PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Quejas y Conciliación
Dirección de Concilianet

PRECONCILIACIÓN EN CONCILIANET EN MATERIA DE SERVICIOS

¿Qué es?

La PRECONCILIACIÓN es una herramienta, a través de la cual las reclamaciones registradas en la plataforma Concilianet, pueden ser atendidas y solucionadas por los proveedores de manera previa a la radicación de la queja.

Beneficios

Las partes podrán solucionar la problemática surgida, antes de que se admita a trámite la queja y se abra un expediente, en un plazo de hasta 15 días hábiles.

La “Preconciliación” se realiza, ingresando al folio registrado en la plataforma Concilianet, posteriormente en la pestaña del mismo nombre, las partes podrán dialogar y resolver su problemática, a través de un Chat asincrónico.

Cuando el proveedor registra un mensaje, la plataforma Concilianet avisa a la parte consumidora mediante correo electrónico, para que ingrese al sistema y lo consulte.

La comunicación realizada en la Preconciliación, queda registrada en la plataforma Concilianet, con la fecha y hora de cada mensaje, sin que se puedan editar, para brindar certeza a las partes.

Beneficios

El proveedor conoce desde el registro del folio, la problemática planteada y evidencias agregadas por el consumidor, así como su pretensión, lo que permitirá buscar alterativas viables de solución.

En el caso de que la queja no cuente con la información y documentos necesarios para buscar una solución, el proveedor podrá solicitarlos al consumidor.

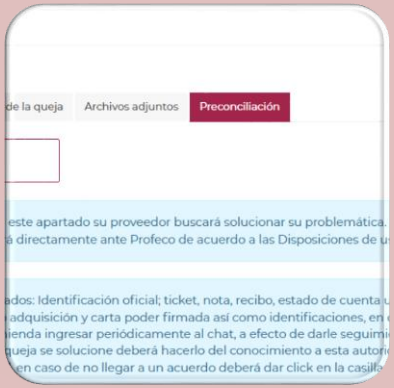
El proveedor y el consumidor, podrán resolver su problemática de manera rápida, sin la intervención del Conciliador, quien solo verificará el cumplimiento de los acuerdos o compromisos pactados.

Cuando el proveedor resuelve un folio de queja a través de la Preconciliación, antes de su radicación, NO se registra una queja en su contra en el Buró Comercial https://burocomercial.profeco.gob.mx/

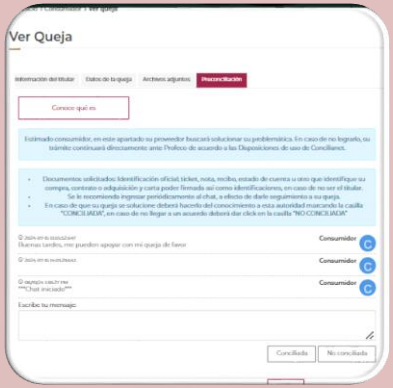
¿Como Preconciliar?

Las partes deberán ingresar con su nombre de usuario (correo registrado) y su contraseña mediante la plataforma Concilianet.

El proveedor tendrá acceso a todos los folios desde su registro, así como a la materia de reclamación y documentos o evidencias proporcionadas por cada consumidor.



El consumidor, podrá visualizar la Preconciliación al ingresar en la pestaña “Mis quejas” y posteriormente en “Quejas Enviadas” y finalmente en la liga “Ver quejas” del folio que corresponda.



A través del Chat de la Preconciliación, las partes podrán enviarse mensajes asincrónicos, con la finalidad de buscar alguna alternativa de solución, alcanzar algún acuerdo o comunicar una postura frente al reclamo.

¿Como Preconciliar?

