



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor  
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor  
Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl

## **AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA COMO CONSUMIDOR**

### **Denominación del Responsable**

La Oficina de Defensa del Consumidor, Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl (ODECO), con domicilio en: Calle Cucaracha No. 293, esquina con Av. Dr. Gustavo Baz, Colonia. Benito Juárez, Nezahualcóyotl, C.P. 57000, Estado de México., teléfono(s) 55 5743 7866, EXT. 56720 y 56726, [odeco.neza@profeco.gob.mx](mailto:odeco.neza@profeco.gob.mx); es la Unidad Administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto en los artículos 27, y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO) y 37 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

### **Datos personales que se recaban al presentar una Queja**

En consideración a lo establecido en el artículo 28 de la LGPDPSO, los datos personales de tipo identificativo que directamente recaba el personal de la ODECO son:

- Nombre
- Firma autógrafa
- Teléfono
- Correo electrónico
- Domicilio

No siendo óbice señalar que, de conformidad a la información que derive del tratamiento a la queja, podrán requerirse otros datos personales, tales como:

- Aquellos datos que se infieran de las identificaciones personales (INE, pasaporte, cédula profesional, etc.)
- Clave Única de Registro de Población (CURP)
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- Fecha de nacimiento
- Información patrimonial diversa.

Por lo anterior, cabe mencionar que sus datos serán resguardados en los archivos de la ODECO, Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl, asimismo se hace de su conocimiento que, no se recabará ningún dato considerado como sensible de acuerdo a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

### **Fundamento legal**

La ODECO, Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl, está facultada para implementar acciones de protección a los consumidores, y administrar los recursos materiales que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de sus programas y los de las Unidades de Servicio a su adscripción, con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 12 de abril de 2019; 3, 4, fracciones X y XXIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019; 13, fracción XIV, 14, 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2020.

### **Finalidades del tratamiento**

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 27 de la LGPDPSO, los datos personales son recabados para las finalidades que a continuación se indican, y en las cuales no se requiere de su consentimiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 22, fracción V de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados:





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor  
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor  
Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl

- Verificar y confirmar su identidad, así como la autenticidad de la información que nos proporciona para contar con un registro que permita identificar a la persona consumidora.
- Para realizar las gestiones administrativas en el momento de presentación de una queja, como lo es la integración de expedientes y bases de datos necesarias para la localización de la información de la persona consumidora.
- Para la realización de los movimientos administrativos con motivo del procedimiento conciliatorio y procedimiento de arbitraje entre proveedores de bienes o servicios y consumidores.

Asimismo, los datos personales también son recabados para la finalidad que a continuación se precisa, y en la cual se requiere de su consentimiento, acorde a lo establecido en los artículos 20, 21 y 27 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, es la siguiente:

- Transferir sus datos personales al proveedor para atender el procedimiento de conciliación. Usted tiene derecho a manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para la finalidad descrita, a través de los siguientes medios:
  - Personalmente:  
Mediante la presentación de un escrito libre en la Oficina de Defensa del Consumidor, Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl, ubicada en Calle Cucaracha No. 293, esquina con Av. Dr. Gustavo Baz, Colonia. Benito Juárez, Nezahualcóyotl, C.P. 57000, Estado de México.
  - De manera electrónica:  
En la siguiente dirección [odeco.neza@profeco.gob.mx](mailto:odeco.neza@profeco.gob.mx)

### **Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer derechos ARCO**

Usted como titular, tiene el derecho de acceder a sus datos personales que se encuentran en nuestra posesión, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos; cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad, estén siendo utilizados para finalidades no consentidas o haya finalizado la relación contractual o de servicio, o bien, oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos (Derechos ARCO) de conformidad con lo establecido en Título Tercero, Capítulo Primero y Segundo de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Podrá ejercer los Derechos ARCO través de los siguientes medios:

La solicitud de derechos ARCO, puede presentarse por escrito libre, verbalmente y por medio electrónicos.

- Personalmente:  
En la Unidad de Transparencia de la PROFECO, ubicada en: Avenida José Vasconcelos, número 208, planta baja, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06140 en la Ciudad de México.
- Medios electrónicos:  
A través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), en la siguiente dirección electrónica: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>, toda vez que es el instrumento a través del cual se puede solicitar información a la Procuraduría Federal del Consumidor sobre los datos que obran en su posesión.

O bien, si lo prefiere cuenta con la posibilidad de ejercer sus derechos ARCO por correo electrónico en la siguiente dirección [unidaddetransparencia@profeco.gob.mx](mailto:unidaddetransparencia@profeco.gob.mx).

Ahora bien, para mayor referencia se sugiere consultar los artículos 43 a 55, y 94 a 116 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados en el siguiente hipervínculo <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/wo119547.doc> en el cual podrá conocer los requisitos mínimos que deberá contener una solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, como lo son:

- 1.- Señalar el nombre del titular de los datos personales y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones.





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor  
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor  
Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl

- 2.- Exhibir los documentos que acrediten la identidad del titular de los datos personales y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- 3.- Indicar el área responsable que trata los datos personales.
- 4.- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que busca ejercer alguno de los derechos ARCO.
- 5.- Describir el derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- 6.- Cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Es importante señalar que en caso de que, la solicitud de derechos ARCO no satisfaga alguno de los requisitos, se prevendrá dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación, asimismo, transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud.

Por lo anterior, si presenta alguna duda en relación al ejercicio de estos derechos, podrá recibir orientación por parte de la Unidad de Transparencia de la PROFECO en el teléfono 56256700 extensiones 11652, 12052 y 16974, de lunes a viernes en un horario de 10:00 a 14:30 y de 16:00 a 18:00 horas.

De igual manera, Usted debe saber que la solicitud debe ser atendida en un plazo no mayor a veinte días hábiles contados a partir del día siguiente en que fue recibida, y en caso, de estar inconforme con la respuesta, se le deberá informar sobre su derecho a presentar un recurso de revisión.

### **Domicilio de la Unidad de Transparencia**

Para cualquier duda o aclaración podrá comunicarse a la Unidad de Transparencia de la PROFECO ubicada en Avenida José Vasconcelos, número 208, Planta Baja, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06140 en la Ciudad de México, teléfono 56256700, extensiones 11652, 12052 y 16974, o por correo electrónico en [unidaddetransparencia@profeco.gob.mx](mailto:unidaddetransparencia@profeco.gob.mx).

### **Modificaciones al Aviso de Privacidad**

En caso de que exista alguna modificación a este aviso de privacidad, lo haremos de su conocimiento a través del siguiente medio de difusión página de internet: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/avisos-de-privacidad-integral-y-simplificado-289944?state=published>.

Fecha de última actualización: 29 de agosto de 2022

