



Oficina del Procurador  
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor  
Solicitud de Información, Folio interno UT: 24000001

Ciudad de México, a 15 de enero de 2024.

Folio interno UT: **24000001**

Folio Plataforma Nacional de Transparencia (PNT): **330024524000001**

000092

Unidad Administrativa responsable: **Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**

**Solicitud de Información:**

“Con fundamento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y al margen de su artículo 125, solicito me proporcionen la siguiente información: • ¿Cuáles son las 50 empresas que reciben el mayor número de quejas ante la PROFECO? • De las empresas que se enlisten, ¿cuál es el promedio de quejas que reciben mensualmente? La información solicitada, en el ejercicio del derecho a la información pública, tiene el propósito de obtener una comprensión y/o visión detallada de las cuáles son las empresas que reciben el mayor número de quejas ante la PROFECO y cuál es el promedio que reciben mensualmente, en aras de promover la transparencia y referido derecho fundamental.”(Sic)

**Respuesta:**

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6º Apartado A, Fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3º, 5º, 6º, 12, 15, 16, 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 4º párrafos primero y segundo, 7º párrafo tercero, 15, 16, 17, 18, 21 y 24 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y tomando en consideración la información que es de su interés, se hace de su conocimiento lo siguiente:

A efecto de dar cumplimiento a su solicitud con número de folio PNT 330024524000001, se informa que de conformidad con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

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

Ahora bien, a fin de ofrecerle información de su interés acerca de los servicios que ofrece la Procuraduría Federal del Consumidor, es preciso hacer de su conocimiento las características de una **QUEJA**:

- **Características de la Queja.** - De conformidad al Artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se recibirán las quejas o reclamaciones de los consumidores de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos: I. Señalar nombre y domicilio del reclamante, II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos, III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el



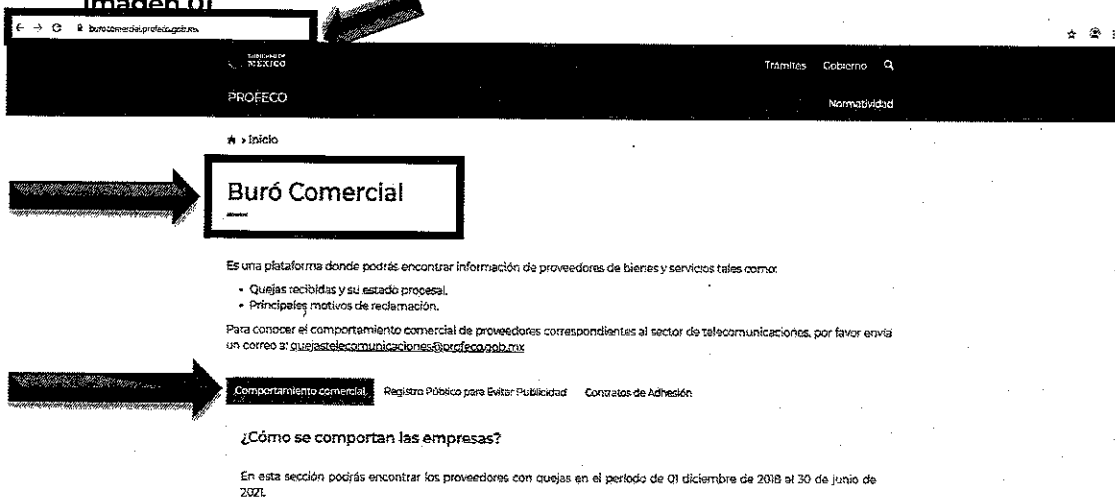


reclamante, IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación. Al tenor de lo anterior, la queja es una instancia en la que el consumidor busca directamente del proveedor el resarcimiento o cumplimiento de obligaciones contraídas mediante una relación comprobable de consumo, lo cual se atiende a través de la celebración de audiencias de conciliación entre el proveedor y el consumidor, a través de las cuales éstos buscan formas de conciliar sus posturas; sin embargo, en caso de no haber conciliación, en términos del artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.

