



DIP. FAUSTO MANUEL ZAMORANO ESPARZA

Presidente de la Mesa Directiva del H. Congreso
de la Ciudad de México
P r e s e n t e

Con fundamento en los artículos 27 fracción III de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 31 del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, me permito remitir para los fines procedentes, copia del oficio número 100.2023.OEL.006 suscrito por el Mtro. Carlos Cruz Arzate, Titular de la Unidad de Prospectiva, Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía, así como de su anexo, mediante los cuales responde el Punto de Acuerdo contenido en el diverso número MDPPOSA/CSP/1488/2022, aprobado el 4 de noviembre de 2022 por el Pleno de ese Órgano Legislativo, **relativo a reforzar los operativos de vigilancia para proteger a las y los consumidores durante el buen fin; así como realizar una campaña de difusión digital e impresa en todos y cada uno de los establecimientos mercantiles participantes, sobre las acciones que pueden realizar dichos consumidores en caso de detectar ofertas engañosas.**

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle la seguridad de mi consideración distinguida.

COORDINACIÓN DE SERVICIOS PARLAMENTARIOS
000023
FOLIO: _____
FECHA: 20/2/23
HORA: 13:30 hrs
RECIBÍÓ: [Signature]

El Titular de la Unidad

PRESIDENCIA DE LA MESA DIRECTIVA
20 FEB 2023
Recibió: Rosa Soriano
Hora: 10:25 hrs

MTRO. FRANCISCO ARTURO FEDERICO ÁVILA ANAYA

C.c.p.- **Lic. José Antonio De La Vega Asmitia**, Jefe de Oficina del Secretario de Gobernación.- Presente.
Mtro. Carlos Cruz Arzate, Titular de la Unidad de Prospectiva, Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía.- Presente.
Minutario

[Signature]
VMG





Oficio No.100.2023.OEL.006
Asunto: Respuesta a Punto de Acuerdo
Ciudad de México, a 07 de febrero de 2023

Dr. Valentín Martínez Garza
Encargado de Despacho de la Unidad de Enlace
de la Secretaría de Gobernación
P r e s e n t e

Me refiero al oficio SG/UE/230/2857/22 de fecha 9 de noviembre de 2022, a través del cual se remitió el punto de acuerdo aprobado por el H. Congreso de la Ciudad de México el 04 de noviembre del 2022. cuyos resolutivos se transcribe a continuación:

"Primero. - Se exhorta de manera respetuosa, al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, Ricardo Sheffield Padilla, para que se refuercen los operativos de vigilancia para proteger a las y los consumidores durante el buen fin.

Segundo. - Se exhorta de manera respetuosa, al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, Ricardo Sheffield Padilla a que realice una campaña de difusión digital, así como impresa en todos y cada uno de los establecimientos mercantiles participantes, sobre las acciones que pueden realizar dichos consumidores en caso de detectar ofertas engañosas."

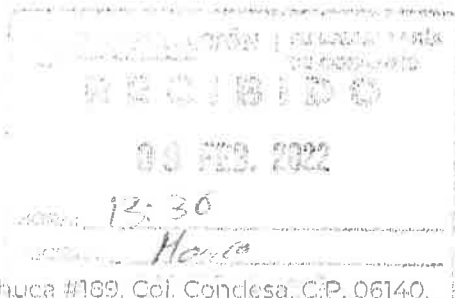
Al respecto envío la respuesta emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en atención al resolutivo antes mencionado, solicito que por su amable conducto se haga del conocimiento del H. Congreso de la Ciudad de México.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial.

Atentamente

Carlos Cruz Arzate

Titular de Unidad de Prospectiva, Planeación y Evaluación







ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Ciudad de México, a 24 de noviembre del 2022

Punto de Acuerdo: PA-2022-LXV-917

ASUNTO: Respuesta a la proposición con Punto de Acuerdo comunicado por la Secretaría de Economía, a través del Sistema de Gestión Legislativa, el cual en su parte conducente señala lo siguiente:

“...
Primero.- Se exhorta de manera respetuosa, al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, Ricardo Sheffield Padilla, para que se refuercen los operativos de vigilancia para proteger a las y los consumidores durante el Buen Fin.

