

Guía para integrar tu caso a una queja colectiva facilitada por Tec-Check

Guía elaborada por Tec-Check Organización de Consumidores en Línea A.C.

Última actualización: 06 de junio del 2024.

Lee, por favor, con atención esta guía para que tu expediente sea sumado de manera exitosa a la queja colectiva facilitada por Tec-Check. Registrar bien tu caso nos beneficia a todos.

Si te interesa conocer con mejor detalle el proceso de una queja colectiva y su normatividad, lee la sección de [preguntas frecuentes](#) en nuestra plataforma.

ÍNDICE

<u>¿Qué es Tec-Check?</u>	1
<u>Tipos de quejas colectivas</u>	4
<u>¿Qué documentos integran tu expediente?</u>	5
<u>Pasos para registrar tu caso en la plataforma</u>	6
<u>Paso 1 y 2. Datos personales y contacto</u>	7
<u>Paso 3. Expediente - Queja por compras</u>	8
<u>Paso 3. Expediente - Queja por tarjeta departamental</u>	12
<u>Paso 4. Carta poder</u>	15
<u>Ejemplo de expediente completo - Queja por compras</u>	18
<u>Ejemplo de expediente completo - Queja por tarjeta departamental</u>	20

¿QUÉ ES TEC-CHECK?

Somos la **primera** asociación civil **en México** enfocada en la **protección y defensa de los derechos de consumo** en la economía digital.

Tec-Check surge como **compromiso social**, que realizamos en nuestros tiempos libres.



Transparentamos el comercio electrónico y las redes sociales.



Hacemos valer los derechos de consumo a través de la **facilitación de quejas colectivas**.



Solicitamos la **rendición de cuentas** de las autoridades (Profeco, Condusef, Cofepris, INAI).

Somos miembro de:



Tenemos proyectos financiados por:



La queja colectiva es una herramienta reconocida en la Ley Federal de Protección al Consumidor para que varios consumidores presenten conjuntamente sus reclamaciones ante la Profeco, a través de un representante. Para reducir la carga administrativa de los consumidores integrantes, la asociación civil Tec-Check facilita la documentación y preparación de la queja, a través de su plataforma de prueba: <https://www.tec-check.com.mx/queja-colectiva/>

En 2020, las quejas facilitadas por Tec-Check recuperaron más bonificaciones en favor de la población consumidora que los mecanismos de conciliación de la Profeco, en los sectores de tiendas departamentales, retail y plataformas de mercado. La Profeco ha retomado quejas colectivas facilitadas por Tec-Check para iniciar acciones contra los proveedores. Tales son los casos de Sony y Ticketmaster.

Al facilitar quejas colectivas, Tec-Check busca hacer valer los derechos de consumo en el ámbito digital y evidenciar prácticas abusivas.



Los consumidores recuperan su dinero y la bonificación establecida en el artículo 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Todo el proceso de reembolso y pago de la bonificación se realiza de manera íntegra y directamente a las cuentas bancarias de las y los integrantes de la queja. Los datos personales se tratan conforme a nuestro [Aviso de Privacidad](#) y se te pedirá tu consentimiento expreso antes de enviar tu caso.

Quejas colectivas facilitadas por Tec-Check



El Financiero, 29.06.2020



Business Insider, 28.01.2022



Reforma, 13.12.2021

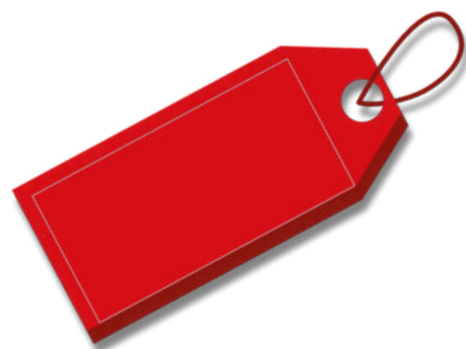


Infobae, 24.07.2020

Tipos de quejas colectivas

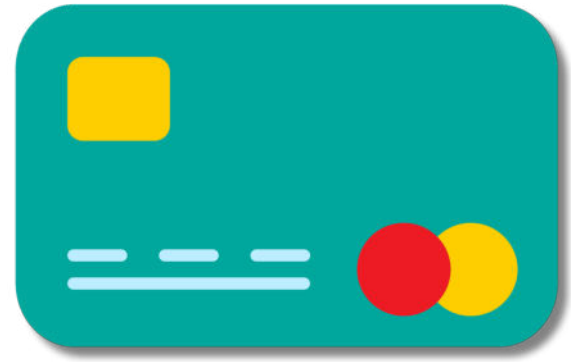
Ante la Profeco se presenta una **queja comercial** cuando un proveedor incumple los términos y condiciones establecidos al momento de contratar el servicio o adquirir el bien, causando un perjuicio directo al consumidor.

A través de nuestra plataforma colectiva, Tec-Check facilita dos tipos de quejas comerciales. Lee con atención a cuál pertenece tu caso.



01. Queja comercial por compras

Es por falta de entrega, falta de reembolso, negación a cambio de producto o negación de aplicación de garantía de compras físicas o en línea. También incluye la modificación o cancelación de eventos, y la mala entrega de servicios (vuelos o telecomunicaciones).



02.

Queja comercial de tarjetas departamentales

Se trata del incumplimiento a los términos y condiciones del contrato, cargos no reconocidos, la contratación de productos sin autorización (por ejemplo, seguros) o la negación a la cancelación del contrato. Entre las tarjetas departamentales, se encuentra Bradescard, Liverpool, Suburbia El Palacio de Hierro, etcétera.

¿Qué documentos integran tu expediente?

Queja comercial por compras

Carta poder simple y consentimiento de datos personales, con identificaciones y firmada de manera autógrafa con tinta azul;

Comprobante de relación comercial, es decir, correo de confirmación de compra con número de folio y monto de pago visibles;

Estado de cuenta, anonimizado; es decir, deja visible únicamente tu nombre y línea del cargo de la compra; y

Evidencia: correos al proveedor sobre el problema, fotos del producto en malas condiciones, etcétera.



