



**REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
CÉDULA DE INFORMACIÓN**

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE:	x
ASESORÍA SOBRE QUEJAS DEL CONSUMIDOR		SERVICIO:	
DESCRIPCIÓN			
CUANDO SE QUIERA HACER UNA RECLAMACIÓN EN CONTRA DE ALGÚN PROVEEDOR POR NO RESPETAR PRECIOS, CANTIDADES, PLAZOS, TÉRMINOS, ENTREGAS, CONDICIONES, MODALIDADES, CARACTERÍSTICAS, GARANTÍAS, INTERESES Y DEMÁS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA TRANSACCIÓN COMERCIAL CELEBRADA.			
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	DDYFE-01-26		
FUNDAMENTO JURÍDICO	LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR ART. 274, 275 Y 276 DEL REGLAMENTO MUNICIPAL DE COMERCIO, LA INDUSTRIA, PRESTACION DE SERVICIOS, ESPECTACULOS, ANUNCIOS PUBLICITARIOS Y VIA PUBLICA DE TEPOTZOTLAN		
DOCUMENTO A OBTENER	N/A	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	N/A
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL	DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)
		x	
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	CUANDO EL PROVEEDOR DE BIENES O SERVICIOS AFECTA LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.		
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	VER LA VERACIDAD DE DICHO TRÁMITE		
REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada)	FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO
PERSONAS FÍSICAS			
RECIBO O COMPROBANTE DE COMPRA QUE CONTENGA EL NOMBRE Y DOMICILIO DEL PROVEEDOR	SI	2	ART. 276 DEL REGLAMENTO MUNICIPAL DE COMERCIO, LA INDUSTRIA, PRESTACION DE SERVICIOS, ESPECTACULOS, ANUNCIOS PUBLICITARIOS Y VIA PUBLICA DE TEPOTZOTLAN.
(IDENTIFICACIÓN CON FOTOGRAFÍA VIGENTE (INE, PASAPORTE, CEDULA)	SI	2	
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS			
CONSTANCIA O CEDULA O REGISTRO DE SITUACIÓN FISCAL. (SE TRAMITA EN EL SAT)	SI	2	ART. 276 DEL REGLAMENTO MUNICIPAL DE COMERCIO, LA INDUSTRIA, PRESTACION DE SERVICIOS, ESPECTACULOS, ANUNCIOS PUBLICITARIOS Y VIA PUBLICA DE TEPOTZOTLAN.
RECIBO O COMPROBANTE DE COMPRA QUE CONTENGA EL NOMBRE Y DOMICILIO DEL PROVEEDOR	SI	2	
IDENTIFICACIÓN CON FOTOGRAFÍA VIGENTE (INE, PASAPORTE, CEDULA)	SI	2	
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
CONSTANCIA O CEDULA O REGISTRO DE SITUACIÓN FISCAL. (SE TRAMITA EN EL SAT)	SI	2	ART. 276 DEL REGLAMENTO MUNICIPAL DE COMERCIO, LA INDUSTRIA, PRESTACION