Segundo.- Se exhorta de manera respetuosa, al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, Ricardo Sheffield Padilla a que se realice una campaña de difusión digital, así como impresa en todos y cada uno de los establecimientos mercantiles participantes, sobre las acciones que pueden realizar dichos consumidores en caso de detectar ofertas engañosas.

“...”

Sobre el particular, se precisa que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, así como procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

En ese sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 fracción XIV de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), a PROFECO le corresponde, entre otras atribuciones, vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LFPC, así como de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento.

De ahí que, en términos de lo contenido en el artículo 96 de la LFPC, la PROFECO pueda actuar de oficio para practicar la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo los de tránsito, de acuerdo a lo dispuesto en esa ley, y en términos del procedimiento previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como efectuar la verificación de las NOM's aplicables.

Aunado a ello, conforme a lo dispuesto en el artículo 97 de la LFPC, esta Procuraduría también puede efectuar las verificaciones correspondientes, en atención a las denuncias que cumplan con los requisitos contenidos en el referido precepto y que sean presentadas por cualquier persona ante ésta, en contra de un proveedor por actos que afecten los intereses de una colectividad de consumidores por el posible incumplimiento a lo dispuesto en la LFPC, y demás disposiciones aplicables.

En ese tenor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 fracciones I y XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (RPF), la Dirección General de Verificación y Defensa de la

Página 1 de 11





Confianza (DGVDC), es la unidad administrativa en la PROFECO que se encarga de ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la LFPC, y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables y supervisar su observancia; así como, ordenar en los términos de la LFPC y de otros ordenamientos legales, en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativa a bienes, productos y servicios que se difunda, y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información.

Derivado de lo anterior, la DGVDC ha realizado visitas a establecimientos en los que se comercializan bienes, productos o servicios, a fin de verificar que cumplan con las siguientes acciones:

- Informar y exhibir los precios y tarifas
- Respetar los precios y tarifas
- Entregar comprobantes

Por otro lado, de conformidad con el artículo 24 fracciones I y XVI de la LFPC, la PROFECO tiene como atribuciones promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; así como procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en la LFPC.

En ese contexto, la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 fracciones IV y VIII del RPF, es la unidad administrativa de la PROFECO que se encarga de procurar la solución de las diferencias entre los consumidores y proveedores a que se refieren la LFPC y otras disposiciones legales aplicables, conforme al procedimiento conciliatorio; así como informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones.

Derivado de lo anterior, la DGQC en ejercicio de sus facultades, realizó durante el Buen Fin 2022, las siguientes acciones:

- **Atención en horario extendido (de 9:00 a 21:00 hrs. del 18 al 21 de noviembre del 2022), a través del Teléfono del Consumidor.**

Durante el Buen Fin 2022, se brindaron servicios de atención y asesoría, con el objeto de brindar a la población consumidora, información de utilidad sobre sus derechos, así como las obligaciones que los proveedores deben cumplir en una relación comercial. Asimismo, se atendieron las denuncias derivadas por posibles prácticas de los proveedores, en las que se pudieron afectar a una colectividad de consumidores, como son:





- No exhibir o respetar precios
- No entregar calidades y cantidades correspondientes
- Divulgar publicidad engañosa
- La falta de entrega de comprobantes
- Condicionamiento o negativa de bienes, productos o servicios
- Discriminación o selección de clientela
- Obligar al pago de propinas
- Incumplimiento de ofertas y promociones

Durante el Buen Fin 2022, se proporcionó a los consumidores, los siguientes medios de contacto del Teléfono del Consumidor:

Números telefónicos: 55 55 68-87 22 y 800 468-8722

Correo electrónico: asesoria@profeco.gob.mx

- **Conciliaciones Inmediatas vía telefónica a través de Conciliaexpres**

Entre los mecanismos de solución de controversias se encuentra el programa **Conciliaexpres**, a través del cual, 30 conciliadores atendieron las reclamaciones de los consumidores en un horario ampliado de las 9:00 a las 21:00 hrs. del 18 al 21 de noviembre del 2022, con el fin de buscar una solución de manera expedita a su problemática, sin necesidad de acudir a una oficina de la PROFECO.