Queja comercial por tarjetas departamentales

Carta poder simple y consentimiento expreso de datos personales, con identificaciones y firmada de manera autógrafa con tinta azul;

Comprobante de relación comercial, es decir, carátula de contrato de la tarjeta departamental con número de contrato y nombre de titular visibles;

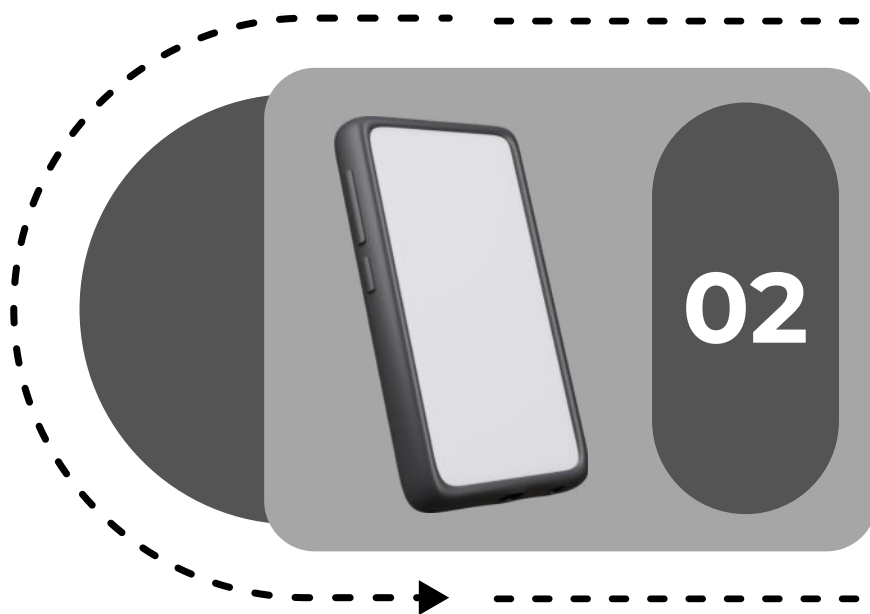
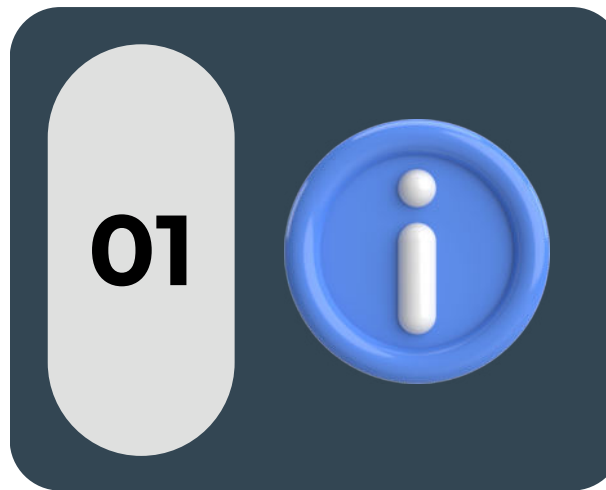
Estado de cuenta, en el que aparezcan los cargos no reconocidos o los pagos del producto no consentido; y

Evidencia: correos al proveedor notificando los cargos no reconocidos, el producto no autorizado o la solicitud de cancelación del contrato.

Pasos para registrar tu caso en la plataforma "Quejas colectivas"

Información personal

Rellenar los campos con los datos de la persona consumidora afectada.

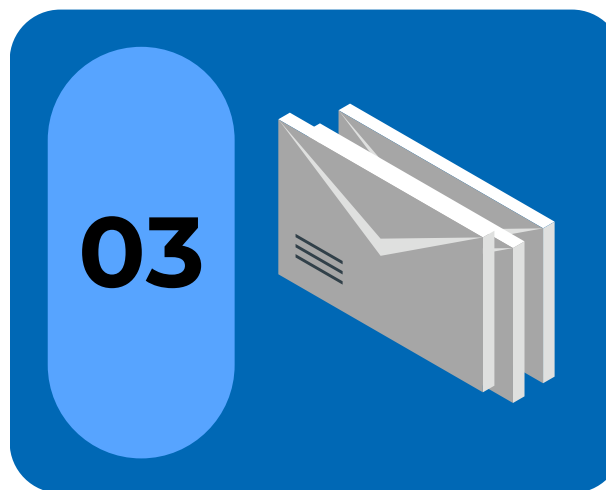


Información de contacto

Recuerda proporcionar un número móvil y correo electrónico que utilices frecuentemente.

Expediente

Deberás detallar la información del proveedor y de la reclamación relacionada. Se te pedirá describir tu caso y adjuntar la evidencia correspondiente.



Carta Poder

A través de esta carta, otorgas tu consentimiento de representación a otra persona y de tratamiento de datos personales. Es un requisito de la Profeco. El formato de la carta está disponible en la plataforma para tu descarga.

Pasos 1 y 2. Datos personales y contacto

Los datos personales que solicitamos son los que pide la Profeco para poder tramitar tu queja.

Utilizaremos estos datos únicamente para los fines de la queja y antes de que nos los compartas, en la plataforma te pediremos que leas nuestro Aviso de Privacidad y otorgues tu consentimiento de uso y tratamiento de datos personales.



- 4. Domicilio**
Corresponde al de la persona titular de la compra.



- 3. Teléfono celular**
Sólo te escribiremos por WhatsApp o Telegram (con tu autorización) si hay detalles con tu expediente o para informarte cuestiones individuales de tu caso durante el proceso de conciliación.



- 2. Correo**
A este correo enviaremos la revisión de tu expediente y los avances de la queja colectiva.



- 1. Nombre de la persona consumidora afectada**
La persona consumidora afectada es quien realizó la compra; es decir, tiene que ser la persona titular del estado de cuenta. Debes ingresar el nombre completo, respetando mayúsculas, minúsculas y acentos.

Paso 3. Expediente

Queja por compras



Monto de reclamación en pesos mexicanos

Se trata del monto de tu compra o el valor de tu boleto (incluyendo cargos por servicios o la TUA del aeropuerto).

