiento de la obligación por parte del proveedor, como para ejercer su acción (queja).

**LEGITIMACIÓN.-** Es el reconocimiento de un derecho u obligación que la ley realiza a favor de una persona (consumidor o proveedor).

Bajo este orden de ideas, una persona estará legitimada como consumidor y por ende podrá presentar su reclamación cuando sea titular, o si se prefiere, parte en una relación de consumo. Ya que es a éste, a quien la Ley Federal de Protección al Consumidor en sus artículos 2ª, 6ª y 99 les reconoce el derecho. Para mayor referencia es recomendable consultar lo establecido en el artículo 1ª del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria por disposición del artículo 114 en su parte final, de la ley de la materia, el cual entre otras cosas refiere, que solo quien tenga interés jurídico puede instar un procedimiento. Al respecto, el consumidor legitimado es quien cuenta con el interés jurídico para iniciar una reclamación en contra de su proveedor, exigiendo el respeto de un derecho o el cumplimiento de una obligación (legitimación procesal activa o ad processum y legitimación ad caussam o en la causa, respectivamente)

La legitimación no es un concepto que solo se aplica a quien tiene el derecho de pedir y exigir, si no también como lo establece el artículo 1ª de la Ley Adjetiva Federal Civil, es aplicable a quien tenga el interés contrario, es decir, a quien resiste en otorgar o someterse a la pretensión del consumidor, en otras palabras EL PROVEEDOR. El hecho de identificar a las partes contratantes, tiene también la utilidad de identificar a la contraparte del consumidor, ya que éste será la persona legitimada pasivamente, tanto en la causa como procesalmente pasivo, ya que a éste es a quien se exigirá el respeto del derecho o el cumplimiento de la obligación y quien resentirá los efectos del ejercicio de la acción, tales

como, encontrarse sujeto a seguir el procedimiento ante la Procuraduría y producir su informe. Lo anterior en términos de los artículos 2 fracción II, 6<sup>a</sup>, 99 fracción III, 103 y 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Es con sustento en tales dispositivos legales de donde se desprende que el proveedor se encuentra legitimado pasivamente, ya que es a él a quien le reconoce la obligación a favor del consumidor.

**CAPACIDAD.-** El receptor de quejas debe verificar que el consumidor además de estar legitimado, cuenta con la capacidad para exigir el respeto del derecho o cumplimiento de la obligación, así como para ejercer su acción (queja).

Puede suscitarse que algún incapaz haya realizado algún contrato y habiéndose sentido hábil para contratar pretenda presentar una reclamación. O que habiendo establecido una relación contractual una persona capaz, pretenda ejercer su acción por medio de un incapaz. No obstante, la capacidad de ejercicio es un elemento sin el cual una persona no puede activar su reclamación ante la Procuraduría, de manera que ante tal limitación legal, no se debe radicar la queja y a nivel de asesoría se le deberá prevenir al interesado para que la subsane, con apercibimiento que de no hacerlo se desechará la queja fundando y motivando la actuación.

## **PERSONALIDAD Y REPRESENTACIÓN.**

La personalidad es el reconocimiento que la autoridad realiza y por la cual considera que una persona es apta para participar en un proceso, sea como parte (consumidor o proveedor), o tercero (ejemplo perito).

A nivel de la recepción de la queja, la persona legitimada como consumidor es apta para participar en el procedimiento conciliatorio con ese carácter y en este sentido en el formato RQ, se considera que está acreditada y reconocida su personalidad ya que antecede a este momento el estudio de la legitimación previamente realizado.

En contraposición, la parte proveedora tendrá el reconocimiento de la personalidad, es decir, de esa aptitud para participar en el procedimiento conciliatorio una vez que comparezca a la audiencia de conciliación y rinda el informe previsto en los artículos 103, 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues para ello es menester la exhibición de los elementos que demuestren tanto su legitimación como la personalidad con la que se ostenta.

Según los planteamientos realizados, la persona legitimada tiene la posibilidad de ejercer su acción y por ende la autoridad le reconocería la personalidad con la que promueve, ya que esa legitimación le da la aptitud necesaria para participar en el proceso y la autoridad lo único que realiza es reconocerla.

Sin embargo, el ejercicio de la acción no siempre se realiza por quien es la persona legitimada, ya que el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece la figura de la representación, dejando para quien no tiene legitimación o exigencia legal, la posibilidad de ejercer su acción por conducto de un tercero, llámese representante, apoderado o mandatario. Y en otras ocasiones es la ley quien condiciona el ejercicio de la acción por conducto de terceros al existir un impedimento legal para hacerlo.

