

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

INTRODUCCIÓN

Por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 22 de diciembre de 1975, **se promulga la Ley Federal de Protección al Consumidor**, que en su Primer artículo transitorio establece que entrará en vigor en toda la República a partir del 5 de febrero de 1976, y **en su artículo 57 crea la Procuraduría Federal del Consumidor**, (PROFECO), como la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. En la actualidad cuenta con 38 Delegaciones y 13 Subdelegaciones con un total de 51 oficinas en toda la República. La PROFECO, es un Organismo Descentralizado de Servicio Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada para proporcionar servicios a la población consumidora del país. Su misión, visión y objetivos son los siguientes:

MISIÓN

Somos una Institución que protege y promueve los derechos de las y los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para la población consumidora.

VISIÓN

Ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de los consumidores, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la igualdad, la no discriminación, la participación ciudadana, y la educación para un consumo responsable.

PRINCIPALES OBJETIVOS DE PROFECO

- Proteger y defender los derechos de las y los consumidores;
- Generar una cultura de consumo responsable;
- Proporcionar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo;
- Implementar métodos de atención pronta y accesible a la diversidad de consumidoras y consumidores, mediante el uso de tecnologías de la información.

I. Servicios

A fin de cumplir con lo anterior, la **PROFECO cuenta con la Subprocuraduría de Servicios (SS)**, como un área de atención a los reclamos de consumidores/as, y la conciliación y resolución de los problemas que enfrenta el comercio por prácticas comerciales abusivas; previene posibles afectaciones a sus derechos; monitorea la publicidad para prevenir confusiones y engaños a la población consumidora; lleva el registro de los contratos de adhesión, opera el registro de números telefónicos para evitar llamadas publicitarias no deseadas, inicia procedimientos por infracciones a la Ley, supervisa el registro o cancelación de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios de los proveedores, recibe y atiende hasta su solución, las quejas, etc, entre otras acciones.

El Teléfono del Consumidor (Telcon), es el primer punto de contacto entre la Institución y la sociedad, entre los servicios que ofrece se encuentra la atención de llamadas que solicitan información de estudios de calidad realizados en el Laboratorio de PROFECO, de tecnologías domésticas o comportamientos comerciales, o

programar Citas para la atención personal en la Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio correspondiente. Asimismo, se atienden solicitudes a través del correo electrónico, en línea, o de manera presencial a través de la oficina de Contacto Ciudadano. Durante 2014 se recibieron 464,013 llamadas.

Registro Público de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

El registro de un **contrato de adhesión** puede ser sujeto de inscripción obligatoria, si así lo requiere la Ley Federal de Protección al Consumidor, las Normas Oficiales Mexicanas o cualquier otra disposición aplicable. Sin embargo, cuando no exista la obligación derivada de las anteriores, cualquier proveedor puede presentar voluntariamente su contrato para ser registrado, de enero a diciembre de 2014 la PROFECO registró 7,327 modelos de contrato de adhesión. De éstos, 94% corresponden a modelos de contrato de registro obligatorio y el restante a contratos de registro voluntario, asimismo, de los 7,327 registrados en 2014, el 48% (3,517) fueron registrados en línea.

El **Registro Público** para Evitar Publicidad (Repep), es un instrumento para registrar números telefónicos de la población que no desea recibir publicidad, ni que su información personal sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios. El trámite es gratuito, su vigencia indefinida, y opera los 365 días del año. Durante 2014 se registraron 32,252 números telefónicos, así, desde noviembre de 2007, fecha en que inició operaciones el registro, hasta el 31 de diciembre de 2014, existen registrados 291,871 números telefónicos.

Quejas y conciliación

Para la PROFECO es relevante conocer los sectores y **proveedores con más reclamaciones**, ya que esto ha permitido prestar mayor atención a programas y políticas públicas. Así, de las 133,562 quejas ingresadas en 2014 a nivel nacional, destacan cinco proveedores con el mayor número de quejas: Comisión Federal de Electricidad (CFE) con 25,792; Comunicaciones Nextel de México, S.A. de C.V. (Nextel) con 6,191; Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (Telcel) con 4,764; Iusacell, S.A. de C.V. (Iusacell) con 4,411; y Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex) con 3,013.