Adicionalmente a lo precisado en párrafos anteriores, resulta necesario hacer de su conocimiento que el registro de las quejas que ingresan en esta Procuraduría, obran en una **fuentes de acceso público**, denominado: **BURÓ COMERCIAL**, el cual, puede consultar a través de la siguiente dirección electrónica: <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>, donde podrá visualizar la información de aquellos proveedores de bienes y servicios, a quien se les ha radicado una queja, lo anterior, dentro del periodo comprendido del 01 de diciembre de 2018 al 30 de noviembre de 2023.

Tal como se aprecia en las siguientes imágenes:

Imagen 01



**¡Recomendación de búsqueda!**

Para realizar la consulta del comportamiento comercial de un proveedor, considera lo siguiente:

- En el buscador, debes escribir el nombre comercial o razón social del proveedor, sin signos ortográficos tales como: acentos, comas, tildes, abreviaturas, entre otros (.,; " <> ' "). O bien, realizar una búsqueda por giro.
- Revisa que el nombre plasmado en el buscador corresponda con el que obra en una factura, recibo, correo electrónico, página de internet, o cualquier otra fuente que permita verificar su nombre correcto.

Recuerda que el resultado de la búsqueda puede variar como consecuencia de algún error de captura.

Nombre comercial o Razón social:	Giro:
<input type="text" value="Nombre comercial o Razón social"/>	<input type="text" value="Todos los giros"/>

Una vez ingresado a la dirección electrónica señalada, podrá teclear el nombre del proveedor o del GIRO COMERCIAL del cual requiere la información.

Posteriormente, al reflejarse el nombre del proveedor de su interés, podrá dar clic para obtener un resumen de las quejas radicadas en contra del referido proveedor





**ECONOMÍA**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

personales. Lo único que hay que hacer es describir la situación de manera breve y con todos los datos mencionados, para poder localizar el establecimiento denunciado y proceder a la realización de la verificación correspondiente. **Es preciso señalar que la substanciación del procedimiento de mérito se desarrolla únicamente entre la Procuraduría y él o los proveedores verificados, destacando, que el denunciante no forma parte dentro del procedimiento instaurado y las etapas procesales que lo conforman, ello, en razón de que el objetivo del citado procedimiento es analizar si el proveedor incurrió o no en infracción a la ley.**

Ahora bien en relación a las quejas, por lo que hace a la consulta acerca de **"...¿Cuáles son las 50 empresas que reciben el mayor número de quejas ante la PROFECO? • De las empresas que se enlisten, ¿cuál es el promedio de quejas que reciben mensualmente?..."** ha de precisarse que la información no se encuentra sistematizada al nivel de detalle que solicita, ya que si bien la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta a nivel institucional, con sistemas de información para el registro, control y seguimiento de las actividades propias de la institución, lo cierto es que dentro de los rubros que se encuentran sistematizados y que tienen a disposición las Oficinas de Defensa del Consumidor, distribuidas a nivel nacional, **no se contempla un Reporte que identifique las 50 empresas que reciben el mayor número de quejas y que a su vez identifique el promedio de quejas que reciben mensualmente**, tal como lo señala en la solicitud, resultando aplicable al caso concreto, la hipótesis analizada por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) con lo razonado en el Criterio 03/17 emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), mismo que a la letra dispone:

**"No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información." (sic)**

No obstante a lo anterior, en aras de atender EL EJERCICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN regulado por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), y con el fin de que se allegue de la **información que corresponda a las atribuciones y facultades con las que cuentan las Oficinas de Defensa del Consumidor, distribuidas a nivel nacional**, se informa que la información de las quejas registradas por las Oficinas de Defensa del Consumidor a nivel nacional, con el detalle que le permita realizar los cruces de información y obtener la que es de su utilidad, se encuentra a su disposición en la página oficial de PROFECO en el apartado de Datos Abiertos en el siguiente enlace:

[https://datos.profeco.gob.mx/datos\\_abiertos/quejas.php](https://datos.profeco.gob.mx/datos_abiertos/quejas.php)

Lo cual se hace de su conocimiento en términos del artículo 130 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que en lo que interesa dice:



2024

Felipe Carrillo  
PUERTO

MEMORATO DEL SECRETARIO  
DE ECONOMÍA Y DESARROLLO  
DEL ESTADO



En esta sección podrás encontrar los proveedores con quejas en el periodo de 01 diciembre de 2018 al 31 de julio de 2022.

