

# NO LE TEMAS A QUEJARTE ANTE PROFECO

---

Lic. Elizabeth González Flores

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es una institución que cuenta con diversas facultades para proteger los derechos de los consumidores al considerarse como grupo vulnerable frente a los proveedores cuando adquieren de estos bienes o servicios, procurando así la protección de derechos sociales, buscando evitar relaciones injustas y prácticas comerciales abusivas.

Dentro de las acciones que realiza la Procuraduría, encontramos la promoción y protección de los derechos económicos de los consumidores, cuyo fin es tener mayores beneficios con relación a los recursos económicos invertidos, evitar la comercialización de productos bajo publicidad engañosa y la competencia desleal; también se busca una compensación efectiva al consumidor a través de los procedimientos establecidos en la Ley de la materia.

El procedimiento por seguir ante la Procuraduría es relativamente rápido y poco costoso para facilitar su acceso a los consumidores. Inicia con la presentación de la queja o reclamación contra los proveedores de forma escrita, oral, telefónica o electrónica. La información que debe contener la queja corresponde a las personas relacionadas (consumidor, proveedor, testigos), el bien o servicio que se reclama, los hechos y los documentos de la transacción, así como las pruebas que consideren necesarias.

Para brindar un mejor servicio; la Procuraduría cuenta con diversas oficinas y el consumidor puede decidir si acude a la que corresponde a su domicilio, al domicilio del proveedor o a la del lugar donde se haya suscitado el motivo de la queja o reclamación.

Una vez presentada la queja, la procuraduría citará al proveedor a una audiencia, a la que también acudirá el consumidor. El objeto de la audiencia es la solución del conflicto, por lo que propondrán soluciones en beneficio de las partes; en caso de que el proveedor no se presente a la audiencia se le impondrá una multa y se le citará a una segunda audiencia, si en esta tampoco se presenta, nuevamente se impondrá una multa y se tendrá por cierto lo manifestado por el consumidor. En ocasiones, los montos de las multas impuestas pueden superar el monto de la reclamación del bien o servicio, lo que es perjudicial para el proveedor.

Para el caso de que no se llegué a una solución, se puede solicitar a la Procuraduría la emisión de un dictamen. En este documento se cuantificará la obligación del proveedor hacia el consumidor respecto al bien o servicio que debía prestarse, así como el porcentaje de la bonificación o compensación que corresponda cuando la prestación del servicio haya sido deficiente o no se haya prestado o proporcionado por culpa del proveedor.

El dictamen contendrá la cuantificación del monto de la obligación incumplida por parte del proveedor y el monto del porcentaje que corresponde por la bonificación. Con dicho dictamen se podrá acudir ante la autoridad judicial competente a solicitar el pago del monto en él consignado.

Lo importante en este tipo de procedimientos es que las partes tengan disposición para elegir entre las posibles soluciones y llegar a un acuerdo, y que excepcionalmente, tengan que acudir a una instancia judicial.

En muchas ocasiones los consumidores tienen el mal concepto de que no servirá de nada o de que no se llegará a nada interponiendo una queja ante PROFECO, pero les aseguro que no es así.

Atendiendo a todo lo anterior y visto en qué consiste el procedimiento ante la Procuraduría, se puede concluir que es fácil de iniciar, asequible, no requiere intervención de terceros y, en muchos casos, culmina con un acuerdo que beneficia a los involucrados. Por tanto, ¡no le tengan miedo a acudir a hacer valer sus derechos frente a los proveedores de bienes y servicios!