

IGUALDAD DE TRATO

DENUNCIA DE VIOLACIONES A DERECHOS DEL CONSUMIDOR

¿Qué Es?

Es la acción de exigir que se respeten tus derechos como consumidor. Puedes realizar una denuncia por medidas de seguridad de un establecimiento, si no tienen o no respetan los precios exhibidos, si no te dan el producto completo o si es de mala calidad, si no respetan la garantía de un producto o un servicio que ya pagaste, entre otros.

¿Qué Necesitas?

Puedes realizar tu denuncia de manera presencial en la delegación de PROFECO más cercana, vía Concilianet: https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp, o vía telefónica: 01 800 468 8722 o al 55688722 Tu denuncia puede volverse colectiva si es aprobada y firmada mínimo por 30 personas.

¿Cómo exigir?



IDENTIFICA

Acciones que violen los derechos e intereses del consumidor y que no procuran la equidad entre proveedor y consumidores.



EVIDENCIA

Acreditar que exista la identidad de causa, acción, pretensiones y proveedor.



DENUNCIA

Instituciones

· PROFECO

Después de escribir tu caso y de ser aprobado, se activará para que otros consumidores interesados puedan adherirse firmándolo.

Requisitos:

- ·Nombres y domicilios del consumidor y proveedor. ·Comprobante o recibo; señalar el lugar donde puede ser localizado.
- · Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja.

Podrás presentarla de manera presencial o por internet.



SEGUIMIENTO

Recibe el número de queja y da seguimiento. Si reúnes 30 firmas, para convertir el caso en una acción colectiva.



DIFUNDE

Contacta a más personas que tengan el mismo interés en denunciar acciones que violan los derechos del consumidor.



RESULTADO



Se llega a un acuerdo que puede llegar a la restitución, devolución o en su caso, a la bonificación por daños ocasionados al consumidor.

Caso de Éxito:

SOBREVENTA E VIVA AEROBUS

¿QUIÉNES INICIARON?

Diecinueve ciudadanos afectados por la sobreventa de vuelos por parte de Viva Aerobus.







CÓMO LO LOGRARON?

Realizaron una queja ante el módulo

de PROFECO ubicado dentro del aeropuerto.





RELEVANCIA PROFECO hizo valer los derechos

de los consumidores, quienes obtuvieron

atención personalizada y el servicio

por el que habían pagado.

;QUÉ BUSCABAN?

Que se respetará el vuelo que ya habian pagado.



EL RESULTADO

Catorce denunciantes lograron que se reprogramara su vuelo y a los restantes les fue reembolsado su dinero.





Tienes derecho a que se te reponga o a que te devuelvan tu dinero y en su caso, a una bonificación no menor a 20% del precio pagado.