**¡Recomendación de búsqueda!**

Para realizar la consulta del comportamiento comercial de un proveedor, considera lo siguiente:

- En el buscador, debes escribir el nombre comercial o razón social del proveedor, sin signos ortográficos tales como acentos, comas, tildes, alternancias entre mayúsculas y minúsculas, realizar las búsquedas por letra.
- Revisa que el nombre ingresado en el buscador coincida con el que figura en una factura, recibo, correo electrónico, página de internet, o cualquier otra fuente que permita verificar su nombre correcto.

Recuerda que el resultado de la búsqueda puede variar como consecuencia de algún error de captura.

Nombre comercial o Razón social:  Gira:

Mostrar: 10 Entradas

Nombre o Razón social	Nombre comercial	Quejas	C.A.
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	44,764	0
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1,339	0
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	5,681	0
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	4,878	0
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	4,215	0
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	4,197	0
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	4,030	0
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	3,164	0
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1,692	0

Fuente: <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>

- Características de la DENUNCIA.** - En términos del Artículo 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley de Infraestructura de la Calidad, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables. En la denuncia se deberá indicar lo siguiente: I. Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación, II. Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate, y III. En su caso, nombre y domicilio del denunciante. La denuncia podrá presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio. Al tenor de lo anterior, la denuncia se refiere a actos u omisiones por parte de un proveedor que afectan los intereses de una colectividad de consumidores, razón por la que cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a que alude el artículo de referencia. Luego entonces, en respuesta a una denuncia Profeco realizará una visita de verificación al proveedor, y en caso de constatar que efectivamente se lesionen los derechos de la población consumidora, y que por ende exista incumplimiento a la Ley o normas aplicables, se impondrá una medida precautoria para que no se continúe cometiendo la falta, iniciando el procedimiento administrativo correspondiente que puede derivar en sanción económica. En este caso, a diferencia del procedimiento de queja, las y los denunciantes no están obligados a presentar pruebas de la falta, ni se le pedirán sus datos

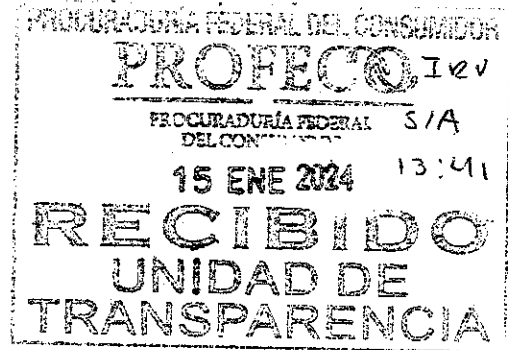


“Artículo 130. Cuando la información requerida por el solicitante ya esté disponible al público en medios impresos, tales como libros, compendios, trípticos, registros públicos, en formatos electrónicos disponibles en Internet o en cualquier otro medio, se le hará saber por el medio requerido por el solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede consultar, reproducir o adquirir dicha información en un plazo no mayor a cinco días.”

Se emite la presente respuesta con base en la información registrada por las Oficinas de Defensa del Consumidor a nivel nacional.

Atentamente

Lic. Ilse Marianna González Benavides  
Directora General





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

000110

Ciudad de México, a 11 de enero de 2024.

**Número de solicitud de la Plataforma Nacional de Transparencia:** 330024524000001

**Folio interno UT:** 4000001

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

Dirección General de Quejas y Conciliación

---

**Solicitud de información:**

*"Con fundamento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y al margen de su artículo 125, solicito me proporcionen la siguiente información: - ¿Cuáles son las 50 empresas que reciben el mayor número de quejas ante la PROFECO? - De las empresas que se enlisten, ¿cuál es el promedio de quejas que reciben mensualmente? La información solicitada, en el ejercicio del derecho a la información pública, tiene el propósito de obtener una comprensión y/o visión detallada de las cuáles son las empresas que reciben el mayor número de quejas ante la PROFECO y cuál es el promedio que reciben mensualmente, en aras de promover la transparencia y referido derecho fundamental." (Sic)*

---

**Respuesta:**

En atención a la solicitud de información 330024524000001 y de conformidad con las facultades de la Dirección General de Quejas y Conciliación, en estricto apego a lo establecido en los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP); 130 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP).

En términos de los artículos 20 y 24 fracciones I y XVI de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), esta Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades y atribuciones para promover y proteger los derechos del consumidor; así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; y procurar la solución de las diferencias entre ellos.

**DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; tiene facultades para recibir y atender quejas en materia de consumo, y procurar la solución de diferencias entre los consumidores y proveedores a través del procedimiento conciliatorio previsto en la LFPC.

Derivado de lo anterior, se realizó una búsqueda exhaustiva en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2023, respecto a "... ¿Cuáles son las 50 empresas que reciben el mayor número de quejas ante la PROFECO? - De las empresas que se enlisten, ¿cuál es el promedio de quejas que reciben mensualmente?..." (Sic).





De la búsqueda realizada se identificaron 11,160 quejas radicadas en esta Dirección General de Quejas y Conciliación, y el resultado de la búsqueda se detalla en el archivo Excel adjunto a la presente respuesta.

Sirve de sustento a la presente respuesta por analogía lo razonado por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública (INAI) en el criterio "3/19", los cuales establecen:

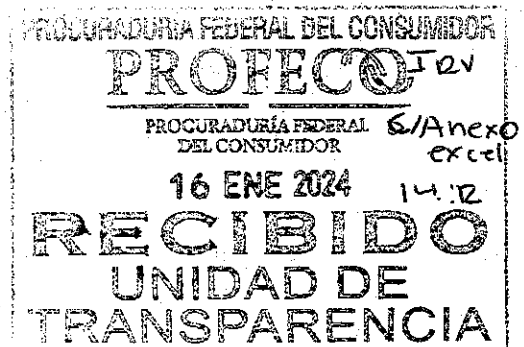
**Criterio 3/19**

**Periodo de búsqueda de la información.** *En el supuesto de que el particular no haya señalado el periodo respecto del cual requiere la información, o bien, de la solicitud presentada no se adviertan elementos que permitan identificarlo, deberá considerarse, para efectos de la búsqueda de la información, que el requerimiento se refiere al año inmediato anterior, contado a partir de la fecha en que se presentó la solicitud.*

La información contenida se hace de conocimiento en virtud de la solicitud de transparencia No. 330024524000001.

ATENTAMENTE

**MTRO. FILIBERTO IBÁÑEZ JUÁREZ**  
**DIRECTOR GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN**



**DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN**  
**ANEXO DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN 330024524000001**