Comprobante de relación comercial

Tienes que subir el correo de confirmación de compra o el ticket. Es necesario que esté visible el nombre de la persona consumidora, el folio y el monto. En caso de que no tengas el correo, entra a la plataforma e imprime (en PDF) la pantalla del estado de tu compra.



Estado de cuenta ANONIMIZADO

Se trata del estado bancario en el que se refleja la compra. Por favor, elimina el resto de las páginas con otros movimientos. Sólo hay que dejar visible el nombre de la persona titular de la cuenta y la línea del cargo de la compra (ver ejemplo, en la siguiente hoja).

Evidencia

Comparte los correos que hayas enviado al proveedor para notificar tu problema. Si no tienes correos, dejas este espacio vacío.



Todos los documentos se suben en formato PDF. La calidad de los documentos es muy importante. No adjuntes capturas de WhatsApp, no capturas de pantalla en png / jpg, no copias, no impresiones escaneadas.

Ejemplo de comprobante de relación comercial

Queja por compras

Envía el correo de confirmación de compra en **formato PDF**, se trata del formato "Para imprimir/ Guardar como PDF".

Correo del consumidor ← De: Ticketmaster Tickets@emails.ticketmaster.com.mx
Asunto: ¡Ya tienes tus boletos para CLubz!
Fecha: 18 de octubre de 2022, 10:14 a.m.
Para: usuario@correo.com → **Correo del proveedor**

Ver en el navegador

ticketmaster

Nombre del consumidor **¡Ya tienes tus boletos!**
Cuenta #54-58060/MXC

CLubz → **Nombre de la compra**

Auditorio BB, México
Sat 10 Dec 2022 @ 8:00 pm

Tu compra

2x Boleto Digital [Ver boletos](#)

Boleto normal

RECOGER EL WILL CALL 48 HRS ANTES DEL EVENTO O SERÁ CANCELADO , No habrá will call en el inmueble el día del evento , PRECIO 1 , PISTA DE PIE

Boleto normal

RECOGER EL WILL CALL 48 HRS ANTES DEL EVENTO O SERÁ CANCELADO , No habrá will call en el inmueble el día del evento , PRECIO 1 , PISTA DE PIE

Información del pago

2 Boleto normal	MX \$1100.00
MX \$550.00 x2	
Detalle de Cargos	MX \$220.00
MX \$110.00 (Cargo por servicio Boleto normal) x2	
Cargo por envío	MX \$35.00
Total	MX \$1355.00 → Costo total de la compra

El nombre debe coincidir con el del titular de la tarjeta

Nota: La marca es usada con fines ilustrativos e informativos y es propiedad de la empresa.

Otro ejemplo de comprobante de relación comercial

Queja por compras

Envía el correo de confirmación de compra en formato PDF, se trata del formato "Para imprimir/ Guardar como PDF".

Correo del consumidor ← De: Walmart Mexico super@walmart.com
Asunto: Tu pedido #6902465001156 está listo
Fecha: 3 de mayo de 2024, 5:49 p.m.
Para: usuario@correo.com

Correo del proveedor →

WM

Walmart

Tu pedido #6902465001156 está listo → **Folio de la compra**

Puedes recoger tu pedido en **Walmart Queretaro hoy a las 19:00 hrs.** Te recordamos que nuestro horario de cierre es a las **22:00 hrs.**

Lamentamos que algunos artículos no estén disponibles o no alcancen para completar la cantidad que pediste. Como solución, elegimos los mejores artículos sustitutos para completar tu pedido.

Revisa a continuación los cambios en tu pedido:

Ajustes de cargos

Cargo final	\$1716.65
-------------	-----------

Resumen del pedido

Subtotal	\$ 1710.94
I.V.A.	\$ 79.93
Ahorro	\$ 74.22
Costo de envío	\$ 0.00
Total pagado	\$ 1716.65 → Costo total de la compra

Para ver el detalle completo de tu pedido, haz [clic aquí.](#)

Nota: La marca es usada con fines ilustrativos e informativos y es propiedad de la empresa.

Ejemplo de estado de cuenta

Queja por compras

Envía el estado de cuenta anonimizado en formato PDF, se trata del formato "Para imprimir/ Guardar como PDF".

The image shows a screenshot of a Citibanamex credit card statement. The header includes the Citibanamex logo and the text "El Banco Nacional de México". Below this, it says "Estado de Cuenta Mensual Tarjeta de Crédito BSMART." and "Del 12 de septiembre al 11 de octubre de 2018, con fecha de corte al 11 de octubre de 2018." The cardholder's name "JUAN JOSE FUENTES CERVANTES" is visible. A large "EJEMPLO" watermark is overlaid on the page. Several blue callout boxes with arrows point to specific data points: "Nombre del titular" points to the cardholder's name; "Nombre del proveedor" points to "Ticketmaster" in the transaction table; "Fecha de compra" points to "sep 23"; and "Monto de la compra" points to "1,903.91".

FECHA	CONCEPTO GIRO DE NEGOCIO	POBLACION / RFC MONEDA EXT.	OTRAS DIVISAS	PESOS
sep 23	Ticketmaster			1,903.91

Paso 3. Expediente

Queja por tarjeta departamental



Monto de reclamación en pesos mexicanos

Solo aplica en el caso de cargos no reconocidos o si tu producto no autorizado te generó ya un costo.

Comprobante de relación comercial

Tienes que subir la carátula de tu contrato. Es importante que en el documento esté el número de contrato, tu nombre, y detalles como tasa, CAT y productos adquiridos.



Estado de cuenta

Si la queja es por cargos no reconocidos, por favor, comparte el estado en el que se visualizan dichos cargos y resáltalos.

Evidencia

Comparte los correos que enviaste al proveedor notificando los cargos no reconocidos, la solicitud de cancelación del producto.



Todos los documentos se suben en formato PDF. La calidad de los documentos es muy importante. No adjuntes capturas de WhatsApp, no capturas de pantalla en png / jpg, no copias, no impresiones escaneadas.

Ejemplo de comprobante de relación comercial

Queja por tarjeta departamental

Envía la carátula en formato PDF, se trata del formato "Para imprimir/ Guardar como PDF".

El Palacio de Hierro

SOY TOTALMENTE PALACIO®

CARÁTULA CONTRATO

Fecha del contrato

FECHA: día ____ de ____

NO. ____

Número de contrato

CAT COSTO ANUAL TOTAL	TASA DE INTERÉS ANUAL, ORDINARIA Y MORATORIA	MONTO DE FINANCIAMIENTO	MÍNIMO A PAGAR MENSUAL	COMISIONES	
79.4% sin IVA para fines informativos y de comparación (Variable)	Tasa de interés Ordinaria: 59.88 % + IVA Variable Tasa de interés Moratoria: 180% + IVA Variable	\$ _____ (Cláusulas Primera y Segunda)	10% (Cláusulas Sexta y Séptima)	\$375.00 + IVA Por gastos de cobranza (Cláusula Octava)	7% + IVA Por disposición de efectivo (Cláusula Octava)
				20% + IVA Por sanción de cheque devuelto (Cláusula Octava)	
METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DE INTERESES:					
<p>Los intereses ordinarios: con base en el saldo de capital (monto de la compra menos amortizaciones por pagos) por transacción multiplicado por la Tasa anual de interés ordinario. El resultado se divide entre 360 y se multiplica por el número de días efectivamente transcurridos entre la fecha de disposición y la fecha de corte señalada en el Estado de Cuenta.</p> <p>Los intereses moratorios: se calculan de la misma manera tomando como base el saldo de capital vencido y la tasa de interés moratoria.</p>					
TASA VARIABLE					
Tasa de referencia: TIIE Puede consultarse en: www.banxico.org.mx	Cálculo Tasa de interés Referencia: Febrero 14 de 2019: 8.59 Diferencial: 81.29 Total de interés: 59.88	Comportamiento del diferencial: El diferencial se ajusta dependiendo del valor de la tasa de referencia.			
Los intereses de este crédito son de tasa variable, el monto de intereses a pagar varía conforme al comportamiento del índice de referencia, por lo que el monto total a pagar es variable, lo que implica un mayor riesgo para usted.					
Realizar únicamente el pago mínimo de sus créditos, podría implicar su deuda en un plazo mayor, por lo que se recomienda realizar y anticipar sus pagos mayores al mínimo, ya que esto le permitirá reducir el tiempo para liquidar el saldo de su tarjeta.					
Cuide su capacidad de pago, generalmente su deuda no debe de exceder del 35% de sus ingresos periódicos, los costos por mora son muy elevados.					
INFORMACIÓN RELEVANTE:			AUTORIZACIONES:		
Fecha límite de pago: _____ de cada mes Fecha de corte: _____ de cada mes Periodo sin generar intereses: Un mes			Mis datos pueden ser utilizados para fines publicitarios por la "ENTIDAD COMERCIAL." (Cláusula Vigésima Séptima):		Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
			Mis datos pueden ser utilizados por terceros para fines publicitarios (Cláusula Vigésima Octava):		Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
Dudas consultas o aclaraciones: Dirigirse al área de Crédito de cada Tienda o comunicarse al 800 00 19990 en el interior o en la Ciudad de México y Área Metropolitana al 55 5229 1999. Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 21:30 hrs, sábados y domingos de 9:00 a 21:30 hrs. También puede consultar la página de Internet www.elpalaciodehierro.com En su caso a: PROFECO: 55 55688722 en la Ciudad de México o Área Metropolitana, 800 468 8722 en el interior o www.profeco.gob.mx					
ESTADO DE CUENTA: PERIODICIDAD MENSUAL					
Entrega por correo electrónico <input type="radio"/>		Entrega en domicilio casa <input type="radio"/>		Entrega en domicilio oficina <input type="radio"/>	
<p>_____ Nombre y firma de "EL CLIENTE"</p>					

Nombre y firma del consumidor

Ver: 21/SFP Agosto de 2023

Nota: La marca es usada con fines ilustrativos e informativos y es propiedad de la empresa.

Ejemplo de estado de cuenta

Queja por tarjeta departamental

Envía el estado de cuenta en formato PDF, se trata del formato "Para imprimir/ Guardar como PDF".

Estado de cuenta:



Tu Banco

RFC
No. de Cuenta:
NO. de Cliente:

Tarjeta de Crédito ORO

RICARDO CASTELLANOS MORA
CALLE MARINOS 893
ROMA SUR 04320 CUAUHTEMOC

ESTADO DE CUENTA MENSUAL

Centro de Atención Telefónica

Ciudad de México: 1-444-555 (T-banco)
tubanco.com.mx

Pago mínimo	\$300.00
Fecha Límite de Pago	15-Dic-2013
Pago para NO generar intereses	\$2,773.74
Saldo actual al corte	\$2,773.74
Costo Anual Total	10.90%
Tasa de interés anual ordinaria	36%
Tasa de interés mensual ordinaria	3%

Resumen de la Cuenta

Estado de Cuenta Mensual del 27 de Oct al 26 de Nov, periodo de 31 días. Fecha de tu estado de cuenta

<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Límite de Crédito</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">\$4,000.00</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Fecha de corte</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">26/NOV/13</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Días del periodo</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">31</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Saldo Promedio Diario</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">\$2,466.77</td></tr> </table>	Límite de Crédito	\$4,000.00	Fecha de corte	26/NOV/13	Días del periodo	31	Saldo Promedio Diario	\$2,466.77	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Saldo Anterior</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">\$1,700.00</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">+ Compras y otros cargos¹</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">\$1,244.70</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">+ Intereses del periodo</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">\$74.00</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">+ IVA del periodo 16%</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">\$55.04</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">- Pagos y Depósitos</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">\$300.00</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px solid #ccc;">Saldo del periodo</td><td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">\$2,773.74</td></tr> </table>	Saldo Anterior	\$1,700.00	+ Compras y otros cargos ¹	\$1,244.70	+ Intereses del periodo	\$74.00	+ IVA del periodo 16%	\$55.04	- Pagos y Depósitos	\$300.00	Saldo del periodo	\$2,773.74
Límite de Crédito	\$4,000.00																				
Fecha de corte	26/NOV/13																				
Días del periodo	31																				
Saldo Promedio Diario	\$2,466.77																				
Saldo Anterior	\$1,700.00																				
+ Compras y otros cargos ¹	\$1,244.70																				
+ Intereses del periodo	\$74.00																				
+ IVA del periodo 16%	\$55.04																				
- Pagos y Depósitos	\$300.00																				
Saldo del periodo	\$2,773.74																				

