

10. Empoderamiento del consumidor: derechos y herramientas legales para promover la sostenibilidad alimentaria en México



JOSÉ ROBERTO ESPINOZA VILLEGAS¹

FATIMA EZZAHRA HOUSNI²

JOSÉ LUIS FREGOSO SANDOVAL³

DOI: <https://doi.org/10.52501/cc.342.10>

Resumen

Este capítulo analiza el papel estratégico del consumidor en la construcción de sistemas alimentarios sostenibles desde una perspectiva legal y práctica en el contexto mexicano. Se parte del concepto de sostenibilidad alimentaria, entendido como la producción, distribución y el consumo de alimentos que satisfacen las necesidades presentes sin comprometer los recursos de futuras generaciones. Esta definición integra tres dimensiones: ambiental, social y económica, las cuales deben considerarse de forma conjunta para lograr una transformación real del sistema alimentario.

Se presentan los principales instrumentos jurídicos vigentes en México que respaldan este enfoque, tales como la Constitución Política, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEP), la Ley de Productos Orgánicos, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y diversas Normas Oficiales Mexicanas (NOM). Asimismo, se reconoce la participación de México en tratados internacionales, como el Acuerdo de

¹ Maestro en Derecho con orientación en Derecho Constitucional. Doctorante en Ciencia del Comportamiento con orientación en Alimentación y Nutrición, Universidad de Guadalajara, México. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-9920-7884>

² Doctora en Ciencia del Comportamiento con orientación en Alimentación y Nutrición. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0660-609X> ; Scopus: 57208442055

³ Maestro en Ciencia del Comportamiento con orientación en Alimentación y Nutrición. ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-2519-9151>

París y el Convenio sobre la Diversidad Biológica, que refuerzan el compromiso con una alimentación sostenible y responsable.

El capítulo profundiza en el concepto de consumidor en México, sus elementos jurídicos y sus derechos fundamentales, entre los que destacan el derecho a la información, a la calidad y a la seguridad de los productos, y a la protección frente a la publicidad engañosa. A partir de ello, se propone una guía práctica para identificar productos sostenibles mediante la lectura de etiquetas y certificaciones oficiales como Rainforest Alliance, Fair Trade y USDA Orgánico, entre otras.

Finalmente, se desarrollan los procedimientos legales para hacer valer los derechos del consumidor, incluyendo la presentación de quejas y denuncias ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), ya sea de forma presencial o en línea a través de Concilianet. Se explican las diferencias entre ambos mecanismos y se proporciona una ruta clara para que cualquier consumidor pueda actuar ante el incumplimiento de normativas ambientales y comerciales.

Este trabajo propone al consumidor no solo como actor económico, sino como agente de cambio legal y social en la transición hacia un modelo alimentario más justo, resiliente y ambientalmente responsable.

Palabras clave: *consumidor mexicano, sostenibilidad alimentaria, derechos y herramientas legales.*

Introducción

El desafío global de garantizar el acceso equitativo a alimentos seguros, nutritivos y producidos de manera sostenible ha colocado al consumidor en el centro de los sistemas alimentarios. La sostenibilidad alimentaria no puede abordarse sin considerar los derechos, responsabilidades y capacidades del consumidor para influir en las prácticas de producción, comercialización y consumo (FAO, 2018; IPCC, 2019). En este contexto, el empoderamiento del consumidor se convierte en una herramienta clave para transformar los patrones de consumo hacia modelos más sostenibles (WWF, 2020).

A medida que aumentan los efectos del cambio climático, la degradación ambiental y la inseguridad alimentaria, se vuelve urgente repensar los sistemas de alimentación. La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) ha señalado que transformar los sistemas alimentarios requiere la participación activa de todos los actores, y los consumidores tienen un rol determinante al elegir productos sostenibles, exigir transparencia en la información y denunciar prácticas comerciales irresponsables (FAO, 2021a). Esta transformación también implica garantizar el ejercicio pleno de los derechos del consumidor, establecidos en instrumentos legales nacionales como la Ley Federal de Protección al Consumidor (Profeco, 2021), así como en acuerdos internacionales relacionados con el medioambiente y la alimentación.