Las personas físicas con capacidad de ejercicio pueden presentar por sí su queja o convencionalmente por conducto de un tercero.

Las personas físicas con incapacidad o impedimento legal deberán realizarlo por conducto de un tercero a quien la ley o la autoridad jurisdiccional reputan su legal representación.

Y en el caso de personas morales de cualquier naturaleza, siempre deberán presentar su reclamación por conducto de su representante legal, al carecer estos entes ideales de sustantividad física.

## **ALGUNOS DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD**

1. Las **personas físicas** acreditarán personalidad con los siguientes documentos:

- Cédula profesional (a. 60 f. I Reglamento de la Ley General de Población<sup>5</sup>),
- Pasaporte (a. 60 f. I RLGP),
- Certificado o constancia de estudios (a. 60 f. I RLGP),
- Constancia de residencia emitida por la autoridad del lugar de residencia del interesado (a. 60 f. I RLGP),
- Cartilla del Servicio Militar Nacional (a. 60 f. I RLGP),
- Credencial de afiliación del IMSS e ISSSTE (a. 60 f. I RLGP),
- Credencial de elector (a. 164 COFIPE),
- Cualquier otro medio de identificación que cumpla con los siguientes requisitos (a. 60 último párrafo RLGP y disposición interna):
  - ❖ Sea documento expedido por autoridad oficial,
  - ❖ Contenga fotografía y
  - ❖ Firma

---

<sup>5</sup>REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE POBLACIÓN en lo sucesivo RGLP

En caso de **no contar con identificación oficial** derivado de robo o extravío, deberán comprobar dicha situación con el acta levantada ante el Ministerio Público competente y acompañarán dicha acta con otra identificación que no sea oficial.

2. En caso que asistan o presenten la reclamación los representantes legales del consumidor o de los proveedores deberán acreditar su personalidad de la siguiente manera:

- Si representa a una **persona física**, el representante legal deberá exhibir su carta poder firmada ante dos testigos (art. 109 LFPC).
- Si representa a una **persona moral**, el representante legal deberá exhibir el poder notarial donde constan sus facultades (A.109 LFPC).
- En los casos de personas morales, el representante o apoderado también podrá acreditar su personalidad, exhibiendo carta poder ratificada ante notario, ya que la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 109, cuando señala poder notarial, se refiere al contrato de mandato regulado por la legislación civil. Al respecto el artículo 2551 del Código Civil Federal en su fracción II, establece que el mandato escrito puede otorgarse en escrito privado, firmado por el otorgante, dos testigos y ratificadas las firmas ante notario público. No establece diferencia alguna en cuanto a sus alcances y efectos, ya que estos, se determinan por voluntad de las partes acorde a los artículos 2553 y siguiente del mismo ordenamiento legal. Se confirma lo anterior, lo establecido en el artículo 2555 de la legislación civil, pues no obstante sujetar el otorgamiento del mandato bajo tres circunstancias distintas, éste puede obrar tanto en escritura pública como en escrito privado firmado por el otorgante, dos testigos y ratificadas las firmas ante notario, estableciendo igualdad de validez y utilidad tanto al primero como al segundo tipo de otorgamiento, máxime que utiliza una disyunción entre ellas.
- En términos de los artículos 6 fracciones V y VI y 18 de la Ley Federal de Correduría Pública, los representantes de sociedades mercantiles pueden acreditar su personalidad a través de póliza expedida por corredor público.
- Si representa a un **menor de edad**:
  - Si acude(n) el o los **padres**, acreditarán su personalidad con copia del **acta de nacimiento del menor** (A. 58, 59 Y 60 C.C.F) y una **identificación oficial** del o los padres,
  - Si acude(n) el o los **abuelos**, acreditarán su personalidad con la **sentencia** (C.P.C del lugar donde se llevó el juicio y 354, 355 y 356 C.F.P.C) o **copia certificada<sup>6</sup> de la misma y acta de nacimiento del**

<sup>6</sup>**COPIA CERTIFICADA:** Se entiende toda reproducción por cualquier medio de un documento escrito, el cual se considera público y autorizado por persona competente, destinado a hacer constar la existencia de un hecho, acto o calidad, para que surta los efectos jurídicos en cada caso correspondiente.