Para presentar su reclamación, los consumidores tuvieron la opción de contactar al Teléfono del Consumidor a través de los medios señalados en el rubro anterior, o bien enviar un correo electrónico a la dirección concialiaexpres@profeco.gob.mx

No obstante que el Buen Fin 2022 concluyó el 21 de noviembre del 2022, esta autoridad continuará atendiendo las conciliaciones en curso y aquellas que se generen con motivo de las compras realizadas durante el periodo del 18 al 21 de noviembre del 2022.

Ahora bien, en caso de que el proveedor no presente una propuesta de conciliación o no atienda la comunicación que realiza esta Procuraduría, se orientará al consumidor para que formalice su queja a través de los medios con que cuenta esta Institución:

- a) **De manera electrónica:** Por medio de Concilianet, con los proveedores participantes en este mecanismo, ingresando al portal electrónico (<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>) Esta plataforma atiende las reclamaciones de manera más rápida y permite a sus usuarios presentar la queja desde su hogar, oficina o cualquier lugar con acceso a internet. Las audiencias de conciliación se llevan a cabo de manera virtual (charla en línea, en la cual las partes del procedimiento (consumidor y proveedor) y la PROFECO como autoridad conciliadora, interactúan en tiempo real con el fin





de encontrar una solución a la reclamación. Tampoco es necesario que el consumidor acuda de manera personal a las oficinas de esta Procuraduría.

- b) **Ante la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO).** Para ello, se recomienda a los consumidores consultar la siguiente liga: <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/oficinas-de-defensa-del-consumidor-en-el-pais>, a fin de ubicar la ODECO más cercana a su domicilio.
- c) **Acciones complementarias.** La DGQC realizó 11 sesiones virtuales de capacitación con la Asociación Nacional de Tiendas Departamentales y Autoservicio (ANTAD) y a diversos proveedores, respecto a los siguientes temas:
- Derechos de los consumidores
 - Obligaciones de los proveedores
 - Comercio electrónico
 - Oferta y promociones
 - Conciliaexpres

Lo anterior, con el objeto de reiterar a los proveedores el marco jurídico en materia de protección a los consumidores, a fin de evitar acciones u omisiones que pudieran afectar dichos derechos.

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 fracción VIII del RPFC, la Dirección General de Procedimientos (DGP) es la unidad administrativa de la PROFECO encargada de analizar el contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación o, previo a su difusión, cuando así lo solicite el proveedor y, en caso de que sea violatoria de las disposiciones de la Ley o de otras leyes que le confieran competencia en la materia a la Procuraduría, ordenar su suspensión o corrección e imponer las sanciones correspondientes.

Derivado de lo anterior, a partir del 7 de noviembre del 2022, la DGP realizó las siguientes acciones en relación al Buen Fin 2022:

a) Capacitaciones

La DGP puso al alcance el servicio gratuito de capacitación, en la que se abordan temas como:

- Requisitos para tiendas virtuales, de acuerdo con el artículo 76 Bis de la LFPC.
- Marco normativo de la publicidad, en términos de la LFPC.
- Aspectos de considerar en programas especiales (Buen Fin).
- Errores comunes en la difusión de publicidad.
- Promociones y ofertas.
- Términos y condiciones.

b) Difusión de material





La DGP puso a disposición de las asociaciones y proveedores material visual para informar qué prácticas pueden ser contrarias a la LFPC, con el objetivo de emitir publicidad clara, veraz y responsable.

c) Copy Advice

Los proveedores tuvieron la opción de someter de manera voluntaria, su publicidad a revisión de esta Procuraduría, a través del servicio gratuito de "Diagnóstico Publicitario" (Copy Advice).

d) Monitoreo de tiendas virtuales y publicidad

Se realizaron monitoreos a las tiendas virtuales adscritas al programa "Buen Fin", en su edición 2022, para verificar el cumplimiento de los elementos de la tienda virtual en cuestión, basado en lo establecido en los artículos 76 Bis y 76 Bis 1 de la LFPC, así como para evitar la difusión de la publicidad engañosa o abusiva.

e) Exhortos para corregir publicidad y precisar regla del "Buen Fin"

Antes y durante el Buen Fin, la DGP emitió exhortos con la finalidad de corregir y prevenir la difusión de publicidad que pudiera ser engañosa.