RECIBO O COMPROBANTE DE COMPRA QUE CONTenga EL NOMBRE Y DOMICILIO DEL PROVEEDOR		SI	2	DE SERVICIOS, ESPECTACULOS, ANUNCIOS PUBLICITARIOS Y VIA PUBLICA DE TEPOTZOTLAN.	
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO		1.-ACUDIR DE FORMA PRESENCIAL A LA OFICINA DE ENLACE DE PROFECO 2.-SOLICITAR EL FORMATO UNICO DE QUEJAS, DEBERA LLENARLO DEBIDAMENTE CON SUS DATOS PERSONALES,ASI MISMO SEÑALARA DOMICILIO PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES, UN NÚMERO TELEFONICO Y CORREO ELECTRONICO. 3.-LLENAR EL FORMATO DE QUEJAS, NARRANDO LOS HECHOS COMO SUCEDIERON, EN MODO, TIEMPO Y LUGAR 4.-ANEXAR COPIA SIMPLE DE LA IDENTIFICACION OFICIAL (INE) JUNTO EL FORMATO DE QUEJA EN CASO DE (PARTICULARES) 5.-ANEXAR COPIA SIMPLE DE LA IDENTIFICACION OFICIAL (INE) JUNTO EL FORMATO DE QUEJA EN CASO DE PARTICULARES, NOMBRAMIENTO DE QUIEN REALICE LA DENUNCIA (ORIGINAL Y COPIA SIMPLE) (INSTITUCIONES PUBLICAS) 6.-UNA VEZ ENTREGADO EL FORMATO Y SUS REQUISITOS, SE DARA INICIO AL ANALISIS DEL ASUNTO PARA DETERMINAR LA PROCEDENCIA DE INICIAR UNA INVESTIGACION. 7.-SE REMITIRA EL FORMATO DE QUEJA A LA AUTORIDAD INYETIGADORA, QUIEN PLENO ANALISIS DEL ASUNTO, EN SU CASO DARA INICIO A LA INVESTIGACION. 8.-UNA VEZ QUE TENGAN LA RESOLUCIÓN O PRESENTACIÓN PARA DARLE SEGUIMIENTO SE LES AVISARA AL SOLICITANTE.			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA		N/A			
COSTO		GRATUITO	FUNDAMENTO JURÍDICO	N/A	
FORMA DE PAGO		EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
		N/A	N/A	N/A	N/A
¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?		N/A			
OTRAS ALTERNATIVAS		N/A			
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN					
15 DIAS DE PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE Y 3 DIAS EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN					
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE		N/A			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA		N/A			
DEPENDENCIA U ORGANISMO			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE		
DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y FOMENTO ECONÓMICO			OFICINA ENLACE PROFECO TEPOTZOTLÁN		
TITULAR DE LA DEPENDENCIA		LIC. ANA LAURA GONZALEZ GONZALEZ			
DOMICILIO					
CALLE	ADOLFO LÓPEZ MATEOS			NO. INT. Y EXT.:	
COLONIA	Bo. SAN MARTIN		MUNICIPIO	TEPOTZOTLAN	
C.P.	54600	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	LUNES A VIERNES DE 9:00 A 17:00 HORAS SABADOS 9:00 - 12:00 HORAS		
LADA	TELÉFONOS		EXT	CORREO ELECTRÓNICO:	
55	59760808		2108	fom.agropecuario@tepotzotlan.gob.mx	
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO					
OFICINA	DELEGACIÓN TLALNEPANTLA				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA		MTRO. FRANCISCO VLADIMIR ESTRADA			
DOMICILIO					
CALLE	AV. MARIO COLÍN			NO. INT. Y EXT. 56	
COLONIA	CENTRO		MUNICIPIO	N/A	
C.P.	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	LUNES A VIERNES DE 8:30 A 13:00 HORAS		
LADA	TELÉFONOS		EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	

N/A	5556256700 EXT.55220	N/A	N/A
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A		
INFORMACIÓN ADICIONAL			
PREGUNTA FRECUENTE	¿AQUÍ SE PUEDE HACER LA QUEJA COMO CONSUMIDOR?		
RESPUESTA:	DE AQUÍ LO CANALIZAMOS A LA DELEGACION DE PROFECO TLALNEPANTLA, PARA EL SEGUIMIENTO DE SU QUEJA		
PREGUNTA FRECUENTE	¿CUÁNTO TIEMPO SE TARDAN EN ATENDER MI QUEJA?		
RESPUESTA:	DEPENDE DEL NÚMERO DE PERSONAS QUE ESTÉN EN FILA.		
PREGUNTA FRECUENTE	¿CUANDO PROFECO NO ES COMPETENTE?		
RESPUESTA:	UNA RELACIÓN O CONTRATO DE TRABAJO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO MERCÁNTILES, SERVICIOS PRESTADOS POR SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA.		
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK			

ELABORÓ:  LIC. PEDRO FLORES ENCARNACION ENLACE DE PROFECO	CONVENCIMIENTO DE TEPOTZOTLÁN, MEX. VISTO BUENO:  LIC. ANA LAURA GONZALEZ GONZALEZ DIRECCION DE DESARROLLO Y FOMENTO ECONOMICO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 10 / FEBRERO / 2026
---	---	--