



**CÓRDOBA**  
MUNICIPIO PRÓSPERO



H. AYUNTAMIENTO  
DE CÓRDOBA

## REQUISITOS PARA INTERPONER QUEJA:

- Nombre completo del proveedor.
- Domicilio completo del proveedor. (Calle, número, colonia, código postal, teléfono, referencias, etc..).
- Comprobante de la operación que se reclama. (recibo, factura, nota, voucher, contrato, póliza de garantía, estado de cuenta, etc..).
- Identificación oficial vigente con fotografía. (IFE, INAPAM, Cartilla Militar, Pasaporte, Licencia de Manejo, Cédula Profesional, etc..).
- Estar dentro del plazo de reclamación. (1 año).
- Nombre completo del consumidor. (Calle, número, colonia, código postal, teléfono, referencias, etc..).

**\* \* \* LA FALTA DE ESTOS REQUISITOS IMPOSIBILITA REALIZAR EL TRÁMITE DE LA INTERPOSICIÓN DE LA QUEJA**

## IMPORTANTE:

- Si no es el titular de la reclamación deberá presentar carta poder simple firmada por dos testigos (nombres completos y firmas) y presentar identificación del titular.
- Para el caso de persona moral, deberá presentarse el Representante Legal de la empresa con su poder notarial inscrito en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio en original y copia.
- Debe presentar 2 juegos de copias de todos los documentos.
- Si su queja es por escrito, debe contener narración detallada de los hechos que se reclaman, precio pagado, monto reclamado, forma de pago, fecha de contratación, condiciones, fechas de cumplimiento, precisar lo que solicita o reclama.
- No se reciben documentos originales, ya que estos sólo son requeridos para su cotejo.

## LA QUEJA NO PROCEDE CUANDO:

Ya transcurrió el término para reclamar. (1 año).

La persona que desea interponerla no es el titular.

El titular de la reclamación ya falleció.

El producto, bien, unidad o aparato ya ha sido alterado por el consumidor o por un tercero.

El producto, bien, unidad o aparato ha sido utilizado en condiciones distintas a las recomendadas.

El producto, bien, unidad o aparato ha sido dañado de manera esencial, irreparable y grave por el consumidor.

La garantía se encuentra vencida.

Se trata de una relación de trabajo y no de una relación de consumo.

Se trata de servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.

Se trata de Sociedades de Información Crediticia (Buró de Crédito), Bancos, Aduanas, Financieras, Tarjetas de Crédito Bancarias, Uniones de Crédito, Aseguradoras, Sistema de Ahorro para el Retiro.

**01 800 468 87 22 TELEFONO DEL CONSUMIDOR**