gob.mx

PROFECO

Beneficios

- Puedes presentar tu queja desde cualquier computadora con acceso a internet.
- No hay horarios preestablecidos. Concilianet está disponible para presentar quejas las 24 horas del día los 7 días de la semana.
- No necesitas acudir a la Delegación Profeco para presentar tu queja y comparecer a las audiencias, con lo que ahorras tiempo y dinero.

Requisitos

- Contar con un correo electrónico y elegir una contraseña.
- La identificación oficial debe estar digitalizada por ambas caras.
- Los documentos electrónicos no deben ser mayores a 1 MB. Son válidos los formatos doc, jpg, jpeg, gif, pdf o tiff.
- Sólo puedes presentar quejas respecto de los proveedores participantes.

Más información y contacto en:

www.profeco.gob.mx
http://concilianet.profeco.gob.mx
contactoconcilianet@profeco.gob.mx

PROFECO MOVER MÉXICO

Concilianet®

¿**Quejas** contra algún **proveedor** de bienes o servicios? Ahora es posible **solucionarlas** a través de **internet**. Esto significa:

0 Filas | **0** Espera | **0** Papel

Procuraduria Federal del Consumidor / Coordinación General de Educación y Divulgación / Diseño e ilustración: Victor M. Gutiérrez / Impreso en Talleres Gráficos de México / Noviembre de 2008 / 50,000 ejemplares

MOVER MÉXICO

Profeco pone a tu alcance una nueva alternativa para presentar quejas. Ahora puedes hacerlo desde la comodidad de tu hogar, oficina o cualquier lugar que cuente con una computadora con acceso a internet.

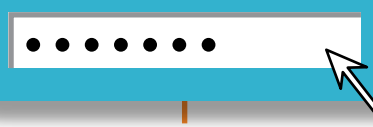
¿Qué es Concilianet?

Concilianet es un portal de internet que permite la resolución de los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios. Abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio.

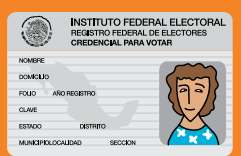
¿Cómo usarlo?

1

Ingresar a http://concilianet.profeco.gob.mx y obtener un nombre de usuario (correo electrónico) y contraseña.



2



Proporcionar datos personales e identificación oficial digitalizada.

3

Describir el motivo de la reclamación y anexar los documentos digitalizados que acrediten la relación de consumo.

4

En 5 días hábiles recibirás un correo electrónico de Profeco. De no ser así, envía un correo a: contactoconcilianet@profeco.gob.mx

5

Si la queja es procedente, se señalará día y hora para la audiencia de conciliación a través de Concilianet, que como en un chat, es una audiencia virtual en tiempo real entre el consumidor, el proveedor y Profeco.

6

Terminada la conciliación, tendrás oportunidad de evaluar el servicio prestado por Profeco a través de Concilianet.