

DISPOSICIONES DE USO

Primera. “EL CONSUMIDOR” reconoce que con su aceptación a las presentes disposiciones, se apega al contenido de las mismas; y señala un nombre de usuario y contraseña que le permitan hacer uso del Concilianet.

Segunda. Con el recibo de la contraseña, **“EL CONSUMIDOR”** reconoce que el nombre de usuario y contraseña son su medio de identificación electrónica y queda bajo su exclusiva responsabilidad su uso y resguardo.

Tercera. “EL CONSUMIDOR” podrá ser requerido para el envío de cualquier información adicional respecto de su contraseña electrónica.

Cuarta. Para el caso de pérdida u olvido de contraseña, **“EL CONSUMIDOR”** podrá recuperarla en el portal de Concilianet, en el apartado de “olvido de contraseña”, en el cual deberá ingresar y enviar su nombre de usuario y automáticamente recibirá un correo electrónico que contendrá dicha contraseña, caso en el que se le sugiere que por cuestiones de seguridad, inmediatamente realice el cambio de contraseña en el menú “actualizar mi perfil”.

Quinta. La pérdida u olvido del nombre de usuario o contraseña, no exime a **“EL CONSUMIDOR”** de la responsabilidad por la falta de comparecencia o atención a los procedimientos conciliatorios que haya promovido por Concilianet.

Sexta. “EL CONSUMIDOR” hará uso del Concilianet única y exclusivamente para los fines establecidos en estas disposiciones, por lo que asume la responsabilidad y autoría de la información que provenga de su nombre de usuario y contraseña. En su caso, resarcirá a **“LA PROFECO”** los daños que se ocasionen por la inobservancia a lo previsto en la presente disposición.

Séptima. “EL CONSUMIDOR” enviará a través de la pestaña de “archivos adjuntos”, todos los documentos relacionados a la queja, y aquellos que le sean requeridos para la sustanciación del procedimiento conciliatorio, en forma electrónico.

Octava. Los horarios de todas las actuaciones del procedimiento conciliatorio que se tramiten a través del Concilianet, se registrarán de conformidad con el horario de la Ciudad de México.

Las actuaciones del procedimiento conciliatorio, se llevarán a cabo en días y horas hábiles.

Las promociones enviadas o remitidas en horas y días inhábiles se tendrán por recibidas al día y hora hábil siguiente.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Concilianet

0 Filas | 0 Espera | 0 Papel

DISPOSICIONES DE USO

Novena. “EL CONSUMIDOR” recibirá mediante correo electrónico la notificación con la cual se haga de su conocimiento el acuerdo recaído a la queja presentada, ya sea una prevención, admisión o desechamiento, mismo que será publicado en el dominio del Concilianet, para que **“EL CONSUMIDOR”** se imponga de ésta.

Para el caso de ser admitida la queja, en la notificación **“LA PROFECO”** le señalará la fecha y hora en que tendrá lugar la audiencia de conciliación en el Concilianet, conforme lo establecido en los artículos 111 y 112 de la Ley.

Décima. “EL CONSUMIDOR” deberá comparecer el día y la hora señalados en la notificación para el desahogo de la audiencia de conciliación en la sala de audiencias virtual del Concilianet, dentro del expediente de queja correspondiente.

“EL CONSUMIDOR” deberá anunciar su presencia en la sala de audiencias virtual del Concilianet con cinco minutos de anticipación, a fin de que el conciliador verifique que compareció puntualmente, tomando como base el reloj de la sala en cita.

Durante el desahogo de la audiencia de conciliación **“EL CONSUMIDOR”**, deberá conducirse con respeto hacia las partes involucradas en el procedimiento.

Décima primera. El plan de contingencia aplicará cuando exista caso fortuito o de fuerza mayor que impida a cualquiera de las partes, el ingreso a la plataforma Concilianet.

En este supuesto, la comparecencia a la audiencia de conciliación se hará vía telefónica.

Décimo segunda. “EL CONSUMIDOR” acepta que a través de la sala de audiencias virtual de Concilianet o por su correo electrónico le sean realizados todo tipo de emplazamientos, notificaciones, citatorios, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas que sean emitidas en atención a las quejas que presente por medios electrónicos ante **“LA PROFECO”** Es una responsabilidad de **“EL CONSUMIDOR”** la frecuencia con que accese a la sala de audiencias virtual para conocer de los actos antes mencionados.