No.	RAZÓN SOCIAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1	NUEVA WAL MART DE MEXICO, S DE RL DE CV	360	203	190	273	52	321	373	384	180	234	181	194	2,945
2	AEROVÍAS DE MEXICO, SA DE CV	94	45	85	88	137	128	72	136	106	97	55	16	1,059
3	CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BASICOS	99	82	123	50	35	51	75	107	95	70	80	170	1,037
4	SERVICIOS COMERCIALES AMAZON MEXICO, S DE RL DE CV	78	33	63	50	88	107	68	122	84	79	61	43	876
5	AEROENLACES NACIONALES, SA DE CV	104	51	72	85	64	74	75	95	70	69	61	26	846
6	DEREMATE.COM DE MEXICO, S DE RL DE CV	175	36	47	64	82	55	77	102	49	61	45	19	812
7	OPERADORAS EN SERVICIOS COMERCIALES, SA DE CV	15	11	19	167	110	62	55	73	41	42	22	16	633
8	COPPEL, SA DE CV	52	22	27	24	47	25	31	61	36	45	34	16	420
9	TECNOLOGIAS RAPPY, SAPI DE CV	40	36	21	34	40	22	13	33	33	17	20	2	311
10	DEPORTES MARTI, SA DE CV	39	65	93	9	26	19	4	2	3	0	0	0	260
11	SUBURBIA, S DE RL DE CV	26	19	31	26	78	7	3	1	0	0	0	0	191
12	WHIRLPOOL MEXICO, S DE RL DE CV	39	15	13	16	16	13	14	24	13	9	9	5	186
13	HOME DEPOT MEXICO, S DE RL DE CV	19	6	6	13	3	2	35	31	13	19	8	3	158
14	BRADESCARD MEXICO, S DE RL	13	12	6	19	16	13	12	20	12	12	11	1	147
15	DESARROLLO MARINA VALLARTA, SA DE CV	4	3	4	9	3	15	15	24	18	31	9	9	144
16	UVI TECH, SAPI DE CV	7	11	8	12	8	9	7	13	13	14	12	6	120
17	EXHIBIDORA MEXICANA CINEPOLIS, SA DE CV	5	3	3	7	9	15	12	25	8	12	0	1	100
18	REDPACK, SA DE CV	5	0	5	10	9	4	9	17	11	5	4	7	86
19	COMERCIALIZADORA DE MOTOCICLETAS DE CALIDAD, SA DE CV	3	2	7	12	7	6	5	11	6	6	9	5	79
20	LATAMGYM, SAPI DE CV	4	3	3	6	5	8	7	12	7	2	7	0	64
21	RGL ARRENDADORA DE INMUEBLES, SA DE CV	5	1	0	1	1	5	6	6	9	6	3	5	48
22	PLAY HAWKERS MEXICO, SA DE CV	1	1	0	2	2	0	1	9	14	6	5	1	42
23	COMERCIALIZADORA SDMHC, SA DE CV	9	0	7	4	3	4	2	3	0	3	3	3	41
24	NATURGY MEXICO, SA DE CV	12	4	1	4	3	3	1	4	2	0	2	1	37
25	SALUD DIGNA, AC	3	2	3	6	3	3	3	4	3	4	2	0	36
26	OPERADORA Y ADMINISTRADORA SW, SA DE CV	6	0	2	0	6	1	3	4	1	7	3	0	33
27	AMERICAN AIRLINES, INC	1	2	1	1	1	0	6	7	4	3	4	2	32
28	OPERADORA OMX, SA DE CV	2	0	2	3	2	2	1	5	1	8	4	1	31
29	COMERCIALIZADORA METROGAS, SA DE CV	9	1	2	4	2	0	2	1	1	5	2	2	31
30	GAMEPLANET, SA DE CV	5	1	2	3	4	2	0	2	6	5	0	0	30
31	CONCESIONARIA VUELA COMPAÑIA DE AVIACION, SAPI DE CV	1	1	7	3	1	3	0	5	3	2	2	0	28
32	PROMOTORA CANCUN SHARE, SA DE CV	1	1	1	4	2	1	4	4	1	3	0	3	25
33	COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACION, SA	4	3	0	5	0	1	3	4	1	2	1	0	24
34	FIRST CASH, SA DE CV	2	1	1	0	1	0	3	1	2	8	2	0	21
35	HUAWEI TECHNOLOGIES DE MEXICO, SA DE CV	0	0	0	0	0	0	0	3	5	8	3	2	21
36	PALACE ELITE RESORTS, SA DE CV	3	2	1	0	3	0	2	3	0	1	1	1	17
37	CONSORCIO MEXIGAS, SA DE CV	2	2	1	6	1	1	0	3	0	1	0	0	17
38	EZPAWN MANAGEMENT MEXICO, S DE RL DE CV	1	1	3	1	1	1	2	4	1	1	0	0	16
39	UNDER ARMOUR MEXICO, S DE RL DE CV	2	1	1	2	3	1	1	3	0	1	0	1	16
40	EXPERIENCIAS XCARET LOYALTY, SAPI DE CV	0	1	0	0	0	1	0	5	5	3	1	0	16
41	AUTOBUSES DE LA PIEDAD, SA DE CV	3	2	0	0	2	1	0	1	3	1	0	2	15
42	SIX FLAGS MEXICO, SA DE CV	1	3	0	0	2	2	1	3	0	0	3	0	15
43	ALQUILADORA DE VEHICULOS AUTOMOTORES, SA DE CV	3	0	0	2	1	2	1	3	1	1	1	0	15
44	ELECTRONICA STEREN, SA DE CV	6	1	0	0	0	1	0	2	2	2	0	0	14
45	LATAM AIRLINES GROUP	1	0	1	4	0	0	1	0	2	2	0	1	12
46	EBAY MARKETPLACES GMBH	0	0	0	1	0	0	2	3	2	2	2	0	12
47	SEPHORA MEXICO, S DE RL DE CV	4	0	1	1	1	1	0	1	2	0	1	0	12
48	MERCADOLIBRE, S DE RL DE CV	9	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
49	FLEET CAR COMPANY MX, SA DE CV	0	1	1	0	1	2	2	2	1	0	0	0	10
50	AVON COSMETICS MANUFACTURING, S DE RL DE CV	0	0	1	1	2	0	0	1	0	3	0	0	8