

Profeco garantiza derechos de las y los aficionados: diferencias entre queja y denuncia

Posted on 11 de junio de 2026 by Diario Humano



Una persona consumidora interpone una queja ante una afectación directa por parte de un proveedor; la queja la presenta una persona consumidora para subsanar un incumplimiento de un proveedor y la denuncia sirve para sancionar prácticas comerciales abusivas que afectan a una colectividad

Diario Humano | La Paz, Baja California Sur. - Frente al inicio del Mundial de futbol 2026 y a fin de proteger los derechos de las personas consumidoras nacionales y extranjeras ante posibles incumplimientos comerciales, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) recuerda a la población los dos mecanismos para reportar prácticas abusivas por parte de algún proveedor: la queja y la denuncia.



Aunque la institución dispuso del correo denunciasmundial@profeco.gob.mx y colocó módulos de atención en aeropuertos y estadios sede para brindar asesoría, orientación y conciliar inmediatamente, los mecanismos tradicionales se mantienen durante la justa deportiva y después de ella.

La queja es una reclamación formal que procede cuando un proveedor afecta directamente a alguna persona consumidora al incumplir los términos y condiciones de un servicio o un bien; también ante la negativa de hacer válida una garantía, la cancelación de un vuelo por parte de una aerolínea o cobros que exceden la tarifa acordada.

Para presentar una queja las personas afectadas deben acudir a la Oficina de Defensa del Consumidor (Odeco) más cercana a su domicilio con una identificación oficial, comprobantes de la transacción (recibos, contratos o facturas), nombre y domicilio del proveedor, descripción del bien o servicio que se reclama y la descripción de los hechos que vulneran los derechos en materia de consumo.

Durante el procedimiento, la persona consumidora cuenta con la asesoría de un abogado conciliador de la Profeco para lograr un acuerdo con el proveedor. Este acuerdo puede derivar en la devolución del dinero, el cambio del producto o una indemnización por los daños ocasionados.

Mediante el Teléfono del Consumidor 55 5568 8722 y 800 468 8722 las y los consumidores pueden recibir asesoría, orientación y, en algunos casos, iniciar el trámite de queja vía telefónica.

También está disponible la atención a la población por internet a través de Concilianet y Conciliaexpres, siempre y cuando el proveedor implicado esté registrado en alguno de los estos mecanismos.

A diferencia de la queja formal, la denuncia procede cuando las acciones u omisiones de un proveedor de bienes o prestador de servicios afectan a un grupo de personas. Tal es el caso de la falta de precios exhibidos en algún establecimiento, que no sean respetados, publicidad engañosa, básculas o bombas despachadoras alteradas (kilos o litros incompletos) y la falta de medidas de seguridad, entre otros.

Al reportarlo, la Procuraduría realiza una visita de verificación al proveedor y, si se constata que efectivamente vulnera los derechos de la población consumidora, la institución puede imponer medidas preventivas y sanciones con el objetivo de proteger a las personas de abusos comerciales.

Para este trámite no se exigen pruebas ni datos personales del denunciante, sólo se requiere describir la situación de manera breve y con todos los datos posibles, además del nombre del proveedor, el producto o servicio, la falta detectada, domicilio o lugar de los hechos y fecha en que sucedieron.

La Profeco también ofrece orientación a las y los consumidores a través sus canales oficiales en las redes sociales X: @Profeco y @AtencionProfeco y Facebook @ProfecoOficial, así como a través de los correos: asesoria@profeco.gob.mx y denunciasprofeco@profeco.gob.mx.