Detalle de Operaciones

Fecha	Concepto	Otras Divisas / Pesos
Oct 28	COMISIÓN MEMBRESÍA ANUAL	\$270.00
Nov 10	COMPRA	\$974.70
Nov 24	SU ABONO_GRACIAS	\$300.00

¹ Las comisiones del periodo están incluidas en "Com

Resaltar movimientos no reconocidos

Paso 4. Carta poder para representarte

Queja por compras y tarjeta

De acuerdo con el Código Civil Federal, una carta poder simple requiere:



Alcance del poder

En el caso de la persona que otorga el poder, esta persona debe ser **el/la titular de la cuenta con la que se realizó la compra**. Es decir, el nombre de la persona que aparece como otorgante del poder debe ser el mismo nombre que aparece en el estado de cuenta o en la carátula del contrato.



Nombre y firmas de otorgante y receptor del poder

La carta poder puede ser llenada de manera digital o a mano, pero firmada SIEMPRE de **manera autógrafa** (con pluma color azul). En el espacio de número de identificación debes poner el número de pasaporte o bien el OCR de tu credencial para votar (aquí te decimos dónde encontrar el OCR).



Nombre y firmas de dos testigos

Tus testigos pueden ser familiares, amigos, vecinos, etcétera. Es importante que escriban su nombre y firmen de manera autógrafa (con tinta azul).



Identificaciones por ambos lados

Debes adjuntar la identificación proporcionada por la persona que presenta la queja y los dos testigos. Las identificaciones deben ser capturadas por ambos lados, en formato PDF. **No se aceptan copias de las identificaciones**. Tienen que ser fotografías a color.



No olvides firmar, tanto la carta como el consentimiento del uso y tratamiento de tus datos personales, de manera autógrafa con tinta azul. El escaneo de ambos documentos tiene que ser de buena calidad.

Ejemplo de carta poder y consentimiento

Queja por compras y tarjeta





CARTA PODER

Ciudad de México, a 29 de febrero del dos mil veinticuatro

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR ("Profeco")
PRESENTE**

A través del presente ocuro, yo C. "NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA", identificándome con "INE/ PASAPORTE", número "OCR / NÚMERO DE PASAPORTE", en el pleno ejercicio de los derechos que me asisten de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor y en mi carácter de consumidor(a) afectado(a) por los proveedores "NOMBRE DEL PROVEEDOR" con fundamento en lo establecido en el artículo 1803, fracción I del Código Civil Federal y en el artículo 99, capítulo décimo tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor denominado queja grupal, otorgo mi consentimiento expreso y poder amplio y suficiente a favor de la C. "NOMBRE DEL REPRESENTANTE", identificándose con la credencial otorgada por el Instituto Nacional Electoral con número OCR para que promueva en mi nombre y representación, todas las acciones legales, recursos, amparos, incidentes, y cualquier otro medio de impugnación que contemplen las leyes aplicables hasta la total conclusión de la queja grupal presentada ante la delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") o por el medio que resulte idóneo para la tramitación de la reclamación grupal en cuestión en contra de los proveedores "NOMBRE DE PROVEEDORES" por la falta de reembolso de boletos de un concierto que fue modificado de lugar y fecha, con lo cual ha afectado mi patrimonio y en mi relación de consumo.

De igual manera, faculto a la C. "NOMBRE DEL REPRESENTANTE" para que pueda imponerse en mi representación dentro de todas las etapas del procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ("PROFECO") aún en las audiencias de conciliación y demás actos que impliquen la presencia del suscrito y en aquellos que beneficien a mis intereses dentro exclusivamente de este procedimiento llevado a cabo ante esta H. Autoridad.

OTORGA	ACEPTA
	
_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA	_____ "NOMBRE DEL REPRESENTANTE"
PRIMER TESTIGO	SEGUNDO TESTIGO
	
_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA	_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA

"Para efectos de conocer el aviso de privacidad y el ejercicio de los derechos ARCO que te asisten, favor de remitirte a la dirección electrónica <https://tec-check.com.mx/aviso-de-privacidad-tec-check/>".

HE LEÍDO Y ACEPTO EL AVISO DE PRIVACIDAD Y DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE TEC-CHECK A.C. Y EL AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PROFECO¹.

Cdmx, 03, 02, 2024 Sandra Escamilla Perez

LUGAR, FECHA, NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA CONSUMIDORA OTORGANTE DEL PODER

Notas:

1. En caso de no entregar esta segunda hoja debidamente llenada, el caso no podrá ser integrado a la queja colectiva.
2. La carta es válida únicamente cuando incluye las fotos de las identificaciones de la persona otorgante y de testigos (en anverso y reverso). En caso de no anexar estos archivos en formato PDF, el caso no podrá ser integrado a la queja colectiva.