Asimismo, es importante precisar que de conformidad con el artículo 24, fracciones IV y V de la LFPC, la PROFECO tiene como atribuciones recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; así como, formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere la LFPC.

En ese sentido, el artículo 34 fracciones I y IV del RFPC, confiere a la Dirección General de Estudios sobre Consumo (DGEC), entre otras facultades, la de formular y dirigir estudios, investigaciones y encuestas sobre las condiciones de compra de los productos y servicios que se comercializan en el mercado nacional, así como de las prácticas de consumo y relaciones de mercado entre proveedores y consumidores; y realizar las investigaciones que permitan conocer al consumidor los precios de bienes, productos y servicios de consumo, así como mantener las bases de datos correspondientes, y coordinar con las ODECO de la Procuraduría las acciones relacionadas con el levantamiento de precios en los establecimientos comerciales.

Derivado de lo anterior, la DGEC brinda protección a la población consumidora a través de las siguientes acciones:

- Una vez por semana, se elabora un reporte de alta frecuencia del Programa *"Quién es Quién en los Precios de la canasta básica"*





- De manera semanal, se envía un reporte a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, que contiene un listado de los establecimientos en la República Mexicana que presentan precios con aumentos mayores al 10%.
- Todos los lunes se presenta en la conferencia matutina de la Presidencia de la República, el "Reporte de Productos de Primera Necesidad", donde se exhiben a los establecimientos que ofertan una canasta de 24 productos básicos a los precios más altos y bajos del país.
- De lunes a viernes se publica un catálogo donde se pueden conocer los precios semanales de más de 2,000 productos. Dicho catálogo se puede consultar a través de la siguiente liga: <https://www.profeco.gob.mx/precios/canasta/default.aspx>

Por otro lado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 fracciones I y V del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Difusión (DGD), es la unidad administrativa en la PROFECO que se encarga de diseñar los programas y acciones de difusión de la Procuraduría y coordinar su producción y transmisión a través de los medios impresos y audiovisuales disponibles; así como, diseñar y coordinar la realización de los materiales impresos, audiovisuales y electrónicos de difusión de programas y acciones que lleve a cabo la PROFECO.

Derivado de lo anterior, la DGD publicó en la Revista del Consumidor, edición 549, del mes de noviembre del 2022, el artículo "Qué hacer si... Buen Fin 2022", mediante el cual, se proporcionó información de utilidad para los consumidores para el Buen Fin 2022.

Dicho artículo puede consultarse a través de la siguiente liga: https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_549_noviembre_2022.pdf

QUÉ HACER SI... BUEN FIN 2022
En estos días te bombardearán con ofertas y promociones. Cuida tu dinero y compra informado.

Antes de comprar

- **Planea tus compras:** Haz una lista de las necesidades, aléjate de recibir ofertas especiales y asegúrate de comprar sólo lo que necesitas.
- **Revisa tu capacidad de endeudamiento:** Tus deudas no deben superar el 30% de tus ingresos a largo plazo. No debes tener obligaciones financieras.
- **Cuidado con los descuentos publicitarios:** Hasta un 50% de descuento. No más de \$100 por producto. No más de \$1,000. Descuentos en todo el periodo.
- **Analiza las desventajas de las compras a crédito:** Adquiere una deuda que paga de 3 a 6 meses de un año.
 - No debes pagar intereses, comisiones, costos administrativos, etc.
 - El costo del préstamo suele ser superior al mayor descuento a que se puede acceder.
- **Si compras, compra solo lo que necesitas:** planea y con los pagos de tu dinero te puedes ir a comprar a más cosas que necesitas.
- **Con la planeación de compras, así como puedes manejar mejor tu dinero.**

PUBLICIDAD ENGAÑOSA
Las compras por impulso desestabilizan tus finanzas.

