

# CUENTA PÚBLICA 2016

## 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 y 5 unidades de servicio con un total de 56 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.

**Para realizar sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, Profeco cuenta con los siguientes factores:**

#### I. Servicios

**Subprocuraduría de Servicios (SS)**, asesora a los consumidores, recibe y gestiona quejas en materia de consumo así como las denuncias en materia de publicidad, monitorea la publicidad de los medios masivos de comunicación, registra los números telefónicos para evitar llamadas publicitarias no deseadas, supervisa los procedimientos de conciliación, registra o cancela los contratos de adhesión y registra o refrenda las casas de empeño. Además emite dictámenes, inicia procedimientos por infracciones a la Ley en materia de servicios ya sea de oficio o a través de una denuncia por publicidad o por posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor; asimismo, funge como árbitro entre el consumidor y el proveedor.

**Teléfono del Consumidor** (Telcon) es el principal medio de la Procuraduría para atender las solicitudes de información y asesoría de la población consumidora en toda la República Mexicana. Actualmente se atienden solicitudes vía telefónica, de manera personal a través de la oficina de Contacto Ciudadano, por escrito, mediante chat, correo electrónico y por Internet desde la página del Teléfono del Consumidor en Línea.

**Registro Público de Contratos de Adhesión, de Casas de Empeño (RPCE), Registro Público para evitar publicidad (REPEP).** En el **contrato de adhesión** se establecen en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio. Dado que el consumidor no puede negociar dichos términos y condiciones, la Profeco los revisa previamente para evitar cláusulas abusivas.

**El RPCE** inicio en agosto de 2014 y tiene como objetivo brindar seguridad jurídica a los consumidores al registrar a los proveedores que ofrecen y otorgan los servicios de mutuo interés y garantía prenda. Durante el 2016 se otorgaron 1,246 constancias de registro al RPCE y emitió 2,836 refrendos de registro.

**El REPEP** es un servicio gratuito para aquellas personas que no deseen recibir vía telefónica publicidad de bienes, productos y servicios en tres sectores: comercio, servicios y telecomunicaciones. Desde su creación en 2007 ha registrado un total de 1, 384,890 números telefónicos y ha recibido 3,445 denuncias.

**Procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPIC).**- El procedimiento por infracciones a la Ley se tramita en contra del proveedor cuando Profeco presume hechos violatorios LFPIC, cuya resolución puede o no derivar en una sanción económica para el proveedor. El objetivo del LFPIC en materia de servicios es que los proveedores modifiquen su comportamiento comercial en beneficio de los consumidores.

**Publicidad.**- Profeco realiza monitoreos de la información desplegada en los medios masivos de comunicación, además de recibir y analizar las denuncias por publicidad engañosa presentadas en la Procuraduría. Con el monitoreo se identifica a los proveedores que hayan emitido publicidad engañosa o abusiva y se les exhorta a fin de que realicen la modificación, corrección o suspensión y, en su caso, se le apliquen las sanciones correspondientes establecidas en la Ley. En 2016 se emitieron 68 requerimientos de información a proveedores por presuntas violaciones al artículo 32 de la LFPIC. Asimismo, se presentaron 32 exhortos y se recibieron 73 denuncias en materia publicitaria.

**Arbitraje.**- El arbitraje constituye un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se somete el proveedor y el consumidor voluntariamente cuando no hay acuerdo entre ambos. En estos casos la Profeco actúa como árbitro velando siempre por la equidad en las relaciones de consumo. En 2016 se formalizaron 76 arbitrajes y se recuperó un monto de 1.06 millones de pesos por 71 arbitrajes concluidos.

## II. Verificación

La **Subprocuraduría de Verificación** cuida que se cumplan las disposiciones legales que son competencia de Profeco, por medio de visitas y operativos de verificación y vigilancia de establecimientos comerciales; visitas a establecimientos que expenden combustible al público en general, como estaciones de servicio o gasolineras y plantas almacenadoras y distribuidoras de gas LP, mediante un programa permanente con presencia en toda la República Mexicana. Asimismo con el **Laboratorio** evalúa la calidad de distintos productos, de encontrar irregularidades puede imponer sanciones como multas, clausuras e incluso la destrucción de productos. Además emite alertas para prevenir al consumidor sobre productos o comercios que puedan ser un riesgo.