La sostenibilidad alimentaria, entendida como el equilibrio entre la satisfacción de las necesidades nutricionales actuales y la preservación de los recursos para las generaciones futuras, se fundamenta en tres dimensiones interdependientes: ambiental, social y económica (FAO, 2018; IPCC, 2019; WWF, 2020). Estas dimensiones requieren de marcos normativos sólidos, mecanismos efectivos de protección al consumidor, y una ciudadanía informada que pueda ejercer sus derechos y asumir decisiones de compra responsables. En este sentido, la normatividad mexicana ofrece diversas herramientas legales que permiten al consumidor exigir productos sostenibles, denunciar irregularidades y participar activamente en la construcción de un sistema alimentario más justo y resiliente (FAO, 2018; IPCC, 2019; WWF, 2020).

Este capítulo tiene como objetivo proporcionar una guía práctica y fundamentada sobre los derechos del consumidor en México vinculados a la sostenibilidad alimentaria. A través del análisis conceptual, jurídico y operativo, se busca empoderar al consumidor como un agente de cambio, con conocimientos técnicos, jurídicos y éticos que le permitan tomar decisiones informadas, promover la justicia social y contribuir a la protección del medioambiente.

Concepto de sostenibilidad alimentaria

La sostenibilidad alimentaria se refiere a la producción, distribución y el consumo de alimentos que satisfacen las necesidades nutricionales actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. Este concepto abarca tres dimensiones clave: ambiental, social y económica (FAO, 2018; IPCC, 2019; WWF, 2020).

En el aspecto ambiental, la sostenibilidad alimentaria promueve prácticas agrícolas que protegen los recursos naturales, como el agua, el suelo y la biodiversidad (FAO, 2018; IPBES, 2019; UNEP, 2020). La adopción de técnicas, como la agricultura regenerativa y el manejo responsable del agua, contribuye a reducir el impacto ambiental de la industria alimentaria (IPBES, 2019; UNEP, 2020).

En el ámbito social, la sostenibilidad alimentaria busca garantizar el acceso equitativo a alimentos saludables, promoviendo condiciones laborales justas para los trabajadores del sector agroalimentario (FAO, 2021b). Esto se logra mediante certificaciones que avalen buenas prácticas comerciales y respeto a los derechos humanos (OIT, 2018; UNDP, 2019).

En cuanto al componente económico, la sostenibilidad alimentaria impulsa modelos de negocio que favorecen el comercio justo y el desarrollo local. Esto permite que productores, distribuidores y consumidores participen en una economía más equitativa y resiliente (FAO, 2021a; OXFAM, 2020; EAT-Lancet Commission, 2019).

La convergencia de estas dimensiones es fundamental para asegurar que los sistemas alimentarios sean sostenibles a largo plazo y que los consumidores puedan ejercer sus derechos de manera informada y consciente (FAO, 2021b; IPCC, 2019; WWF, 2020).

Principales normativas para la sostenibilidad alimentaria en México

En México, el marco legal para promover la sostenibilidad alimentaria se fundamenta en diversas leyes y normativas que protegen tanto a los consumidores como al entorno ambiental. Entre las principales destacan:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: en su artículo 4º se establece el derecho a la alimentación nutritiva, suficiente y de calidad, lo que sienta las bases para exigir que los alimentos cumplan con criterios de sostenibilidad (CPEUM, 2021).
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA): esta ley promueve el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales y establece regulaciones ambientales que afectan directamente a la industria alimentaria (DOF, 2020; Semarnat, 2021).
- Ley de Productos Orgánicos: regula la producción, el procesamiento y la comercialización de productos orgánicos en México, promoviendo la agricultura ecológica y reduciendo el impacto ambiental (DOF, 2017).
- Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC): este instrumento establece el derecho del consumidor a recibir información clara y veraz sobre el origen y las prácticas de producción de los alimentos, garantizando la transparencia en el mercado alimentario (Profeco, 2021). Además, contempla medidas para sancionar la publicidad engañosa que atente contra la veracidad de la información proporcionada a los consumidores (Profeco, 2006).
- Normas Oficiales Mexicanas (NOM): estas regulaciones obligatorias establecen criterios específicos en materia de calidad, seguridad alimentaria y etiquetado de productos, con el fin de garantizar que los consumidores puedan identificar productos sostenibles (DOF, 2020).