Principales técnicas de engaño:

- ▶ **Revelar los puntos débiles de los productos:** "¡Mira! Este producto está hecho de vidrio, así que se puede romper fácilmente."
- ▶ **Utilizar la técnica "¡Solo por hoy!"** porque así se vende más rápido.
- ▶ **Mostrar imágenes de imágenes:** "¡Mira! Este producto está hecho de vidrio, así que se puede romper fácilmente."
- ▶ **Ofrecer beneficios a cualquier precio:** "¡Mira! Este producto está hecho de vidrio, así que se puede romper fácilmente."

DEBEN CUMPLIR CON 2 REGLAS

SI NO CUMPLEN:

- **En los anuncios, los productos deben estar en los puntos de venta:** Los productos deben estar en los puntos de venta de los comercios y no en otros lugares.
- **Los productos deben estar en los puntos de venta:** Los productos deben estar en los puntos de venta de los comercios y no en otros lugares.





QUÉ HACER SI...

Durante la compra

Checka que los proveedores estén inscritos al "Buen Fin"

<https://www.buenfin.org>



Compra en establecimientos formales

Así te será más fácil hacer cualquier reclamo o reclamación

Solicita la garantía por escrito

Revisa que contenga los datos para hacerla efectiva: los términos, las condiciones y el tiempo que abarca.

Pide tu comprobante de pago

Te servirá de respaldo en caso de reclamos, aclaraciones o garantías.

Revisa los plazos, condiciones y costos de entrega

El proveedor está obligado a cumplirlos

Checka las políticas de cambio o devolución

Considera a que debes ser los mejores para hacerlos válidos.

COMPARA PRECIOS

La herramienta más poderosa para conocer el comportamiento de los precios en diferentes establecimientos, con fines de nuestro programa. Quédate en los Precios más Bajos.

<http://bit.ly/4TTCwGn>



Si tienes una reclamación

La forma más rápida de llegar a una solución es Conciliar

Profeco cuenta con la conciliación rápida, es un mecanismo de resolver reclamaciones de forma rápida a través del Teléfono del Consumidor o en línea, con posibilidad de acudir a alguna oficina de la Procuraduría.

conciliaexpres

Permiso llegar a un acuerdo inmediato con los proveedores en parámetros de precios, calidad de servicios.

83 5548 8722

800 486 8722

Conciliar por correo electrónico

Horario Especial de Buen Fin

Del 15 al 31 de noviembre o cuando sea disponible del 15 al 31 de diciembre

concilianet

Funciona similar a conciliaexpres pero la puedes hacer en línea, ya sea en tu celular, tablet o computadora. Es una forma más fácil de llegar a un acuerdo con los proveedores registrados ante la Profeco y la resolución es inmediata en temas de precios.

<https://bit.ly/3M7Tt9e>

Si el proveedor no se encuentra registrado

Si el proveedor no participa en Conciliaexpres o en Concilianet llama al Teléfono del Consumidor o acude a una Oficina de Defensa del Consumidor

Teléfono del Consumidor

Pide información sobre tus derechos como consumidor y asesoría con tus reclamaciones

83 5548 8722

800 486 8722

escribir@profeco.gob.mx

@Profeco y @ProfecoOficial

#ProfecoOficial

Oficinas de Defensa del Consumidor

A tu disposición, la Profeco atiende a los consumidores en los puntos de atención más cercanos a ti. Consulta, consulta a tu oficina en:

<https://bit.ly/3AgpD8K>

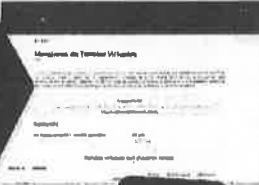
QUÉ HACER SI...

