

CUENTA PÚBLICA 2018

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.

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.

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 prendaria. Durante el 2018 se otorgaron 366 constancias de registro al RPCE y emitió 4,151 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 2,297,413 números telefónicos.

Procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PIL).- El procedimiento por infracciones a la Ley se tramita en contra del proveedor cuando Profeco presume hechos violatorios LFPC, cuya resolución puede o no derivar en una sanción económica para el proveedor. El objetivo del PIL 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 2018 se emitieron 57 requerimientos de información a proveedores por presuntas violaciones al artículo 32 de la LFPC. Asimismo, se presentaron 460 exhortos y se recibieron 34 monitoreos 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 el periodo comprendido de enero a diciembre de 2018 se recuperaron por concepto de arbitraje \$601,307 derivados de 48 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. **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 2018 la Profeco inició 10,164 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 5,949 establecimientos. Asimismo se emitieron 11,203 resoluciones admón., mediante las cuales se impusieron sanciones

económicas por monto total de 155.9 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 2018 se realizaron 1,536 visitas de verificación a Plantas de distribución de Gas L.P., se hizo la revisión por muestreo de 4,858 recipientes transportables de Gas L.P., resultando la inmovilización de lotes completos ascendiendo la cantidad a 694 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, En cuanto a estudios de calidad en 2018 el LNPC realizó entre otros, estudios de calidad a 24 marcas de leche, 14 marcas de mortadela, 46 bebidas alcohólicas, 40 a jugos.

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 2018 fueron recibidos 64 y como desahogo de requerimientos 120, mientras en el 2017, se recibieron 74 y desahogo de requerimientos 51.

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. Durante 2018, la Revista del Consumidor fue totalmente rediseñada y tuvo un tiraje acumulado de 240 mil ejemplares. Como se ha señalado, internet y las redes sociales se han adoptado como herramientas fundamentales de difusión. **V. Subprocuraduría de Telecomunicaciones**

En 2018 la Subprocuraduría de Telecomunicaciones inició sus actividades con un presupuesto original de 2.6 millones de pesos, el cual ha sido ejercido para llevar a cabo las actividades propias de la misma, así como para realizar acciones de capacitación en Delegaciones y Subdelegaciones, visitas de supervisión, visitas de verificación, de capacitación, así como acercamientos con la industria a favor de los consumidores de servicios de telecomunicaciones.

Fuente: Reporte de Autoevaluación del Desempeño 2018.