**DE PINA VARA, Rafael. Diccionario de Derecho, edit. Porrúa, México, 2000, págs. 145 y 185.**

**menor** que les confiere la patria potestad sobre el menor e identificación oficial del o los abuelos,

**NOTA:** En caso de presentarse **copia certificada del documento** sólo será para efectos de cotejar la copia simple que constará en el expediente y la copia certificada se le regresará al interesado (art. 16 f. IV LFPA).

- Si acude(n) el o los **adoptante(s)** se acreditará con el **acta de adopción** (art. 84, 86 y 87 C.C.F.) e identificación oficial del o los adoptantes.
- Si acude el **tutor**, acreditará su personalidad con el **acta de tutela** (art. 89 y 91 y 92 C.C.F.) acompañada de una identificación oficial del tutor.
- Si representa a un **incapaz** acreditará personalidad el **tutor** con el **acta de tutela** y la identificación oficial del tutor.
- En caso de la **sucesión a bienes del consumidor fallecido** hay que estar a lo siguiente:
  - En tratándose de **sucesión testamentaria** el **albacea** acreditará personalidad con **testimonio del testamento** (art. 1681 y 1682 C.C.F. y 129, 130 y 202 C.F.P.C.) o **copia certificada del mismo**.

**NOTA:** En caso de presentarse **copia certificada del documento** sólo será para efectos de cotejar la copia simple que constará en el expediente y la copia certificada se le regresará al interesado (art. 16 f. IV LFPA).
  - En tratándose de **sucesión legítima** el **albacea** acreditará su personalidad con la **resolución donde conste su nombramiento** (art. 1682, 129,130 y 202 C.F.P.C. y lo establecido en los Códigos de Procedimientos Civiles donde se haya radicado el juicio sucesorio) o **copia certificada de la misma**.
- En el caso de personas morales oficiales, deberán exhibir la documental que acredite que la persona que acude cuenta con la representación de dicho órgano, sea de manera legal, convencional o delegada. No obstante se deberá consultar el ordenamiento jurídico respectivo para cerciorarse de dicha representación.

**NOTA:** En caso de presentarse **copia certificada del documento** sólo será para efectos de cotejar la copia simple que constará en el expediente y la copia certificada se le regresará al interesado (art. 16 f. IV LFPA).
- Si representa a un **ausente** o **ignorado** acreditará su personalidad de la siguiente forma:
  - Si dejó representante legal con la **carta poder firmada ante dos testigos** (art. 109 LFPC)
  - El **depositario** acreditará su personalidad con **la resolución judicial donde conste su nombramiento** o **copia certificada de la misma** y su identificación oficial (art. 649 y 652 C.C.F. y 129, 130 y 202 C.F.P.C)

- El emancipado, acreditará la capacidad de ejercer sus derechos y por ende su personalidad con el acta de matrimonio. En términos de los artículos 93, 172 y 173 del Código Civil Federal

## **PLURALIDAD DE LAS PARTES Y LITISCONSORCIO.**

### **PLURALIDAD DE LAS PARTES:**

El consumidor puede estar constituido por más de una persona, si es que se presenta el caso en que dos o más personas hayan suscrito el contrato. Esta circunstancia se ve muy frecuentemente en los tiempos compartidos o en las compraventas de inmuebles. En esta situación deberá analizarse con cuidado el contrato o la existencia de documentos distintos para determinar tanto la legitimación como la representación.

Si de las documentales se desprende que es mancomunada la legitimación, entonces la reclamación la deberán presentar ambas o todas las personas que constituyan al consumidor y designar en el formato RQ, al momento de firmarlo en el espacio relativo a firma del consumidor, el nombre de la persona entre ellos que llevará la representación común, de esta forma el trámite del procedimiento conciliatorio se simplifica y se atiende con una sola persona, la cual deberá contar con la debida instrucción y facultades para representar y decidir por las demás personas que también presentan su queja.

Es posible también que la queja pueda ser planteada por un tercero a las personas que conforman al consumidor, en este caso deberán contar con carta o cartas poder si son personas físicas; poder (es) notarial(es) o carta(s) poder ratificadas como se ha dicho.

Las mismas reglas aplican en el caso de que la pluralidad ocurra con la parte proveedora.

### **LITISCONSORCIO.**

Este ocurre cuando dos o más personas distintas tienen acciones propias y semejantes, pero el mismo deudor, obligado o demandado, de tal forma que se unen para ejercer al mismo tiempo su acción y desahogarlas en un mismo proceso (economía y simplicidad).