¹ Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/635586/AVISO_DE_PRIVACIDAD_SIMPLIFICADO_DE_LA_DIRECCION_DE_CONCILIACION_Y_PROGRAMAS_ESPECIALES.pdf

"Identificación del titular de la cuenta"



1. CIC



2. OCR

"Identificaciones de los testigos"



1. CIC



2. OCR

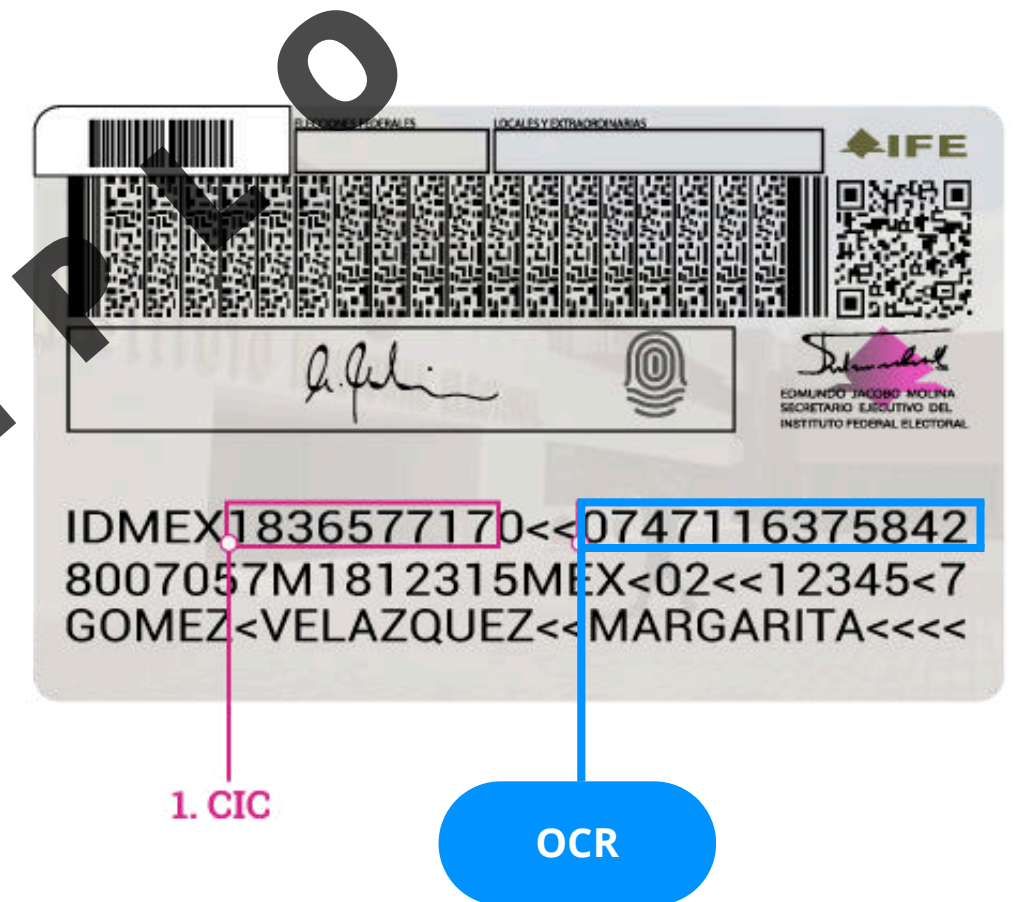


1. CIC



2. OCR

Ubicación de número OCR identificación para votar



Ejemplo de expediente completo

Queja por compras

Comprobante de relación comercial

De: Ticketmaster <tickets@emails.ticketmaster.com.mx>
Asunto: ¡Ya tienes tus boletos para CLubz!
Fecha: 18 de octubre de 2022, 10:14 a.m.
Para: usuario@correo.com

Ver en el navegador

ticketmaster

¡Ya tienes tus boletos!

Cuenta #54-58060/MXC

CLubz

Auditorio BB, México

Sat 10 Dec 2022 @ 8:00 pm

Tu compra

2x Boleto Digital [Ver boletos](#)

Boleto normal

RECOGER EL WILL CALL 48 HRS ANTES DEL EVENTO O SERÁ CANCELADO, No habrá will call en el inmueble el día del evento, PRECIO 1, PISTA DE PIE

Boleto normal

RECOGER EL WILL CALL 48 HRS ANTES DEL EVENTO O SERÁ CANCELADO, No habrá will call en el inmueble el día del evento, PRECIO 1, PISTA DE PIE

ESTE EMAIL NO ES VÁLIDO PARA ENTRAR AL EVENTO

Estado de cuenta ANONIMIZADO

JUAN JOSE FUENTES CERVANTES

Estado de Cuenta Mensual Tarjeta de Crédito BSMART.

Del 12 de septiembre al 11 de octubre de 2018, con fecha de corte al 11 de octubre de 2018.

Pago Mínimo Requerido \$0.00

Saldo actual al corte **\$0.00**

Tasa de Interés Mensual Anual

Número de Tarjeta **5288439113442547**

RFC NO CONTAMOS CON TU RFC. ACUDE A TU SUCURSAL Y ACTUALIZALO

Nivel de Uso Pesos M.N.

Tu monto disponible para retiro de efectivo es: **\$ 4,500.00**

Saldo en Puntos Premia **1,071**

Equivalente en Pesos **\$ 107**

Acumulado a Octubre 11, 2018 Banamex Premia 5288439113442547

¿Quieres saber el costo de tu tarjeta? Consulta el "Comparador de tarjetas de crédito" incluido en este estado de cuenta.

Detalle de operaciones

FECHA	CONCEPTO	POBLACION / RFC	OTRAS DIVISAS	PESOS
Sep 23	GIRO DE NEGOCIO	MONEDA EXT.		
Sep 23	Ticketmaster	U.S. DOLLAR	99.99	1,903.91

Página 1 de 8

Correo comunicación con el proveedor

Asunto: Devolución por cancelación de concierto
Fecha: 25 de marzo de 2024, 7:51 a.m.
Para: atencioncliente@ticketmaster.com.mx

A quien corresponda:

Buen día,

Me gustaría solicitar el reembolso de mi dinero por la cancelación del concierto XXXXXX, realicé la compra el día XX/XX/XXXX, con referencia XXXX por un monto de \$XXX.XX.

Adjunto los documentos que avalan mi compra, quedo en espera de su respuesta.

Saludos.

Nota: La marca es usada con fines ilustrativos e informativos y es propiedad de la empresa.




