



H. Ayuntamiento  
2009-2012  
Axtla de Terrazas, S.L.P.

## H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL 2009-2012. AXTLA DE TERRAZAS, S.L.P.



### CATALOGO DE SERVICIOS

ENLACE PROFECO

TITULAR:

LIC. MAYRA LUCERO MARTÍNEZ QUINTANAR

DIRECCION OFICIAL:

5 DE MAYO #15  
ZONA CENTRO  
AXTLA DE TERRAZAS, S.L.P.

TELEFONOS:

489 36 1 00 04 Ext. 113  
489 36 1 06 84  
489 36 1 06 85

CORREO ELECTRONICO:

[enlaceprofeco@axtladeterrazas.com.mx](mailto:enlaceprofeco@axtladeterrazas.com.mx)

HORARIO DE ATENCION:

LUNES A VIERNES: 09:00 – 15:00 HRS.  
DOMINGO: 09:00 – 13:00 HRS.

H. AYUNTAMIENTO 2009-2012

AXTLA DE TZAS, S.L.P.

# H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL 2009-2012. AXTLA DE TERRAZAS, S.L.P.



H. Ayuntamiento  
2009-2012  
Axtla de Terrazas, S.L.P.



## CATALOGO DE SERVICIOS

### 1. Atención a la ciudadanía.

Se asesora a consumidores y proveedores dándoles a conocer de manera detallada los derechos y obligaciones con los que cuenta, de qué manera los pueden ejercer y las consecuencias que se deriven del ejercicio de los mismos. (si tienes dudas, pregunta, sugerencias, comentarios o requieres mayor información en materia de asesoría, quejas, denuncias y conciliaciones acude al modulo de enlace Profeco, envíanos un correo electrónico a [enlaceprofeco@axtladeterrazas.com.mx](mailto:enlaceprofeco@axtladeterrazas.com.mx) , o llama al 01-800-468-87-22 servicio de larga distancia sin costo).

### 2. Recepción de quejas.

¿Te incumplieron? ¿No te entregaron a tiempo? ¿Esta mal el servicio?

Cuando algún proveedor o prestador de servicios no te respete el precio como cantidades, plazos, términos, entregas, condiciones, modalidades, características, garantías, intereses, y demás compromisos referentes a la operación celebrada en forma oral o escrita, tú puedes presentar una queja ante Profeco ya sea en forma escrita o personal.

#### Requisitos para que presentes tu queja:

- ☞ Nombre y domicilio del consumidor
- ☞ Nombre y domicilio del proveedor que aparece en el contrato, comprobante o recibo. En caso de no aparecer en ninguno de estos documentos, señalar el lugar donde puede ser localizado.
- ☞ Descripción del bien o el servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja.
- ☞ Llenar el formato de recepción de queja.

Una vez presentada la queja se te indicará el procedimiento a seguir.

## H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL 2009-2012. AXTLA DE TERRAZAS, S.L.P.



H. Ayuntamiento  
2009-2012  
Axtla de Terrazas, S.L.P.



### CATALOGO DE SERVICIOS

#### **3. Recepción de denuncias**

¿Has visto alguna práctica comercial abusiva?

Si sabes de un proveedor abusivo o que realiza acciones, hechos, o actos que pueden afectarte a ti o a cualquier consumidor denúncialo ante Profeco.

A diferencia de la queja, tú o cualquier persona puede presentar una denuncia sin necesidad de ser directamente el afectado, no estas obligado a presentar pruebas de las operaciones que denunciaste, ni a proporcionar tus datos. Simplemente tendrás que proporcionarnos los datos completos que permitan identificar al proveedor y conocer la actividad comercial que denuncias.

#### **4. Publicidad engañosa o abusiva**

¿Lo dicho en publicidad es cierto?

Lo dicho en la publicidad en los anuncios deberá ser veraz y comprobable. Si la publicidad te engaña, te confunde o te induce a error, denúnciala ante Profeco.

Cualquier persona puede denunciar la publicidad engañosa o abusiva ante la Profeco quien realizara acciones para que los proveedores corrijan o suspendan la publicidad engañosa o abusiva y, en su caso, lo sancione.

#### **5. Actualización de la información de la página de internet.**

Se actualiza la información del departamento, enviando las alertas al consumidor, informes de actividades, agenda y programa de actividades.

#### **6. Promover la cultura de la denuncia a la ciudadanía.**

Se promueven los derechos del consumidor, a través de trípticos, radio, televisión y el departamento.

#### **7. Informar y notificar a los consumidores la información recibida de la Delegación San Luis Potosí.**

Se les informa a los consumidores y/o proveedores po medio de notificaciones la fecha y hora de audiencia con la finalidad de que lleguen convenio conciliatorio.

#### **8. Revisar el correo electrónico.**

Se revisa el correo electrónico diariamente para recibir los buzones, mensajes y solicitudes de la ciudadanía.