Procedimientos DGP

El incumplimiento a la LFPC, origina un **Procedimiento por Infracciones a la Ley** (PIL) ya sea de oficio, de un procedimiento conciliatorio de una queja, por publicidad engañosa, etc; es un instrumento cuyo propósito es sancionar a aquellos proveedores incumplidos y concluye con la imposición de una sanción. En el 2014 se iniciaron 20 procedimientos, de los cuales se concluyeron 14 imponiendo sanciones por un monto total de 11.5 millones de pesos.

Registro Público de Casas de Empeño (RPCE)

Por **Decreto** que reforma la Ley Federal de Protección al Consumidor y el acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro de Casa de Empeño (RPCE), (DOF 16-01-2013 y 11-11-2013), que entro en operación a partir del 15 de mayo de 2014, que tiene como objetivo inscribir y autorizar los proveedores que otorgan los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria; de esa fecha y hasta el 31 de diciembre de 2014 se recibieron 906 solicitudes de inscripción autorizando 37 de ellas, recaudando un poco más de 7.2 millones de pesos.

II. Verificación

La **Subprocuraduría de Verificación**, realiza visitas a establecimientos mercantiles para verificar que las prácticas comerciales cumplan con lo dispuesto en la LFPC y las NOM competencia de la PROFECO, así como que los instrumentos de medición de los productos comercializados en masa y volumen cumplan con las NOM's. Derivado de ello al 31 de diciembre de 2014 se iniciaron 16,266 Procedimientos Administrativos por Infracciones a la Ley (PIL), de los 12,110 PIL iniciados en 2013, en 2014 se emitieron 11,782 resoluciones administrativas por las que se impusieron sanciones económicas por un monto total de \$ 191,184,722.30.

Verificación y Vigilancia

Durante 2014, **se efectuaron acciones de supervisión**, de las actividades dirigidas a sectores comerciales que impactan la economía y bienestar de la población, como fue el pollo, huevo, limón y aguacate, sancionando e incluso denunciando ante la Procuraduría Federal de la República (PGR) los delitos contra el consumo. El programa de verificación conjunto entre PROFECO y el Instituto de Verificación Administrativa del DF (INVEAGDF), enfocado a taxis que operan en la Ciudad de México, realizó 1,227 acciones, sujetando a procedimiento a 88 taxistas por utilizar taxímetros no calibrados.

Ante la contingencia en Baja California Sur, a partir del 18 de septiembre de 2014 se activó **el Programa de Verificación en Desastres Naturales**, con brigadas de verificación, teniendo presencia permanente hasta el 18 de octubre, frenando abusos en renta de autos, taxis, despacho de gasolina, hoteles, establecimientos con venta de productos de primera necesidad y prestación de servicios. A través del servicio de calibración de instrumentos de medición, se calibraron 170,780 instrumentos de medición por petición ciudadana, y como acto de autoridad se verificó el cumplimiento de la normatividad de 32,708 instrumentos, destacando las básculas, y fueron inmovilizadas 2,353 de ellas.

De enero a diciembre de 2014 se verificaron 1,792 estaciones de servicio a nivel nacional, inmovilizando 4,052 instrumentos de despacho; se verificaron 24,411 instrumentos de medición utilizados para el despacho de gasolina y diésel, de los cuales se inmovilizaron 2,901.

El **Gas Licuado** de Petróleo (LP) es un producto de primera necesidad, es utilizado para uso doméstico en más del 70% de los hogares mexicanos, en 2014 se realizaron 727 visitas de verificación a plantas de distribución de Gas LP, se inmovilizaron 120 vehículos distribuidores de los 240 verificados, y 44 vehículos autotanque identificados con algún tipo de irregularidad de los 504 verificados. Se revisaron 61,430 cilindros de Gas LP, 8,798 por Oficinas Centrales y 52,632 por Delegaciones y Subdelegaciones resultando 4,924 inmovilizados por Oficinas Centrales y 1,284 por las Delegaciones y Subdelegaciones, asimismo se verificaron 4,003 basculas, de las cuales se inmovilizaron 707.