En materia de consumo este tipo de quejas ocurren frecuentemente en el caso de la venta de inmuebles ubicados en un mismo fraccionamiento, desarrollado por un solo constructor. También las identificamos como quejas colectivas.

En este supuesto no cabe la representación común ya que se trata del ejercicio de acciones pertenecientes a varios consumidores, a diferencia de la pluralidad de la parte consumidora, en donde varias personas ejercen la misma acción. Por tal cuestión, cabe la posibilidad de que a este tipo de quejas se les de un trámite individual o que se otorgue en una sola carta poder o si lo prefieren los interesados en todas las que sean necesarias a favor de una sola persona debidamente instruida y facultada para tomar decisiones, constituyendo una sola queja (colectiva), que contenga a todas las acciones en un solo procedimiento y en contra del proveedor común para todos los quejosos.

El Jefe de Servicios deberá ser cuidadoso y al momento de la asesoría deberá identificar la posibilidad de adoptar cualquiera de las opciones planteadas buscando en todo momento la simplicidad y celeridad del trámite, así como los beneficios de conciliar la totalidad del asunto, en función de las pretensiones comunes y las particulares, pues de existir la presunción de que esto no se logrará, entonces deberá sugerir a los interesados el trámite individual de las quejas.

## **CONSTATACIÓN DE HECHOS, CUÁNDO SE ORDENA**

En caso que **el consumidor no cuente con documentos comprobatorios de la relación contractual** se ordenará la **visita al domicilio** del proveedor o prestador de servicios, a efecto de constatar la relación contractual (art. 13 LFPC). Esta actuación queda sujeta a las posibilidades materiales y humanas de cada unidad administrativa, accesibilidad y distancia para su desahogo, cuidando en todo momento que las actividades de asesoría, quejas, conciliación personal y notificación no se vean afectados, Una vez determinada la posibilidad de su desahogo se deberá señalar día y hora en que se efectúe dicha diligencia, en la cual deberá estar presente el consumidor o su representante legal (el representante deberá contar con poder que conste en instrumento notarial o carta poder firmada ante dos testigos, art. 109 LFPC)

En este caso la PROFECO podrá auxiliarse de las autoridades federales, estatales, municipales o del gobierno del D.F. para que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar a los proveedores, para lo cual las autoridades deberán contestar dentro de los **15 días siguientes** a la fecha de presentación de la solicitud de la PROFECO. (art. 13 LFPC).

Como la constatación de hechos es un acto cuyo desahogo es de campo y para ello la unidad administrativa deberá disponer del tiempo y personal necesario para ello y con el objeto de optimizar estos recursos, así como tratar de solucionar el conflicto entre las partes, cuando la delegación disponga de este tipo de diligencias, deberá también intentar la conciliación domiciliaria en los términos precisados en la guía de la conciliación domiciliaria.

Si como resultado de la diligencia no existió acuerdo entre las partes o no se constataron los hechos, ni se acreditó la relación contractual como se hizo referencia al principio de esta guía, se deberá agotar la etapa de conciliación domiciliar y se turnara a conciliación personal, señalando día y hora para su desahogo y requiriendo la rendición del informe tal como lo establecen los artículos 103, 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues a pesar del resultado negativo el artículo 114 de la ley de la materia prevé la posibilidad de que a instancia de la Procuraduría o del consumidor, se aporten elementos de prueba que acrediten los extremos de su queja, incluida la existencia de la relación contractual. De no hacerlo, se vedaría esta oportunidad para el consumidor, violentando su derecho.

## INTEGRACIÓN INICIAL DEL EXPEDIENTE

Se creará un expediente por cada una de las quejas recibidas, el cual se formará y compondrá de la siguiente forma:

- Con **la queja** presentada por el consumidor, hay que distinguir en este caso la forma en que fue presentada la queja:
- Si acude **personalmente** el consumidor a formular su queja, se anexará como documento de la queja el que conste en el formato de recepción de quejas del SS.
- En caso que la queja haya sido presentada por **escrito**, se anexará al expediente el documento original remitido o presentado por el consumidor ante la Unidad Administrativa de PROFECO, además adjuntará el formato de recepción de queja capturado en el SS.
- **Vía telefónica**, se anexará como documento de la queja el que conste en el formato de recepción de quejas del SS.
- **Por Internet**, se anexará la impresión donde conste el formato de queja capturado en por el consumidor y completado por el receptor de quejas para clasificarla materia de reclamación, fecha de audiencia, fecha de constatación de hechos, fecha de recepción de la queja, artículos violados, artículos donde se acredita la competencia de la Unidad Administrativa.
- Se adjuntarán sólo **copias fotostáticas** de los documentos presentados por el consumidor, **nunca se adjuntarán los documentos originales**. Se hará una descripción del número de copias fotostáticas que anexa el consumidor. Los originales sólo se le pedirán al consumidor para cotejar las copias simples y al finalizar esta tarea serán devueltos al consumidor.
- El **número de folio** será asignado de manera automática tanto por el SISEQ y SS.



- Se deberán sellar los documentos que contengan **datos personales** con el **sello de transparencia**, como información confidencial, se hará señalando la fecha en que fue generado el documento, en caso que el documento no cuente con fecha para efectos de clasificación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, se le pondrá la fecha de integración del expediente.

**Nota. Este tema se agota en la guía de integración de expedientes.**

## SEGUIMIENTO Y TRÁMITE DE LA QUEJA

Al finalizar la recepción de la queja el receptor determinará el trámite que corresponda para darle seguimiento y resolución a la queja, dicho paso puede ser (art. 111 LFPC):

- **Conciliación inmediata**, la cual puede ser de dos formas:
  - **Telefónica,**
  - **Domiciliaria.**
- **Conciliación personal.**

En este caso el receptor de la queja deberá analizar la materia de reclamación y hará constar dicha situación en el rubro correspondiente en el SS, señalando día y hora para la celebración de la audiencia.

## IMPRESIÓN DEL FORMATO DE QUEJAS

Una vez que el receptor determine el trámite que se dará a la queja, imprimirá el formato de recepción de la queja del SISEQ o SS. En este caso el receptor tomará en cuenta para la impresión lo siguiente:

- Deberá seleccionar a los proveedores que aparezcan en la pantalla de impresión, en este caso lo hará conforme al orden que corresponda a cada uno de ellos de acuerdo a la relación contractual establecida con el consumidor. Cabe aclarar que en caso de no seleccionarse correctamente a los proveedores o el orden de ellos respecto de la relación contractual, éstos no aparecerán en la impresión o se repetirá su nombre en la misma.
- Antes de realizar la impresión el receptor deberá revisar cuidadosamente la queja capturada y verificará:
  - Los datos del motivo de la reclamación,
  - El trámite asignado para dar seguimiento a la queja,
  - En caso que se reclame un monto verificar éste, y
  - Demás datos esenciales de la queja.

Lo anterior se hará con el fin de evitar problemas de informática, captura y de verificar la realidad y veracidad de la información proporcionada por el consumidor.

## FORMALIZACIÓN DE LA QUEJA

- Si se presentó **personalmente** se firmará la queja en el instante en que ésta haya sido impresa ante el receptor de quejas,
- Si se presentó por **escrito**, en este caso se tiene por firmada la queja ya que el consumidor en su escrito ha manifestado su inconformidad, como consecuencia de esto se tiene un documento con plena validez y este por sí solo surte sus efectos.
- Si se presentó **vía telefónica o internet**, la queja se formaliza al momento que es levantada o completada por el funcionario de la PROFECO.

## NOTIFICACIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN AL CONSUMIDOR

Se entregará copia de la reclamación ya firmada al consumidor, considerándose dicha copia constancia de la notificación de la fecha de audiencia de conciliación.