Carta poder

...A PODER
...de México, a 29 de febrero del dos mil veinticuatro

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR ("Profeco")
PRESENTE**

A través del presente escrito, yo C. "NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA", identificándome con "INE/ PASAPORTE", número "OCR / NÚMERO DE PASAPORTE", en el pleno ejercicio de los derechos que me asisten de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor y en mi carácter de consumidor(a) afectado(a) por los proveedores "NOMBRE DEL PROVEEDOR" con fundamento en lo establecido en el artículo 1803, fracción I del Código Civil Federal y en el artículo 99, capítulo décimo tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor denominado queja grupal, otorgo mi consentimiento expreso y poder amplio y suficiente a favor de la C. "NOMBRE DEL REPRESENTANTE", identificándose con la credencial otorgada por el Instituto Nacional Electoral con número OCR para que promueva en mi nombre y representación, todas las acciones legales, recursos, amparos, incidentes, y cualquier otro medio de impugnación que contemplen las leyes aplicables hasta la total conclusión de la queja grupal presentada ante la delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") o por el medio que resulte idóneo para la tramitación de la reclamación grupal en cuestión en contra de los proveedores "NOMBRE DE PROVEEDORES" por la falta de reembolso de boletos de un concierto que fue modificado de lugar y fecha, con lo cual ha afectado mi patrimonio y en mi relación de consumo.

De igual manera, faculto a la C. "NOMBRE DEL REPRESENTANTE" para que pueda imponerse en mi representación dentro de todas las etapas del procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ("PROFECO") aún en las audiencias de conciliación y demás actos que impliquen la presencia del suscrito y en aquellos que beneficien a mis intereses dentro exclusivamente de este procedimiento llevado a cabo ante esta H. Autoridad.

<p>OTORGA</p>  <p>_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA</p>	<p>ACEPTA</p>  <p>_____ "NOMBRE DEL REPRESENTANTE"</p>
<p>PRIMER TESTIGO</p>  <p>_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA</p>	<p>SEGUNDO TESTIGO</p>  <p>_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA</p>

"Para efectos de conocer el aviso de privacidad y el ejercicio de los derechos ARCO que te asisten, favor de remitirte a la dirección electrónica <https://tec-check.com.mx/aviso-de-privacidad-tec-check/>".

HE LEÍDO Y ACEPTO EL AVISO DE PRIVACIDAD Y DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE TEC-CHECK A.C. Y EL AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PROFECO¹.

(d.m.x., 03, 02, 2024 Sandra Escamilla Perez)
LUGAR, FECHA, NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA CONSUMIDORA OTORGANTE DEL PODER

- Notas:**
1. En caso de no entregar esta segunda hoja debidamente llenada, el caso no podrá ser integrado a la queja colectiva.
 2. La carta es válida únicamente cuando incluye las fotos de las identificaciones de la persona otorgante y de testigos (en anverso y reverso). En caso de no anexar estos archivos en formato PDF, el caso no podrá ser integrado a la queja colectiva.

¹ Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/635586/AVISO_DE_PRIVACIDAD_SIMPLIFICADO_DE_LA_DIRECCION_DE_CONCILIACION_Y_PROGRAMAS_ESPECIALES.pdf

"Identificación del titular de la cuenta"



"Identificaciones de los testigos"



Ejemplo de expediente completo Queja por tarjeta departamental

Comprobante de relación comercial

El Palacio de Hierro
SOY TOTALMENTE PALACIO

CARÁTULA CONTRATO

FECHA: día ____ de ____ de ____ NO. ____

CAT COSTO ANUAL TOTAL	TASA DE INTERÉS ANUAL ORDINARIA Y MORATORIA	MONTO DE FINANCIAMIENTO	MÍNIMO A PAGAR MENSUAL	COMISIONES		
79.4% sin IVA para fines informativos y de comparación (Variable)	Tasa de interés Ordinaria: 59.88% + IVA Variable Tasa de interés Moratoria: 180% + IVA Variable	\$ _____ (Cláusulas Primera y Segunda)	10% (Cláusulas Sexta y Séptima)	\$375.00 + IVA Por gastos de cobranza (Cláusula Octava)	7% + IVA Por disposición de efectivo (Cláusula Octava)	20% + IVA Por sanción de cheque devuelto (Cláusula Octava)

METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DE INTERESES:
Los intereses ordinarios: con base en el saldo de capital (monto de la compra menos amortizaciones por pagos) por transacción multiplicado por la Tasa anual de interés ordinario. El resultado se divide entre 360 y se multiplica por el número de días efectivamente transcurridos entre la fecha de disposición y la fecha de corte señalada en el Estado de Cuenta.
Los intereses moratorios: se calculan de la misma manera tomando como base el saldo de capital vencido y la tasa de interés moratoria.

TASA VARIABLE

Tasa de referencia: **THE**
Puede consultarse en: www.banxico.org.mx

Cálculo Tasa de interés
Referencia: Febrero 14 de 2019: 8.59
Diferencial: 51.29
Total de interés: 59.88

Comportamiento del diferencial:
El diferencial se ajusta dependiendo del valor de la tasa

Los intereses de este crédito son de tasa variable; el monto de intereses a pagar varía conforme al comportamiento del índice de referencia, por lo que el monto total a pagar es variable, lo que implica un mayor riesgo para usted.

Realizar únicamente el pago mínimo de sus créditos, podría implicar su deuda en un plazo mayor, por lo que se recomienda realizar y anticipar sus pagos mayores al mínimo, ya que esto le permitirá reducir el tiempo para liquidar el saldo de su tarjeta.

Cuide su capacidad de pago, generalmente su deuda no debe de exceder del 35% de sus ingresos periódicos, los costos por mora son muy elevados.

INFORMACIÓN RELEVANTE:	AUTORIZACIONES:
Fecha límite de pago: ____ de cada mes Fecha de corte: ____ de cada mes Periodo sin generar intereses: Un mes	Mis datos pueden ser utilizados para fines publicitarios por la "ENTIDAD COMERCIAL" (Cláusula Vigésima Séptima). Mis datos pueden ser utilizados por terceros para fines publicitarios (Cláusula Vigésima Octava).

