

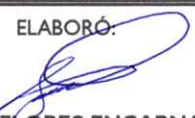
REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:	SERVICIO:	X		
ASESORÍA SOBRE QUEJAS DEL CONSUMIDOR						
DESCRIPCIÓN:		Código de la Cédula	DDYFE-01-25			
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.						
FUNDAMENTO LEGAL:		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		
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center;">NO</td> <td>DIRECCIÓN WEB</td> </tr> </table>			NO	DIRECCIÓN WEB
NO	DIRECCIÓN WEB					
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	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)						
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 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				
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO		1.-ACUDIR DE FORMA PRESENCIAL A LA OFICINA DE ENLACE DE PROFECON 2.-SOLICITAR EL FORMATO UNICO DE QUEJAS, DEBERA LLENARLO DEBIDAMENTE CON SUS DATOS PERSONALES,ASI MISMO SEÑALARA DOMICILIO PARA OIR Y RECIBIR NOTOFICACIONES, 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 INVETIGADORA, 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 O	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:	N/A			
OTRAS ALTERNATIVAS:	N/A			
CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	N/A			

DEPENDENCIA U ORGANISMO:		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y FOMENTO ECONÓMICO		OFICINA ENLACE PROFECO TEPOTZOTLÁN	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		LIC. ANDREA CERVANTES OMAÑA	
DOMICILIO:	CALLE: ADOLFO LÓPEZ MATEOS	NO. INT. Y EXT.:	29 A
COLONIA:	BARRIO SAN MARTÍN	MUNICIPIO:	TEPOTZOTLÁN
C.P.:	54600	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	LUNES A VIERNES DE 9:00 A 17:00 Y SÁBADOS DE 9:00 A 12:00 HORAS
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:
N/A	5558760202	2108	N/A
CORREO ELECTRÓNICO:			
N/A			
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:	TLALNEPANTLA
C.P.:	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	LUNES A VIERNES DE 8:30 A 13:00 HORAS
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:
N/A	5556256700 EXT.55220	N/A	N/A
CORREO ELECTRÓNICO:			
N/A			
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A		
INFORMACIÓN ADICIONAL			
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿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 2:	¿CUÁNTO TIEMPO SE TARDAN EN ATENDER MI QUEJA?		
RESPUESTA:	DEPENDIENDO DEL NÚMERO DE PERSONAS QUE ESTÉN EN FILA.		
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿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			
H. AYUNTAMIENTO DE TEPOTZOTLÁN, MEX.			

ELABORÓ:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 LIC. PEDRO FLORES ENCARNACION JEFE ENLACE DE LA OFICINA DE PROFECO	03 DE JUNIO DE 2025
 LIC. ANDREA CERVANTES OMAÑA ENCARGADA DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y FOMENTO ECONÓMICO	