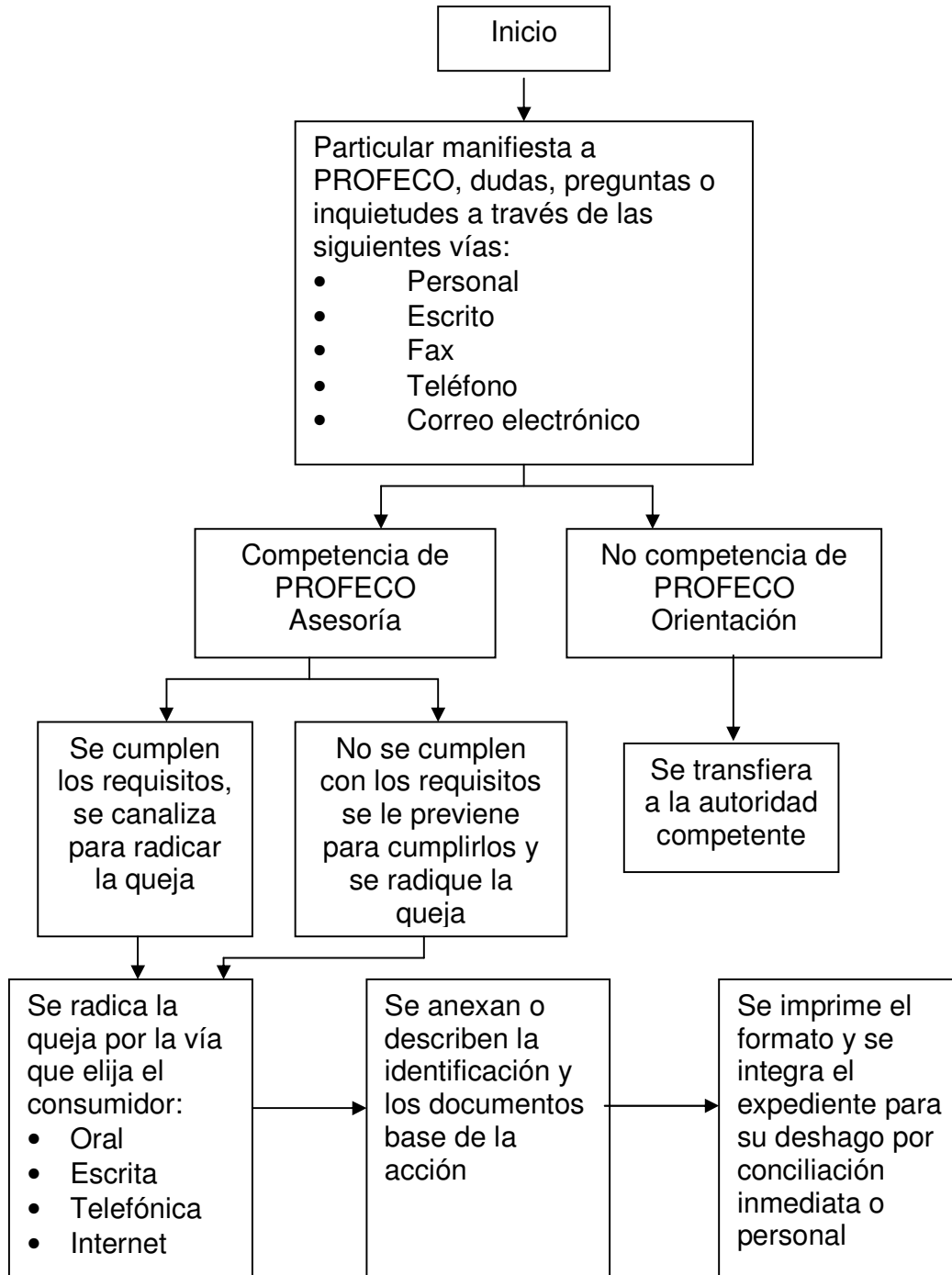
- El acto de entrega de la copia de la queja se realizará en el momento:
  - Si acude **personalmente** el consumidor a interponer la queja ante la PROFECO, se le entregará copia de la queja en el momento en que ésta se imprima y se firme.
  - Si la interpuso **vía fax**, se le notificará personalmente.
  - **Vía telefónica**, se le notificará personalmente.
  - **Vía correo electrónico**, se le notificará personalmente.
  - **Por internet**, se le notificará personalmente.
  - **Por cualquier otro medio electrónico, óptico, de cualquier otra tecnología o cualquier medio idóneo**, se le notificará personalmente.
- En la notificación realizada al consumidor se le hará saber lo siguiente:
  - Que se ha radicado la queja ante la PROFECO, y
  - Señalará día, hora, lugar y forma en que tenga verificativo la audiencia de conciliación.

## EMPLAZAMIENTO DEL PROVEEDOR

Se estará a lo previsto en la guía de notificaciones.

