

## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:	SERVICIO:	X
<b>ASESORÍA SOBRE QUEJAS DEL CONSUMIDOR</b>				
DESCRIPCIÓN:		Código de la Cédula	DDYFE-01-23	
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:		<b>LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR</b> <b>ART. 274, 275 Y 276 DEL REGLAMENTO MUNICIPAL DE COMERCIO, LA INDUSTRIA, PRESTACION DE SERVICIOS, ESPECTACULOS, ANUNCIOS PUBLICITARIOS Y VIA PUBLICA DE TEPOTZOTLAN.</b>		
DOCUMENTO A OBTENER:		N/A	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	N/A
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		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	
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>				
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		
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>				
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)				
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>				
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 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)			

	<p>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)</p> <p>6.-UNA VEZ ENTREGADO EL FORMATO Y SUS REQUISITOS, SE DARA INICIO AL ANALISIS DEL ASUNTO PARA DETERMINAR LA PROCEDENCIA DE INICIAR UNA INVESTIGACION.</p> <p>7.-SE REMITIRA EL FORMATO DE QUEJA A LA AUTORIDAD INVEIGADORA, QUIEN PLENO ANALISIS DEL ASUNTO, EN SU CASO DARA INICIO A LA INVESTIGACION.</p> <p>8.-UNA VEZ QUE TENGAN LA RESOLUCIÓN O PRESENTACIÓN PARA DARLE SEGUIMIENTO SE LES AVISARA AL SOLICITANTE.</p>			
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)
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:		C. JUANA VEGA BARRETO		
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:	CORREO ELECTRÓNICO:
N/A	5558760202	2108	N/A	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:	CORREO ELECTRÓNICO:
N/A	5556256700 EXT.55220	N/A	N/A	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:	DEPENDI DEL NÚMERO DE PERSONAS QUE ESTÉN EN FILA.			
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿CUANDO PROFECO NO ES COMPETENTE?			

<b>RESPUESTA:</b>	<b>UNA RELACIÓN O CONTRATO DE TRABAJO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO MERCÁNTILES, SERVICIOS PRESTADOS POR SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA.</b>
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>	

<p>ELABORÓ:</p> <p><b>H. AYUNTAMIENTO DE TEPOTZOTLÁN, MEX.</b></p>  <p><b>ANA VEGA BARRETO</b>                  COORDINADORA DE PROFECO</p> <p>2022 - 2024</p> <p><b>JEFATURA DE LA UNIDAD DE PROFECO</b></p>	<p><b>H. AYUNTAMIENTO DE TEPOTZOTLÁN, MEX.</b></p> <p><b>VISTO BUENO:</b></p>  <p><b>C. ANA LAURA GONZÁLEZ GONZÁLEZ</b>                  DIRECTORA DE DESARROLLO Y FOMENTO                  DIR. ECONÓMICO</p> <p>DESARROLLO Y FOMENTO                  ECONÓMICO</p>	<p><b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b></p> <p><b>10 de enero de 2024</b></p>
--	--	---