

¿Qué es?



Es un organismo público descentralizado de la Secretaría de Economía encargado de **promover y proteger los derechos del Consumidor**, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones **entre Proveedores y Consumidores**.



¿Qué es un Consumidor?

Es una Persona Física o Moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.

¿Cómo se regula?

Mediante la **Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)**, y regula los productos y servicios que ofrece **VWL**.



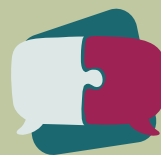
Principios básicos de consumo:



Protección del consumidor



Protección contra publicidad engañosa y abusiva



Información clara y adecuada sobre los productos y servicios ofertados.

Prácticas sancionadas



Publicidad engañosa



Cobranza telefónica fines de semana

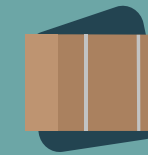


Cobros excesivos

Obligaciones de los Proveedores

Informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos.

Indicar restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios.



Ventas atadas / Condicionar la venta



Cobros indebidos



Cláusulas abusivas en contratos de Crédito y/o Arrendamiento

Atribuciones de la Procuraduría

- 1 Promover y proteger los derechos del consumidor.
- 2 Representar a consumidores ante autoridades jurisdiccionales y proveedores.
- 3 Realizar programas de educación para el consumo.
- 4 Vigilar y verificar el cumplimiento de disposiciones.
- 5 Vigilar y verificar el cumplimiento de disposiciones.
- 6 Organizar y llevar registro de Contratos de Adhesión.
- 7 Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.



¿Cuáles son las sanciones?

Clausura total o parcial del establecimiento.

Prohibición en la comercialización del producto o servicio.

Alertas en medios de comunicación de peligro o abuso de proveedores.

Arresto administrativo de 36 horas.

Multa de hasta un 10% de los ingresos brutos anuales del infractor.



Que los logos, Contratos de Adhesión y Estados de Cuenta no cumplan con las disposiciones emitidas por PROFECO.



Para obtener más información sobre temas relacionados con PROFECO en VW FS, consulta el Manual de Políticas de Generación de Contratos de Adhesión VWL, Manual de Generación de Contratos de Adhesión VWL o el Manual de Procesos Reclamaciones PROFECO.