**Verificación y Vigilancia.**- La Subprocuraduría de Verificación, lleva a cabo acciones de verificación como acto autoridad y en atención a denuncias, complementariamente atiende servicios a petición de parte como la Calibración de Instrumentos de Medición, Análisis de etiquetado, Asesoría y Capacitación en Información Comercial, como área normativa participa de manera activa en comités y grupos de trabajo en materia normalización. Asimismo, la DGVV coadyuva con la Dirección General de Delegaciones en acciones de supervisión, capacitación y reforzamiento de verificación, focalizando los esfuerzos en aquellas Delegaciones y Subdelegaciones que así lo requieran. En materia de procedimientos y sanciones a establecimientos comerciales, en 2016 la Profeco inició 11,114 procedimientos en contra de proveedores por infracciones a la ley y normatividad aplicable, colocando sellos de suspensión de la comercialización de bienes y/o servicios en 5,030 establecimientos. Asimismo se emitieron 12,879 resoluciones admón., mediante las cuales se impusieron sanciones económicas por monto total de 193.3 millones de pesos. Profeco incrementó y fortaleció las actividades de verificación en materia de **Gas L.P.**, a través de un programa de verificación en Plantas de distribución de Gas L.P. y en la vía pública, a vehículos de reparto de recipientes transportables para Gas L.P. y vehículos auto-tanque. En 2016 se realizaron 1,208 visitas de verificación a Plantas de distribución de Gas L.P., se hizo la revisión por muestreo de 4,201 recipientes transportables de Gas L.P., resultando la inmovilización de lotes completos ascendiendo la cantidad a 2,122 recipientes.

**Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC).**- Tiene las atribuciones de: diseñar e instrumentar investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las características y calidad de los productos, apoyar en las tareas de verificación, actuar como perito en materia de calidad de bienes, sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones, participación en foros de normalización para que se establezcan especificaciones y reglas claras sobre la calidad y seguridad de los productos . El laboratorio se encuentra certificado en la norma ISO 9001 2008 y tiene demostrada su competencia técnica al ser un Laboratorio acreditado bajo la norma NMX- EC-17025 2006.

### III. Jurídico

**Subprocuraduría Jurídica**, la defensa del interés jurídico y actos de autoridad de la Procuraduría, así como también representarla en todos los procedimientos jurídicos, elabora y presenta a consideración del (la) titular de la Procuraduría los proyectos de iniciativas de leyes y otros ordenamientos jurídicos, , fomenta y consolida los lazos de cooperación con otros países en materia de protección al consumidor, **representa 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. En materia penal se formularon denuncias por hechos o actos que pueden constituir delitos cometidos en agravio de esta Institución o contra los consumidores; en el 2015 fueron recibidos 71 y resueltos 36, mientras en el 2016, se recibieron 53 y se resolvieron 18 por reserva (archivo temporal) y por estar en el supuesto de no ejercicio de la acción penal:

### 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 estrategia de difusión que utiliza Profeco tiene como fortaleza a la Revista del Consumidor. Este impreso alimenta con sus contenidos al resto de los medios de comunicación institucionales (radio, tv, otros impresos e internet), lo que genera un círculo virtuoso de promoción conjunta de los productos informativos de la DGD: entres ellos se refuerzan y maximiza los recursos y el capital humano. Durante 2016, la Revista del Consumidor fue totalmente rediseñada y tuvo un tiraje anual de 421,200 mil ejemplares. Como se ha señalado, internet y las redes sociales se han adoptado como herramientas fundamentales de difusión. Con este objeto, la institución tiene una activa participación en YouTube, Twitter y Facebook.

### V. Subprocuraduría de Telecomunicaciones

En 2016 la Subprocuraduría de Telecomunicaciones llevó a cabo acciones de capacitación, visitas de supervisión, entrenamiento a proveedores, visitas de verificación, así como acercamientos con la industria a favor de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, se realizó vinculación con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), participó activamente en el operativo de semana santa, instalando módulos de atención y orientación a consumidores, así como difundiendo la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones. A finales del mes de febrero y principios del mes de marzo de 2016, se llevó a cabo una encuesta en los CACs de los proveedores de telefonía móvil (AT&T, Telcel y Movistar) en la Ciudad de México. Para identificar el nivel de conocimiento del personal en “Atención a Clientes” de dichos centros sobre la carta de los derechos mínimos de los usuarios y las obligaciones de ellos como proveedores resultado de la misma. En 2016 fueron recibidas 32,921 quejas en materia de telecomunicaciones 7,584 quejas fueron a través de la plataforma informática Concilianet. Asimismo, se emitieron 136 dictámenes otorgados a los consumidores por “Acumulaciones de Quejas” derivados de las reclamaciones en materia de telecomunicaciones, debido a la existencia de un número importante de quejas en contra del proveedor Total Play Telecomunicaciones, SA de CV, a causa de la deficiencia y falta de servicio.

Fuente: Reporte de Autoevaluación del Desempeño 2016.