Además de estas leyes nacionales, México participa en acuerdos internacionales que fomentan la sostenibilidad alimentaria, como el Acuerdo de París, que promueve prácticas agrícolas sustentables para reducir las emi-

siones de gases de efecto invernadero (UNFCCC, 2015), y el Convenio sobre la Diversidad Biológica, que protege la biodiversidad agrícola y promueve la producción de alimentos sostenibles.

La combinación de estos marcos legales ofrece a los consumidores herramientas para exigir alimentos sostenibles, denunciar prácticas comerciales engañosas y promover un consumo más informado y responsable (FAO, 2021; Semarnat, 2021; Profeco, 2021).

Derechos del consumidor en México

En el contexto mexicano, la figura del consumidor es fundamental para el desarrollo económico y social. La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) define al consumidor como la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios (Profeco, 2021). Además, considera consumidor a quien adquiere, almacena, utiliza o consume bienes o servicios con el propósito de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, en casos específicos contemplados por la ley (Profeco, 2011).

Así, en el marco jurídico de los consumidores en territorio mexicano se pueden identificar tres elementos de la figura “consumidor”:

1. Persona física o moral: el consumidor puede ser un individuo (persona física) o una entidad jurídica (persona moral) que participa en el mercado adquiriendo bienes o servicios (UNAM, 2023; Profeco, 2021).
2. Destinatario final: se refiere a aquel que utiliza o disfruta del bien o servicio sin integrarlo en procesos productivos adicionales, es decir, para consumo propio o de su entorno cercano (UNAM, 2023).
3. Adquisición para integración en procesos productivos: en ciertos casos, la LFPC reconoce como consumidores a quienes adquieren bienes o servicios para incorporarlos en actividades productivas, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en los artículos 99 y 117 de dicha ley (Profeco, 2021).

Los consumidores en México, con independencia de su nacionalidad y cumpliendo con la condición de ser consumidor, cuentan con diversos derechos fundamentales que garantizan la protección de su salud, su economía y su acceso a información veraz, aspectos fundamentales para promover la sostenibilidad alimentaria, ya que estos derechos derivan por el hecho de ser consumidor dentro del territorio mexicano (Profeco, 2021).

El derecho a la información es uno de los pilares más importantes en este contexto. Todo consumidor tiene derecho a recibir información clara, veraz y comprobable acerca de los productos alimentarios que adquiere. Esto incluye datos específicos sobre ingredientes, procesos de producción y el impacto ambiental del producto (Semarnat, 2021). La Ley Federal de Protección al Consumidor establece que los proveedores están obligados a brindar esta información para garantizar que los consumidores tomen decisiones informadas (Profeco, 2021).

Además, el derecho a la seguridad y calidad en los alimentos garantiza que los consumidores adquieran productos que cumplan con estándares sanitarios y de higiene adecuados. Tanto la LGEEPA como la Ley General de Salud establecen que los alimentos deben cumplir con medidas estrictas que protejan la salud pública (DOF, 2017; Semarnat, 2021). Este derecho es fundamental para prevenir el consumo de productos contaminados o manipulados de forma inadecuada.

Por otro lado, el derecho a la educación para el consumo responsable es clave para empoderar al consumidor. A través de campañas educativas, la Profeco promueve que los consumidores puedan identificar productos sostenibles, conocer sus derechos y reconocer prácticas comerciales abusivas (Profeco, 2006). Esta formación es crucial para que el consumidor pueda evaluar la calidad de los productos, verificar certificaciones ambientales y elegir opciones que contribuyan a la sostenibilidad alimentaria (Profeco, 2006).

Finalmente, el derecho a la protección contra la publicidad engañosa es una defensa activa que protege a los consumidores de mensajes comerciales que presenten información falsa o exagerada. El artículo 32 de la LFPC establece que toda publicidad debe ser veraz y comprobable, evitando que los consumidores tomen decisiones basadas en información manipulada o falsa. En caso de incumplimiento, los consumidores pueden presentar una

denuncia formal ante la Profeco, lo que garantiza una vía directa para frenar este tipo de prácticas y proteger la seguridad alimentaria en México (Profeco, 2006).

Guía práctica para el consumidor

Cómo identificar productos sostenibles

Identificar productos sostenibles es esencial para fomentar prácticas de consumo responsables y minimizar el impacto ambiental. Una herramienta clave en este proceso es la revisión de etiquetas, certificaciones ambientales y estándares de calidad que avalan el compromiso del producto con la sostenibilidad (Fair Trade International, 2021; Semarnat, 2017). Estas etiquetas proporcionan información sobre el origen, los procesos de producción y los estándares ambientales cumplidos por el producto (Semarnat, 2017).

