

PROCURADURIA 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.- Empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población..

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, de enero a diciembre de 2019 se recibieron 1,408,843 consultas de las cuales se atendieron 1,367,765 llamadas que equivale al 96.96%.

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, durante 2019 se recibieron 12,076 solicitudes de inscripción lo que representa un 85.1% mayor que en el 2018.

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. Al 31 de diciembre de 2019, existe en el Registro Público de Casas de Empeño un padrón de 7,540 establecimientos autorizados para operar como casas de empeño, en 2019 se registraron 995 establecimientos nuevos lo que equivale a un 171.8% más que en el ejercicio 2018.

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 2,829,340 números telefónicos, durante el ejercicio 2019 se inscribieron 531,927 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, durante 2019 se iniciaron 66 PIL's, de las cuales 41 fueron en materia publicitaria y se concluyeron 38 con sanción económica.

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 2019 se emitieron 65 requerimientos de información a proveedores por presuntas violaciones al artículo 32 de la LFPC.

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 2019 se recuperaron por concepto de arbitraje \$835,091.00 derivados de 47 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 2019 la Profeco inició 4,330 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 1,018 establecimientos. Asimismo se emitieron 4,209 resoluciones admón., mediante las cuales se impusieron sanciones económicas

por monto total de 401.6 millones de pesos. En el periodo de enero a diciembre de 2019, se realizaron 7,999 verificaciones en estaciones de servicio a nivel nacional, verificando un total de 130,469 mangueras de despacho de gasolina (instrumentos de medición) e inmovilizando 5,407 de estas, al incumplir con la normatividad correspondiente, incluyendo las características que establece la Norma Oficial Mexicana para sistemas de despacho de combustible líquido (NOM-005-SCFI-2011 y NOM-005-SCFI-2017).

Dirección General de 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 200. El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor reporta un ingreso total a \$1,912,499.07, derivado del análisis a 825 productos, presentados por consumidores y/o proveedores, interesados en que existan condiciones más competitivas y transparentes en el mercado nacional.

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 contenciosa recibió de enero a diciembre de 2019, por parte del Tribunal Federal de Justicia Administrativa 7,518 demandas mientras que en el mismo período de 2018 se notificaron 6,826 demandas interpuestas en contra de actos de autoridad generados por las distintas Unidades Administrativas de la Institución. La Dirección de lo Consultivo, cuenta con atribuciones para brindar asesoría jurídica a consumidores, proveedores y unidades administrativas de la Institución o terceros, respecto del marco jurídico aplicable a esta Procuraduría. En este sentido, durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2019, se han atendido 5436 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, internet, por escrito y de manera personal.

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 2019, la Revista del Consumidor fue totalmente rediseñada y tuvo un tiraje acumulado de 168 mil ejemplares. Como se ha señalado, internet y las redes sociales se han adoptado como herramientas fundamentales de difusión.

V. Subprocuraduría de Telecomunicaciones

En 2019 la Subprocuraduría de Telecomunicaciones inició sus actividades con un presupuesto original de 2.0 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.

CUENTA PÚBLICA 2019

Fuente: Reporte de Autoevaluación del Desempeño 2019.