Compras en línea

Consulta la herramienta Monitoreo de Tiendas Virtuales

Para poder identificar si hay alguna tienda virtual que no esté registrada ante la Profeco, consulta la herramienta Monitoreo de Tiendas Virtuales en: <https://www.profeco.gob.mx/monitoreo-de-tiendas-virtuales>

<https://bit.ly/3999794>



Identifica el Distintivo Digital Profeco

Identifica las plataformas, tiendas virtuales, páginas de internet o aplicaciones de los proveedores que ofrecen bienes, productos o servicios de forma segura y confiable.



Comprova que está registrado en:

<https://bit.ly/3ESdUjE>



Cercléate de que la página sea segura

Debe comenzar en https://www.

<https://www.latienda.mx>

Debe tener un candado de seguridad en la barra de direcciones

No pagues sin una orden de compra

Además, establecer cualquier duda en los datos del producto, servicio, precios, precio y condiciones de envío.



Revisa términos y condiciones

Hay algunas veces que reciben información, lee antes de aceptar cualquier consentimiento.



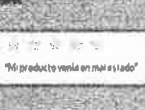
Verifica la disponibilidad del producto

El proveedor debe indicar que los bienes no están disponibles cuando se hayan agotado.



Compra en tiendas con buena reputación

Ayúdate de las reseñas y comentarios de otros consumidores.



Evita ser víctima de fraudes cibernéticos

Evita comprar productos de dudosa procedencia y de alta demanda, ya que son los más susceptibles a ser falsificados.



Revisa las políticas de privacidad

Lee cuidadosamente las políticas de privacidad, el aviso legal y las políticas de devoluciones.



Desconéctate y termina la sesión

Cierra y cuando hayas terminado de realizar tu compra y obtienes los comprobantes de la transacción.



Ojo con los depósitos

Ten cuidado con los depósitos a cuentas de personas físicas, pueden ser fraudulentos.





Asimismo, el 18 de noviembre del 2022, se publicó el Comunicado **“Arranca la 12ª edición de El Buen Fin”**, mediante el cual, se informó sobre el inicio de la décima segunda edición del Buen Fin 2022, haciendo un llamado a la población a hacer un consumo razonado e informado; es decir, comprar lo que cada familia necesite y lo que puede pagar. Dicho comunicado se puede consultar a través de la siguiente liga: <https://www.gob.mx/profeco/prensa/arranca-la-12-edicion-de-el-buen-fin?idiom=es>.



Procuraduría Federal del Consumidor > Prensa

Publicaciones Recientes > [en línea](#) > [Noticias](#) > [Proceso y requisitos de Quejas y Denuncias](#)

Arranca la 12ª edición de El Buen Fin

El evento oficial se realizó en la tienda Coppel de la Plaza Principal de León, Guanajuato.

Procuraduría Federal del Consumidor | 18 de noviembre de 2022 | Comunicado



Arranca la 12ª edición de El Buen Fin





Aunado a lo anterior, el 20 de noviembre del 2022, se publicó el comunicado "Equipo de cómputo, ropa y calzado, a la cabeza en reclamos del Buen Fin", el cual, puede consultarse a través de la siguiente liga: <https://www.gob.mx/profeco/prensa/equipo-de-computo-ropa-y-calzado-a-la-cabeza-en-reclamos-del-buen-fin?idiom=es>

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Departamento de Economía | Información sobre COVID-19 | Trámites | Gobierno | Empleo

Blog | Prensa | Acciones y programas | Contacto | Protección de Datos Personales | Transparencia

» Procuraduría Federal del Consumidor » Prensa

Publicaciones Destacadas

Revista del Consumidor | **Noticias** | Consejos y recomendaciones para comprar en línea

Equipo de cómputo, ropa y calzado, a la cabeza en reclamos del Buen Fin

Atiende Profeco 230 reclamos en dos días

Procuraduría Federal del Consumidor | 20 de noviembre de 2022 | Comunicado

La empresa con más reclamaciones es Hewlett-Packard HP México con 74

Los giros comerciales computadoras y laptop, así como ropa y zapatos encabezan la lista de reclamaciones dentro de El Buen Fin 2022, con 83 y 24 casos, respectivamente.

Lo anterior significa que entre estos productos se acumula el 46.5% de los 230 reclamos totales registrados hasta el momento en la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco); seguidos del giro Juguetes, que tiene 15 casos (el 6.5%).