Al comprender y reconocer estas certificaciones, los consumidores pueden tomar decisiones informadas que apoyen la conservación del medioambiente y promuevan prácticas éticas en la producción. Además, la familiaridad con estas etiquetas permite a los consumidores evitar el *greenwashing*, práctica en la que las empresas exageran o falsifican sus credenciales ecológicas para atraer a compradores conscientes del medioambiente (Semarnat, 2017).

En México, existen diversas certificaciones que garantizan que los productos cumplen con criterios de sostenibilidad. Estas certificaciones desempeñan un papel crucial en la promoción de prácticas sostenibles y en la garantía de que los productos cumplen con estándares que favorecen el equilibrio ecológico, el bienestar social y el desarrollo económico (Fair Trade International, 2021).

A continuación se detallan algunas de las certificaciones más reconocidas en el país, que sirven como guía al consumidor sobre la elección de productos más sostenibles.

Rainforest Alliance. La certificación de Rainforest Alliance se centra en promover prácticas agrícolas y forestales sostenibles que contribuyan a la conservación de la biodiversidad y al mejoramiento de las condiciones de

vida de las comunidades locales. Las fincas certificadas deben cumplir con criterios que abarcan la protección de ecosistemas, el uso eficiente de recursos naturales y la promoción de derechos laborales justos. Esta certificación es reconocida internacionalmente y se aplica a productos como café, cacao, té y banano, entre otros (Rainforest Alliance, s.f.).

Fair Trade (Comercio Justo). El sello de Comercio Justo garantiza que los productos han sido elaborados bajo condiciones que promueven la equidad en el comercio internacional, asegurando precios justos para los productores y condiciones laborales dignas. Además, dicho sello incentiva prácticas agrícolas respetuosas con el medioambiente, como la reducción en el uso de agroquímicos y la prohibición de organismos genéticamente modificados. Esta certificación se aplica a una variedad de productos, incluyendo café, cacao, azúcar y artesanías (Fair Trade International, 2021).

Orgánico USDA. Aunque es una certificación originaria de Estados Unidos, el sello Orgánico USDA es ampliamente utilizado en México para productos que cumplen con estrictos estándares de producción orgánica. Esto implica la ausencia de pesticidas y fertilizantes sintéticos, así como la prohibición de organismos genéticamente modificados. La certificación abarca una amplia gama de productos agrícolas y procesados, garantizando al consumidor que los productos han sido cultivados y elaborados siguiendo prácticas que favorecen la salud del suelo y la biodiversidad (USDA, 2016).

Certificación de Agricultura Sostenible. Esta certificación, promovida por Rainforest Alliance, se enfoca en la implementación de prácticas agrícolas que sean ambientalmente responsables, socialmente equitativas y económicamente viables. Las fincas certificadas deben cumplir con criterios que incluyen la conservación de ecosistemas, la protección de la vida silvestre y la promoción de condiciones laborales justas. Esta certificación es aplicable a una variedad de cultivos y busca equilibrar la producción agrícola con la conservación ambiental (Rainforest Alliance, s.f.).

Certificación de Industria Limpia. Otorgada por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (Profepa), esta certificación reconoce a las empresas que cumplen con la legislación ambiental y adoptan prácticas que minimizan su impacto ecológico. El proceso de certificación incluye auditorías ambientales y la implementación de planes de acción para mejorar el desempeño ambiental de las industrias. Esta certificación es aplicable a di-

versos sectores industriales y busca promover una cultura de cumplimiento y mejora continua en materia ambiental (Profepa, 2018).

Certificación FSC (Forest Stewardship Council). La certificación FSC avala que los productos forestales provienen de bosques manejados de manera responsable, atendiendo criterios ambientales, sociales y económicos. Esto incluye la conservación de la biodiversidad, el respeto a los derechos de los trabajadores y las comunidades indígenas y la viabilidad económica de las operaciones forestales. En México, esta certificación es relevante para productos como madera, papel y otros derivados forestales (Conacyt, s.f.).