En la PROFECO, se inician y substancian, los procedimientos por infracciones a la LFPC, para en su caso, imponer las sanciones correspondientes a través de resolución administrativa, de esta manera, evitar que se cometan irregularidades, teniendo como resultado que de enero a diciembre de 2014, se iniciaron 16,266 PIL, emitiendo 11,782 resoluciones administrativas e imponiendo sanciones económicas por \$ 191.1 millones de pesos.

El **Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor** (LNPC), diseña e instrumenta investigaciones y estudios; realiza análisis de carácter técnico-científico sobre las características y calidad de los productos; actúa como perito en materia de calidad de bienes; entre otras tareas de relevancia en materia de protección al consumidor/a, el LNPC participa en foros de normalización para que se establezcan especificaciones y reglas claras sobre la calidad y seguridad de los productos.

III. Jurídico

Corresponde a la **Subprocuraduría Jurídica**, la defensa del interés jurídico y actos de autoridad de la Procuraduría, así como también representarla en todos los procedimientos jurídicos. Esta Subprocuraduría elabora y presenta a consideración del (la) titular de la Procuraduría los proyectos de iniciativas de leyes y otros ordenamientos jurídicos. Otra de sus atribuciones es la de **representar individualmente o en grupo** a las personas consumidoras ante los proveedores/as y autoridades administrativas, en materia de acciones colectivas, de grupo y concursos mercantiles; en ejercicio de sus atribuciones, y para la defensa de los intereses de la población consumidora, se interpusieron acciones colectivas en el sector de telecomunicaciones.

Con las *reformas* al Código Federal de Procedimientos Civiles, que entraron en vigor en el año 2012, donde se adicionó el libro Quinto mediante el cual se implementó la figura legal de las **Acciones Colectivas**, mismas que se ejercen para defender y proteger intereses colectivos en materia de relaciones de consumo, de bienes o servicios públicos o privados y medio ambiente. En razón de lo anterior, en 2014 se presentaron acciones colectivas en contra de “GEO D.F., S.A de C.V. conocida como Casas GEO”; de “Corporación GEO S.A.B. de C.V., y filiales”; de “Desarrolladora HOMEX S.A.B. de C.V.,” y de “Aerovías de México S.A de C.V.

IV. Educación y Divulgación

La PROFECO fomenta una cultura de **consumo inteligente** y responsable a través de la investigación y análisis de información sobre temas de consumo, difundiendo sus productos a través de televisión, radio e internet y desde hace más de tres décadas los contenidos que ayudan a mejorar la economía familiar en la Revista del consumidor y las redes sociales.

La Revista del Consumidor en el 2014 cumplió 38 años ininterrumpidos de editarse, con un tiraje de 40,000 ejemplares mensuales, destacando la coedición especializada de la Revista en el tema de **uso eficiente de energía y consumo sustentable**, desarrollado con la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE), cuyo tiraje fue de 60,000 ejemplares. Asimismo, la Profeco, ofrece en radio y televisión, una programación con contenidos de calidad que contribuyen a generar una cultura de consumo inteligente, en 2014 produjo 176 productos audiovisuales.

La Procuraduría mantiene presencia en las **redes sociales** difundiendo mensajes institucionales; con el diseño de la página PROFECO en línea, se creó el Portal del Consumidor que al cierre de 2014 tiene un total de 1'680,167 visitas, y la Revista del Consumidor en Línea con 6'133,679 visitas. Facebook PROFECO y Twitter PROFECO contaban con 112,868 y 588,565 seguidores/as respectivamente, así mismo, Youtube PROFECO cuenta con 39,938 suscriptores y 3'029,676 reproducciones, respectivamente.

Con motivo de la iniciativa El **Buen Fin** 2014, que se llevó a cabo del 14 al 17 de noviembre la PROFECO dio seguimiento a los precios de productos de catálogo de electrodomésticos y línea blanca en 52 ciudades del país, en dicho periodo se recabaron y difundieron 122,290 precios, en 457 establecimientos comerciales.

Fuente: Informe de actividades de la Procuradora Federal de Consumidor 2014.