Por proceder, la empresa de tecnología Hewlett-Packard HP México tiene 74 reclamaciones, la tienda de autoservicio Walmart acumula 58, la cadena de tiendas de venta al por mayor Sam's Club registra 18 reclamos.



Aunado a lo anterior, el 19 de noviembre del 2022, se publicó el comunicado *“Recibe Profeco 72 reclamaciones en primer día de El Buen Fin 2022”*, el cual, puede consultarse a través de la siguiente liga: <https://www.gob.mx/profeco/prensa/recibe-profeco-72-reclamaciones-en-primer-dia-de-el-buen-fin-2022?idiom=es>

GOBIERNO DE MEXICO | Registro para su comercio | Información sobre COVID-19 | Trámites | Gobierno | English

Hogar | Banca | Asesorías y programas | Contacto | Protección de Datos Personales | Transparencia

> Procuraduría Federal del Consumidor > Prensa

Publicaciones Recientes para comprar en línea | Inicio | Inicio | Proceso y requisitos de Quejas y Denuncias | Inicio

Recibe Profeco 72 reclamaciones en primer día de El Buen Fin 2022

La cancelación de compra y el incumplimiento de ofertas son los principales motivos de los reclamos.

Procuraduría Federal del Consumidor | 19 de noviembre de 2022 | Comunicado

En la primera de cuatro jornadas del programa de ofertas y promociones El Buen Fin, en su décima segunda edición correspondiente a este año 2022, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) recibió 72 reclamaciones, de las cuales 23 fueron ya conciliadas a través de la herramienta Conciliaexpres, de solución inmediata de controversias y el resto se encuentran en proceso.

El monto recuperado en favor de los consumidores ascendió a \$116,261 pesos, mientras que los principales motivos de las reclamaciones fueron cancelación de compra (36), incumplimiento de ofertas o promociones (14) y entrega de producto equivocado (5).



Aunado a lo anterior, el 21 de noviembre del 2022, se publicó el comunicado “Van 330 reclamaciones en El Buen Fin 2022”, el cual, puede consultarse a través de la siguiente liga: <https://www.gob.mx/profeco/prensa/van-330-reclamaciones-en-el-buen-fin-2022?idiom=es>

The screenshot shows the Profeco website interface. At the top, there is a navigation bar with the Profeco logo and menu items like 'Inicio', 'Prensa', 'Servicios y programas', 'Contacto', 'Protección de Datos Personales', and 'Transparencia'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Procuraduría Federal del Consumidor > Prensa'. The main content area features a news article with the following details:

- Publicación:** 21 de noviembre de 2022
- Categoría:** Consumidor
- Etiquetas:** Buen Fin
- Subtítulo:** Consejos y recomendaciones para comprar en línea
- Título:** Van 330 reclamaciones en El Buen Fin 2022
- Resumen:** En tres días de este evento de descuentos, se han recibido 213 mil consultas y se han otorgado casi siete mil asesorías.
- Fecha:** Procuraduría Federal del Consumidor | 21 de noviembre de 2022 | Comunicado
- Contenido:**
 - En tres días de El Buen Fin 2022 se han presentado 363 reclamaciones, con un porcentaje de cancelación del 88%, se han recibido 213 mil visitas al micrositio de este programa de ofertas y promociones, y se han otorgado casi siete mil asesorías, según el último reporte parcial.
 - Durante su participación en la conferencia de prensa del presidente Andrés Manuel López Obrador, el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), Ricardo Sotelo Padilla, dio un balance de este evento que culmina este lunes cuatro días de descuentos.
 - Indicó que hasta las 13:00 horas de ayer, domingo, se había recuperado un acumulado de \$696,648 pesos a favor del consumidor, producto de cancelaciones, conciliaciones, además de que se habían otorgado 6,997 asesorías y entregado o retirado 64 anuncios por publicidad engañosa.

Con lo anterior, esta Procuraduría refrenda su compromiso de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, a fin de proteger y garantizar los derechos de los consumidores.