**NOTA: En caso de que el receptor detecte la necesidad de contar con nuevos giros, productos, deficiencias, marcas o materias de reclamación que no se encuentren registrados dentro del SS, deberán remitir al área normativa la relación para que sean integrados.**

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>AUDIENCIA</b>     | En sentido procesal, complejo de actos varios sujetos realizados con arreglo a formalidades preestablecidas, en un tiempo determinado, en la dependencia de un juzgado o de una Unidad Administrativa destinada al efecto, para evacuar trámites precisos para que el órgano jurisdiccional o la autoridad administrativa resuelva sobre las pretensiones formuladas por las partes.  |
| <b>ASESOR</b>        | Es la persona que asesora, esto es, que da consejo o dictamen.  |
| <b>CONCILIACIÓN</b>  | Acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner fin a uno ya iniciado (sin correr todos los trámites que en otro caso serían precisos para concluirlo).  |
| <b>CONCILIADOR</b>   | Persona que tiene a su cargo una conciliación. La que tiene inclinación natural a conciliar o conciliarse   |
| <b>CONSULTA</b>      | Acción y efecto de consultar, lo cual implica examinar o tratar un asunto con una ó varias personas.<br>Pedir el parecer, dictamen o consejo del conocedor de la materia.   |
| <b>CONSUMIDOR</b>    | Es toda aquella persona física no moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios<br>Se entiende también por consumidor la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.<br>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, cuando éstas se encuentren acreditadas como microempresas o micro industrias.<br><b>NOTA: A partir de Agosto del 2005 se considerarán consumidores:</b><br>Personas físicas o morales que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos a proceso de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, siempre que el monto de la operación no exceda de \$300,000.00 M.N. |
| <b>DILIGENCIA</b>    | Actos Procesales de los funcionarios del Poder Judicial o de alguna autoridad administrativa, realizados para la ejecución de las resoluciones dictadas por los jueces o autoridades administrativas a lo largo de un proceso.<br>Las diligencias denominadas <b>para mejor proveer</b> , son actos procesales del juzgador o de la autoridad administrativa realizados de oficio para completar su información sobre los hechos o actos alegados por las partes, que a su entender no hayan quedado suficientemente esclarecidos por medio de las pruebas o elementos aportados por éstas o para llevar el proceso en forma que asegure la justicia de su resolución.  |
| <b>EMPLAZAMIENTO</b> | Acto procesal destinado a hacer saber al demandado la existencia de la demanda o queja y la posibilidad legal que tiene de contestarla o rendir su informe.   |
| <b>INFORMAR</b>      | Enterar, dar noticia de algo. Dicho de un cuerpo consultivo, de un funcionario o de cualquier persona peritas en la materia. Dictaminar en  |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | asuntos de su respectiva competencia.   |
| <b>NOTIFICACIÓN</b> | Acto mediante el cual, con las formalidades legales preestablecidas se hace saber una resolución judicial o administrativa a la persona a la que se reconoce como el interesado en su conocimiento se le requiere para que cumpla un acto procesal.   |
| <b>ORIENTAR</b>     | Informar a alguien de lo que ignora y desea saber, del estado de un asunto o negocio, para que sepa mantenerse en él.<br>Dirigir o encaminar a alguien hacia algún lugar determinado o hacia un fin determinado.  |
| <b>PARTICULAR</b>   | Por particular se entiende a todas aquellas personas físicas, morales o entidades de la Administración Pública Federal, estatal o municipal, estas últimas siempre que no actúen en su carácter de autoridad.<br>En cuanto a las personas físicas o morales no importa su nacionalidad para poder acudir a realizar consultas ante PRFOCEO.   |
| <b>PRESCRIPCIÓN</b> | Es un medio de adquirir bienes o liberarse de obligaciones, mediante el transcurso de cierto tiempo y bajo las condiciones establecidas en la ley respectiva.<br>La <b>prescripción positiva</b> se refiere a la adquisición de bienes en virtud de la posesión.<br>La <b>prescripción negativa</b> se refiere a la liberación de obligaciones por no exigirse su cumplimiento.   |
| <b>PRETENSIÓN</b>   | Solicitud y contenido de la misma.<br>Acción y pretensión son entidades jurídicas diferentes, pero no opuestas. La acción, como poder o facultad de provocar e impulsar la actividad jurisdiccional o de alguna autoridad administrativa, al ser ejercitada, abre la posibilidad legal de que el juez resuelva sobre una pretensión que, integrándole contenido de una queja o demanda, constituye el objeto del procedimiento. |
| <b>PROVEEDOR</b>    | La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios.   |
| <b>QUEJA</b>        | Acusación ante un juez o autoridad administrativa competente, ejecutando en forma solemne y como parte en el proceso la acción contra el responsable.   |
| <b>RECEPTOR</b>     | Es aquella persona que se encarga de recibir y asentar la queja del consumidor.   |