Distintivo “S”. El Distintivo “S” es un reconocimiento otorgado por la Secretaría de Turismo (Sectur) a las empresas turísticas que implementan buenas prácticas sustentables en el desarrollo de sus proyectos y operaciones. Este distintivo avala el compromiso de las empresas con la sustentabilidad, alineándose con criterios globales y promoviendo el turismo responsable en México (Sectur, s.f.).

Certificaciones de Edificaciones Sustentables (LEED, EDGE). En el sector de la construcción, certificaciones como LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) y EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies) reconocen edificaciones diseñadas y construidas bajo criterios de sostenibilidad. Estas certificaciones evalúan aspectos como eficiencia energética, uso de materiales sostenibles y gestión eficiente del agua, promoviendo edificaciones que reducen su impacto ambiental y ofrecen ambientes saludables para sus ocupantes (Earth University, s.f.).

Herramientas legales para hacer valer sus derechos como consumidor en México

De acuerdo con el diseño del derecho mexicano y con la tutela efectiva de los derechos del consumidor, este se puede ver afectado de manera directa e indirecta (Profeco, 2021). En la primera reciente una afectación en sus derechos el hecho de consumir el producto, por lo cual puede accionar una queja directamente ante Profeco (Profeco, 2021; Practical Money Skills, 2023).

La otra herramienta con la que se cuenta es cuando se considera que la forma de conducirse de una empresa, producto o servicio afecta no directamente al consumidor sino a una colectividad, por lo que al denunciar y caer en los supuestos que la ley prevé será la Profeco quien deberá abrir el proceso, indagar, investigar y sancionar conforme proceda. Es decir, se cuenta con dos herramientas básicas: la queja y la denuncia (Profeco, 2021; UNAM, 2023; Infobae, 2024).

Presentación de una queja ante la Profeco

Una queja es una reclamación que un consumidor presenta ante la Profeco cuando un proveedor incumple las condiciones pactadas en la adquisición de un bien o servicio (Profeco, 2021). Esto incluye problemas como el incumplimiento de garantías, precios incorrectos, publicidad engañosa o información confusa que induce al error al consumidor; las quejas son fundamentales para proteger al consumidor individual ante abusos específicos por parte de los proveedores (Practical Money Skills, 2023; Infobae, 2024).

Los consumidores pueden presentar quejas en casos como el incumplimiento de garantías, cobro indebido de precios, alteraciones injustificadas en contratos o servicios defectuosos (Profeco, 2021; Practical Money Skills, 2023; Infobae, 2024). Es fundamental destacar que la Profeco no puede atender quejas relacionadas con conflictos laborales, servicios profesionales no mercantiles o servicios regulados por otras instituciones (Profeco, 2021).

El procedimiento para presentar una queja incluye los siguientes pasos: primero, el consumidor debe identificar claramente el problema y documentar la inconformidad. Luego, se deben reunir las pruebas necesarias, como tickets, facturas, contratos o publicidad que respalden la queja (lo cual se puede hacer mediante fotos o videos que el propio usuario realice de manera privada o bien mediante la obtención de dicha publicidad o acto del que se queja) (Profeco, 2021; Infobae, 2024; Practical Money Skills, 2023).

Posteriormente, se presenta la queja ante la Profeco, ya sea de manera presencial en la Oficina de Defensa del Consumidor (Odeco) más cercana

o en línea a través de plataformas como Concilianet o Conciliaexpres (Profeco, 2021). Finalmente, se da seguimiento al proceso de conciliación, donde la Profeco contacta al proveedor para buscar una solución amistosa; en caso de no lograrse un acuerdo, se podrán explorar otras instancias legales (Profeco, 2021; Practical Money Skills, 2023).

Presentación de una denuncia ante la Profeco

Una denuncia, por otro lado, es una acción mediante la cual un consumidor informa a la Profeco sobre prácticas comerciales que violan la ley y afectan los derechos de la comunidad consumidora en general, aunque el denunciante no haya sido directamente afectado (Profeco, 2021; UNAM, 2023; Infobae, 2024). A diferencia de la queja, la denuncia no tiene como objetivo obtener una solución directa para el consumidor que presenta la reclamación, sino que busca que la Profeco investigue y sancione las conductas ilícitas del proveedor (Profeco, 2021; Infobae, 2024).

El procedimiento para presentar una denuncia inicia con la identificación del acto ilegal, como publicidad engañosa masiva, productos peligrosos en el mercado o incumplimiento generalizado de normativas comerciales (Profeco, 2021; UNAM, 2023; Practical Money Skills, 2023). Posteriormente, se debe reunir la evidencia necesaria, como fotografías, testimonios u otros elementos que demuestren la práctica ilegal. La denuncia puede presentarse por escrito, verbalmente, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, y el denunciante puede permanecer en el anonimato (Profeco, 2021; UNAM, 2023). Una vez presentada, la Profeco realiza una inspección para evaluar la situación; de confirmarse la infracción, se imponen sanciones al proveedor infractor (Profeco, 2021; Infobae, 2024).

Diferencia entre queja y denuncia ante la Profeco

La principal diferencia entre una queja y una denuncia radica en el propósito de cada acción. Mientras que la queja se presenta para resolver un problema específico entre un consumidor y un proveedor, la denuncia se en-

foca en alertar a las autoridades sobre prácticas ilegales que afectan a la sociedad en general (Profeco, 2021; UNAM, 2023; Infobae, 2024).

Adicionalmente, la queja requiere que el consumidor esté directamente involucrado en el conflicto comercial, mientras que en la denuncia esto no es necesario, ya que se puede presentar de manera anónima para proteger al denunciante (Profeco, 2021; Practical Money Skills, 2023; UNAM, 2023).

Finalmente, las quejas suelen resolverse mediante conciliación, mientras que las denuncias requieren un proceso de inspección y pueden derivar en sanciones directas a los proveedores infractores (Profeco, 2021; Infobae, 2024).

Procedimiento guiado para el consumidor

1. Identificar si un producto cumple con normativas ambientales o si la información proporcionada es engañosa. Leer etiquetas y buscar certificaciones oficiales (Profeco, 2025).

2. Recopilar evidencia: fotografías, etiquetas y cualquier prueba de incumplimiento de normativas ambientales (Profeco, 2025).

3. Denunciar prácticas engañosas: presentar quejas ante la Profeco en caso de incumplimiento de normas. Las quejas se pueden presentar en sus dos modalidades: presencial o en línea (Profeco, 2025).

Presencial. El consumidor debe acudir al espacio físico identificado como Oficina de Defensa del Consumidor (Odeco) más cercano a su domicilio. Para ello puede consultar a través de cualquier buscador en internet: Directorio de Oficinas de Defensa del Consumidor, tomar los datos y acudir en los horarios de oficina señalados (Profeco, 2025).

Nota: es importante considerar llevar llenado el documento identificado como “formato de recepción de queja”, que se puede obtener del siguiente enlace: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/226748/Formato_de_recepcion_de_quejas.pdf; y del que se anexa, lo cual agilizará el trámite en oficina.

En línea. Para esta modalidad, la Profeco cuenta con dos herramientas de software denominadas Concilianet y Conciliaexpres, en las cuales se encuentran registradas algunas empresas. Estas herramientas son módulos

de solución de controversias en línea, en los que se desahogan las audiencias de conciliación vía internet, con los proveedores de bienes y/o servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la Profeco (Profeco, 2025).

Los procedimientos en línea requieren los siguientes pasos:

1. Registrarse como usuario, para lo cual debes utilizar un correo electrónico personal y establecer una contraseña. EL registro de usuario y acceso lo puedes realizar en: <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/registro.jsp>. Una vez registrados y enviados los datos, llegará un correo electrónico con las indicaciones para la activación de cuenta (Profeco, 2024).

Tu usuario y contraseña harán las veces de firma electrónica con la que serás identificado en Concilianet (Profeco, 2024).

2. Identificate. Ingresas como usuario, y acredita tu personalidad legal, es decir, tu interés en el trámite de la queja, nombre completo, domicilio, teléfono, etc. Adjuntar identificación oficial vigente por ambos lados (Profeco, 2024).

3. Procede con la redacción de la queja y adjunta documentos. Dentro de la plataforma encontrarás la información distribuida por catálogos para hacer más fácil y sencillo el proceso. Es importante que de todo lo que describas adjuntes evidencia (pruebas), documentos, fotos, publicidad, audios o video que demuestren el hecho que intentas probar. Considera mencionar el elemento de modo, tiempo y lugar para precisar la información, así como que los tipos de formatos electrónicos permitidos son: doc, jpg, jpeg, gif, pdf o tiff. Una vez adjunta y descrita toda la información, se envía para poder continuar con el procedimiento (Profeco, 2024).

4. Respuesta Profeco. Posteriormente al envío de la información, la Profeco está obligado a dar una respuesta, para ello tiene términos según la materia de la que se trate la queja. Por lo que se recomienda estar revisando periódicamente la cuenta en Concilianet después del envío de una queja (Profeco, 2024).

En materia de telecomunicaciones se otorga un término de 10 días hábiles, en los cuales deberá llegar una respuesta vía correo electrónico y a la cuenta de Concilianet. Cuando la queja sea en materia de servicios, en el apartado de “preconciliación” se dará un espacio de 15 días hábiles; en caso

de no llegar a algún acuerdo, se enviará una respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes (Profeco, 2024).

En caso de no tener ninguna respuesta, puedes informar esta situación a los siguientes correos, en donde te guiarán paso a paso. Para Concilianet Telecomunicaciones: quejastelecomunicaci@profeco.gob.mx; y para Concilianet Servicios: contactoconcilianet@profeco.gob.mx (Profeco, 2024).

5. Audiencia de conciliación. Enteradas las partes de la queja, y una vez que la Profeco determine la competencia para conocer de la queja planteada, se señalará fecha y hora para la celebración de una audiencia de conciliación, la cual se atenderá desde la cuenta de Concilianet vía internet.

En dicha audiencia de conciliación debes estar presente de manera puntual; se abrirá una sala de audiencias virtuales de Concilianet, donde estarán presentes el consumidor, el proveedor y el conciliador, con la intención de solucionar la queja (Profeco, 2024).

6. Calidad en el servicio. Concluido el procedimiento dentro de la misma cuenta, se cuestionará al usuario sobre la calidad en la atención y el servicio que brindó Concilianet (Profeco, 2024).

De este modo puedes ejercer tus derechos como consumidor y poder presentar tus quejas contra los productos y servicios. El consumidor tiene el poder de transformar la industria alimentaria a través de la exigencia de prácticas sostenibles. Conocer los marcos normativos y las herramientas legales disponibles es esencial para fomentar la transparencia y responsabilidad en la producción de alimentos.

Nota: Recuerda que en ningún momento es indispensable contar con la representación legal de un abogado; sin embargo, el asesoramiento legal del sector público o privado marcará una diferencia en el conocimiento y la gestión de lo reclamado ante la Profeco y el titular de los productos, bienes o servicios de los que te quejas.

Referencias

- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt). (s.f.). *Guía de certificación del manejo forestal*. <https://www.monitoreoforestal.gob.mx/repositorioidigital/files/original/61c5f5c73448426d0753408e4d285792.pdf>
- Convention on Biological Diversity. (2018). *Decision adopted by the Conference of the Parties to the Convention on Biological Diversity (CBD/COP/DEC/14/7)*. CBD. <https://www.cbd.int/decisions/cop/?m=cop-14>
- CPEUM. (2021). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. <https://www.diputados.gob.mx>
- DOF. (2017). Ley de Productos Orgánicos. *Diario Oficial de la Federación*. <https://www.dof.gob.mx>
- DOF. (2020). Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. *Diario Oficial de la Federación*. <https://www.dof.gob.mx>
- Earth University. (s.f.). Certificaciones ecológicas y ecoetiquetas que garantizan la sustentabilidad. <https://earthuniversity.edu.mx/certificaciones-ecologicas-y-ecoetiquetas/>
- EAT-Lancet Commission. (2019). Food in the Anthropocene: The EAT-Lancet Commission on healthy diets from sustainable food systems. *The Lancet*, 393(10170), 447-492. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31788-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31788-4)
- Fairtrade International. (2021). Principales beneficios de Fairtrade. <https://www.fairtrade.net/iberica-es/por-que-fairtrade/que-hacemos/principales-beneficios.htm>
- Fairtrade. (2022). Certificación de comercio justo. <https://www.fairtrade.net/>
- Infobae. (2024). *¿Cómo hacer una denuncia en la Profeco?* <https://www.infobae.com>
- IPBES. (2019). Global assessment report on biodiversity and ecosystem services. Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (2018). *The future of food and agriculture: Alternative pathways to 2050*. Food and Agriculture Organization of the United Nations.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (2021a). *Sustainability in Food Systems*. <https://www.fao.org/sustainable-food-systems>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (2021b). *Transforming food systems for food security, improved nutrition and affordable healthy diets for all*. Committee on World Food Security. <https://www.fao.org/3/cb4479en/cb4479en.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (2022). *Consumer Rights and Sustainable Diets*. <https://www.fao.org>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2018). *World Employment and Social Outlook 2018: Greening with Jobs*. International Labour Organization.
- Organización Mundial del Comercio [OMC]. (2022). *Trade and Environmental Sustainability*. <https://www.wto.org>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2021). Consumer Protection in the Green Economy. <https://www.oecd.org/greeneconomy>
- OXFAM. (2020). Fighting inequality to end poverty. OXFAM International.
- Panel Intergubernamental del Cambio Climático [IPCC]. (2019). Climate Change and Land: An IPCC Special Report on Climate Change, Desertification, Land Degradation, Sustainable Land Management, Food Security, and Greenhouse Gas Fluxes in Terrestrial Ecosystems. Intergovernmental Panel on Climate Change. <https://www.ipcc.ch/srccl/>
- Practical Money Skills. (2023). ¿Sabes cómo presentar una queja ante la Profeco? <https://www.practicalmoneyskills.com>
- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente [Profepa]. (2018). *Certificación de Industria Limpia*. Profepa. <https://www.gob.mx/profepa>
- Procuraduría Federal del Consumidor [Profeco]. (2006). Guía de procedimientos de publicidad engañosa. <https://www.profeco.gob.mx>
- Procuraduría Federal del Consumidor [Profeco]. (2021). Ley Federal de Protección al Consumidor. <https://www.profeco.gob.mx>
- Procuraduría Federal del Consumidor [Profeco]. (2021a). Guía de la asesoría y recepción de quejas. <https://www.profeco.gob.mx>
- Procuraduría Federal del Consumidor [Profeco]. (2021b). Guía de la denuncia. <https://www.profeco.gob.mx>
- Procuraduría Federal del Consumidor [Profeco]. (2024). ¿Cómo conciliar en Concilianet? Concilianet. <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp>
- Procuraduría Federal del Consumidor [Profeco]. (2025). ¿Tuviste algún problema de consumo? Gobierno de México. <https://www.gob.mx/profeco/documentos/tuviste-algun-problema-de-consumo?state=published>
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente [UNEP]. (2020). Global Environment Outlook 6. unep.
- Rainforest Alliance. (2022). *Certificación de producción sostenible*. <https://www.rainforest-alliance.org/>
- Rainforest Alliance. (s.f.). *Sustainable agriculture standard*. <https://www.rainforest-alliance.org>
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales [Semarnat]. (2017). *Estrategia nacional sobre biodiversidad de México y su plan de acción 2016–2030*. SEMARNAT. <https://www.gob.mx/semarnat>
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales [Semarnat]. (2021). Guía de acciones para la sostenibilidad ambiental. SEMARNAT. <https://www.gob.mx/semarnat>
- Secretaría de Turismo [Sectur]. (s.f.). ¿Qué es el distintivo “S”? https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/21790/Revista_Digital_DISTINTIVO_S_VF.pdf
- U. S. Department of Agriculture [USDA]. (2016). Certificación orgánica. <https://www.usda.gov>
- U. S. Department of Agriculture [USDA]. (2016). *U.S. dietary guidelines for Americans 2015–2020* (8th ed.). USDA.

- U. S. Department of Agriculture [USDA]. (2022). Normas de certificación orgánica. <https://www.usda.gov/topics/organic>
- United Nations Environment Programme [UNEP]. (2020). *Guidelines for providing product sustainability information*. UNEP. <https://www.unep.org/resources/report/guidelines-providing-product-sustainability-information>
- United Nations Framework Convention on Climate Change [UNFCCC]. (2015). Paris Agreement. United Nations Framework Convention on Climate Change.
- Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM]. (2023). Guía para la protección del consumidor en México. UNAM. <https://asesoria.juridicas.unam.mx>
- World Wildlife Fund [WWF]. (2020). Living Planet Report 2020: Bending the curve of biodiversity loss. World Wildlife Fund for Nature. <https://livingplanet.panda.org/en-us/>