Dudas consultas o aclaraciones: Diríjase al área de Crédito de cada Tienda o comuníquese al 800 00 19990 en el interior o en la Ciudad de México y Área Met 55 6229 1999. Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 21:30 hrs, sábados y domingos de 9:00 a 21:30 hrs. También puede consultar la página de Inti www.elpalaciodehierro.com En su caso a: PROFECO: 55 55688722 en la Ciudad de México o Área Metropolitana, 800 468 8722 en el interior o www.profecojm.com

ESTADO DE CUENTA: PERIODICIDAD MENSUAL

Entrega por correo electrónico Entrega en domicilio casa Entrega en domicilio oficina

Nombre y firma de "EL CLIENTE"

Estado de cuenta de cuenta:

Tu Banco

RFC
No. de Cuenta:
NO. de Cliente:
Tarjeta de Crédito ORO

RICARDO CASTELLANOS MORA
CALLE MARINOS 893
ROMA SUR 04320 CUAUHTEMOC

ESTADO DE CUENTA MENSUAL
Centro de Atención Telefónica
Ciudad de México: 1-444-555 (T-banco)
tubanco.com.mx

Pago mínimo	\$300.00
Fecha Límite de Pago	15-Dic-2013
Pago para NO generar intereses	\$2,773.74
Saldo actual al corte	\$2,773.74
Costo Anual Total	10.90%
Tasa de interés anual ordinaria	36%
Tasa de interés mensual ordinaria	3%

Resumen de la Cuenta

Estado de Cuenta Mensual del 27 de Oct al 26 de Nov, periodo de 31 días. Fecha de tu estado de cuenta

Límite de Crédito	\$4,000.00	Saldo Anterior	\$1,700.00
Fecha de corte	26/NOV/13	+ Compras y otros cargos ¹	\$1,244.70
Días del periodo	31	+ Intereses del periodo	\$74.00
Saldo Promedio Diario	\$2,466.77	+ IVA del periodo 16%	\$55.04
		- Pagos y Depósitos	\$300.00
		Saldo del periodo	\$2,773.74

Detalle de Operaciones

Fecha	Concepto	Otras Divisas / Pesos
Oct 28	COMISIÓN MEMBRESÍA ANUAL	\$270.00
Nov 10	COMPRA	\$974.70
Nov 24	SLABONO GRACIAS	\$300.00

Compras y otros cargos¹: Movimientos en tu tarjeta

Correo comunicación con el proveedor

SE

Asunto: Devolución por cancelación de concierto
Fecha: 25 de marzo de 2024, 7:51 a.m.
Para: atencioncliente@ticketmaster.com.mx

A quien corresponda:

Buen día,

Me gustaría solicitar el reembolso de mi dinero por la cancelación del concierto XXXXXX, realicé la compra el día XX/XX/XXXX, con referencia XXXX por un monto de \$XXX.XX.

Adjunto los documentos que avalan mi compra, quedo en espera de su respuesta.

Saludos.

Nota: La marca es usada con fines ilustrativos e informativos y es propiedad de la empresa.

CARTA PODER

Ciudad de México, a 29 de febrero del dos mil veinticuatro

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR ("Profeco")
PRESENTE**

A través del presente ocurso, yo C. "NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA", identificándome con "INE/ PASAPORTE", número "OCR / NÚMERO DE PASAPORTE", en el pleno ejercicio de los derechos que me asisten de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor y en mi carácter de consumidor(a) afectado(a) por los proveedores "NOMBRE DEL PROVEEDOR" con fundamento en lo establecido en el artículo 1803, fracción I del Código Civil Federal y en el artículo 99, capítulo décimo tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor denominado queja grupal, otorgo mi consentimiento expreso y poder amplio y suficiente a favor de la C. "NOMBRE DEL REPRESENTANTE", identificándose con la credencial otorgada por el Instituto Nacional Electoral con número OCR para que promueva en mi nombre y representación, todas las acciones legales, recursos, amparos, incidentes, y cualquier otro medio de impugnación que contemplen las leyes aplicables hasta la total conclusión de la queja grupal presentada ante la delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") o por el medio que resulte idóneo para la tramitación de la reclamación grupal en cuestión en contra de los proveedores "NOMBRE DE PROVEEDORES" por la falta de reembolso de boletos de un concierto que fue modificado de lugar y fecha, con lo cual ha afectado mi patrimonio y en mi relación de consumo.

De igual manera, faculto a la C. "NOMBRE DEL REPRESENTANTE" para que pueda imponerse en mi representación dentro de todas las etapas del procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ("PROFECO") aún en las audiencias de conciliación y demás actos que impliquen la presencia del suscrito y en aquellos que beneficien a mis intereses dentro exclusivamente de este procedimiento llevado a cabo ante esta H. Autoridad.

<p>OTORGA</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA</p>	<p>ACEPTA</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>_____ "NOMBRE DEL REPRESENTANTE"</p>
<p>PRIMER TESTIGO</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA</p>	<p>SEGUNDO TESTIGO</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p>_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA</p>

"Para efectos de conocer el aviso de privacidad y el ejercicio de los derechos ARCO que te asisten, favor de remitirte a la dirección electrónica <https://tec-check.com.mx/aviso-de-privacidad-tec-check/>".

HE LEÍDO Y ACEPTO EL AVISO DE PRIVACIDAD Y DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE TEC-CHECK A.C. Y EL AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PROFECO¹.

Cdmx, 03, 02, 2024 Sandra Escamilla Perez


LUGAR, FECHA, NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA CONSUMIDORA OTORGANTE DEL PODER

Notas:

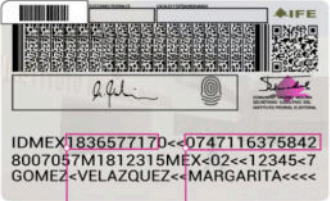
1. En caso de no entregar esta segunda hoja debidamente llenada, el caso no podrá ser integrado a la queja colectiva.
2. La carta es válida únicamente cuando incluye las fotos de las identificaciones de la persona otorgante y de testigos (en anverso y reverso). En caso de no anexar estos archivos en formato PDF, el caso no podrá ser integrado a la queja colectiva.

¹ Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/635586/AVISO_DE_PRIVACIDAD_SIMPLIFICADO_DE_LA_DIRECCION_DE_CONCILIACION_Y_PROGRAMAS_ESPECIALES.pdf

"Identificación del titular de la cuenta"



1. CIC



2. OCR

"Identificaciones de los testigos"



1. CIC



2. OCR



1. CIC



2. OCR