Décimo tercera. A la celebración de las audiencias de conciliación **“EL CONSUMIDOR”**, acepta permanecer en la Sala de audiencias virtual en tanto el conciliador pública a través de dicha Sala, el acta correspondiente y de ser lo procedente, confirmará su aceptación al contenido de la



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Concilianet

0 Filas | 0 Espera | 0 Papel

DISPOSICIONES DE USO

misma o realizará las observaciones que a sus intereses convenga en relación al contenido de dicha acta.

Décimo cuarta. “LA PROFECO”, publicará las actas de audiencia en la Sala de audiencias virtual de Concilianet.

Décimo quinta. “LA PROFECO” se reserva la facultad de establecer prácticas generales y limitaciones con respecto al uso de Concilianet, incluyendo, sin ningún límite, el número máximo de días que los mensajes de correo electrónico, anuncios u otros contenidos instalados han de permanecer en el Concilianet, el número máximo de mensajes de correo electrónico que pueden ser enviados o recibidos por una cuenta, el tamaño máximo de algún mensaje que puede ser publicado, enviado o recibido por una cuenta, el espacio máximo de disco que será asignado en los servidores de **“LA PROFECO”** para su beneficio, y el número máximo de veces y tiempo de conexión a las que **“EL CONSUMIDOR”** podrá tener acceso en un período determinado.

Décimo sexta. “LA PROFECO” no tiene responsabilidad u obligación legal por la eliminación de mensajes u toras comunicaciones, fallas o cualquier otro contenido disponible o transmitido por Concilianet.

Décimo séptima. “LA PROFECO” se reserva la facultad de cancelar cuentas inactivas por un período de un año, previo aviso a **“EL CONSUMIDOR”**.

Décimo octava. “LA PROFECO” mantendrá el expediente electrónico a la vista de **“EL CONSUMIDOR”** en Concilianet, por un período de 45 días naturales contados a partir de la fecha del acuerdo que pone fin al procedimiento conciliatorio.

Lo anterior, sin perjuicio de poder realizar consultas posteriores en los archivos de **“LA PROFECO”**.

Décimo novena. “LA PROFECO” podrá modificar en cualquier momento las presentes disposiciones de forma unilateral, para lo cual notificará a **“EL CONSUMIDOR”** mediante correo electrónico sobre este hecho. **“EL CONSUMIDOR”** podrá manifestar su oposición en apearse en las disposiciones modificadas, dentro de un plazo de 30 días naturales posteriores a dicha notificación. En caso de no hacer manifestación alguna por escrito se tendrán por aceptadas las nuevas disposiciones.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Concilianet

0 Filas | 0 Espera | 0 Papel

DISPOSICIONES DE USO

Las quejas que se encuentren en trámite al momento de la modificación de las disposiciones, seguirán tramitándose de conformidad con aquellas a las que se adhirió **“EL CONSUMIDOR”** al momento en que le fue notificada la admisión de la queja correspondiente.

Vigésima. “LA PROFECO” podrá modificar en cualquier momento el formato, presentación o diseño del Concilianet, sin previo aviso de tal hecho a **“EL CONSUMIDOR”**.

Vigésima primera. “LA PROFECO” no será responsable frente a **“EL CONSUMIDOR”** o a terceras personas por cualquier modificación, suspensión por mantenimiento o interrupción del servicio; en todos los casos los términos serán ampliados el mismo número de días que no hubiere acceso a Concilianet.

Vigésima segunda. “EL CONSUMIDOR” deberá utilizar equipos de cómputo que cuenten con un antivirus actualizado en el sistema operativo (última versión de protección antivirus y sus variantes. De forma adicional, deberá tener un programa de protección contra software espía (anti spyware) actualizado. Asimismo, contar con el equipo de cómputo con el software necesario para hacer uso del Concilianet.

Vigésima tercera. “EL CONSUMIDOR” se obliga a guardar confidencialidad respecto a la información que le sea proporcionada para la tramitación de las quejas presentadas por él a través de Concilianet, y a no divulgar en forma alguna sin autorización previa y por escrito de **“LA PROFECO”** salvo aquella que por su naturaleza sea información del dominio público o que deba ser divulgada de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por otra disposición legal u orden judicial.

Vigésima cuarta. “LA PROFECO” no tendrá responsabilidad alguna por descargas de virus a los equipos del **“EL CONSUMIDOR”** relacionadas con la utilización de Concilianet.

Vigésima quinta. Las disposiciones presentes serán vinculativas entre las partes durante el desahogo y hasta la terminación de las quejas presentadas por **“EL CONSUMIDOR”** a través de Concilianet.