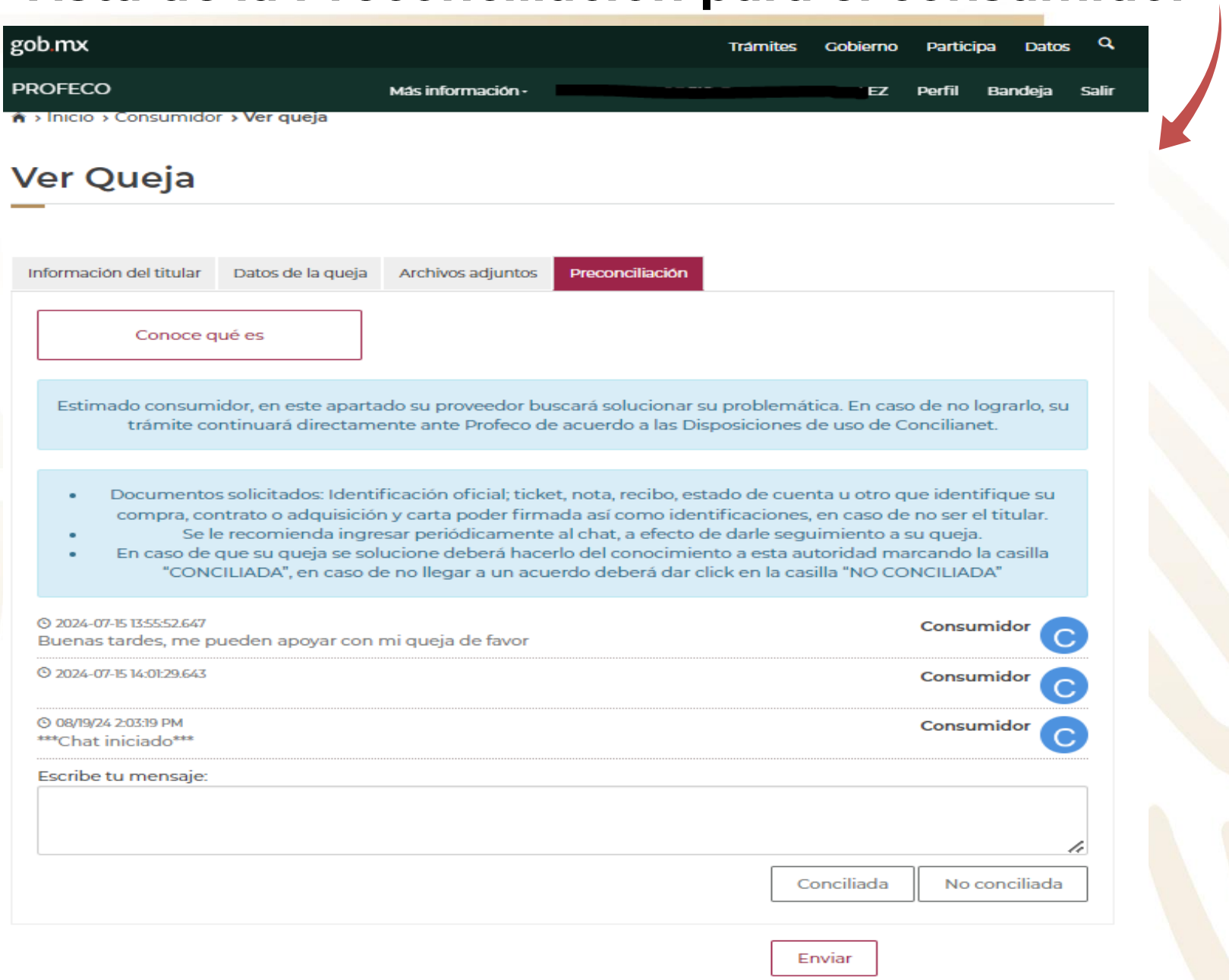
El consumidor de ser necesario, podrá agregar información adicional y documentos para resolver su problemática.

Cuando el proveedor registre un mensaje la plataforma Concilianet, enviará un correo a la parte consumidora para que ingrese al folio y consulte el mensaje o la propuesta de conciliación.

Si las partes alcanzan un acuerdo o arreglo, queda registrado el compromiso y la aceptación en la Preconciliación, con la fecha y hora de los mensajes, que no se podrán editar, ni borrar, para brindar certeza y transparencia.

El consumidor podrá calificar la queja como conciliada o no conciliada.

Vista de la Preconciliación para el consumidor



Vista de la Preconciliación para el proveedor

Cierre de la Preconciliación

En el caso de que el folio se haya marcado como conciliado por la parte consumidora, el conciliador verificará el arreglo alcanzado y elaborará el acuerdo de satisfacción.

Cuando no se haya alcanzado algún arreglo o acuerdo, el conciliador revisará que el folio cumpla con los requisitos aplicables.

Si el folio no cumple con los requisitos aplicables se prevendrá al consumidor, otorgándose un plazo 05 días hábiles para que cumplir con los mismos, de no hacerlo la solicitud se desechará.

Cuando el folio reúna los requisitos aplicables y la Dirección de Concilianet sea competente, admitirá a trámite la queja, se formará expediente y se notificará a las partes por correo electrónico la fecha y hora de audiencia de conciliación.

Cuando en la relación de consumo reclamada, intervenga un o más proveedores NO participantes en Concilianet, por no haber celebrado un Convenio de colaboración con la PROFECO para comparecer por medios electrónicos (plataforma Concilianet), se brindará la asesoría correspondiente al consumidor, para que pueda hacer valer sus derechos, mediante la presentación de una queja de forma presencial ante la Oficina de Defensa del Consumidor mas cercana a su domicilio.
Consulta los proveedores participantes en:
https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/archivos/LISTADO%20DE%20PROVEEDORES%20PARTICIPANTES%20CONCILIANET%20JUL24.pdf

GOBIERNO DE
MÉXICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS