

## 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 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECOS) ubicadas 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.

Con fundamento en la Ley Federal de Austeridad Republicana (LFAR); y Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal publicado en el DOF el 18 de septiembre de 2020, los cuales tiene por objeto regular y establecer las medidas aplicables en materia de austeridad en el ejercicio del gasto público federal, primordialmente para gasto corriente, para lo cual se debe sujetar a los criterios de legalidad, honestidad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control, rendición de cuentas y equidad de género, de forma tal que de las erogaciones destinadas a las actividades y funciones que corresponden, se obtengan ahorros.

En este sentido la PROFECO en cumplimiento del DECRETO por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican, publicado en el DOF el 23 de abril del 2020, la PROFECO aplicó la reducción al presupuesto en el ejercicio fiscal 2020 en los conceptos de gasto corriente de los capítulos de gasto 2000 Materiales y Suministros y 3000 Servicios Generales, por la cantidad de 77,965.7 miles de pesos

Adicional a lo anterior La PROFECO formulo las “Medidas específicas para el eficiente ejercicio de gasto 2020” a través del oficio circular PFC/CGA/514/2020, a fin de eficientar y promover la cultura de honestidad y transparencia, para el eficiente ejercicio del gasto, considerando acciones que promuevan la generación de ahorros y eficientar los recursos, con objeto de apegarse a lo establecido en la Ley Federal de Austeridad Republicana y en el DECRETO por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

**Para realizar sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, La 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 PROFECO para atender las solicitudes de información y asesoría de la población consumidora en toda la República Mexicana, de enero a diciembre de 2020 se recibieron 1,542,793 consultas de las cuales se atendieron 1,476,106 llamadas que equivale al 95.68%.

**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 2020 se recibieron 6,174 solicitudes de inscripción.

**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 3,082,399 números telefónicos, durante el ejercicio 2020 se inscribieron 253,059 números telefónicos.

### II. Verificación

La **Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza** 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 a servicio o gasolineras y plantas almacenadoras y distribuidoras de gas LP, mediante un programa permanente con presencia en toda la República Mexicana, en materia de procedimientos y sanciones a establecimientos comerciales, en 2020 la PROFECO recibió denuncias por concepto de verificación de combustibles 19,052, de las cuales se atendieron 15,831, se recibieron denuncias en contra de establecimientos comerciales 18,286 de las cuales se atendieron un total de 18,132 que corresponde al 99.1%.

**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 \$969,315.48, derivado del análisis a 198 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 titular de la PROFECO 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, durante el ejercicio 2020 se recibieron 3,899 demandas, de las cuales obtuvieron sentencia 3,504.

#### **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, durante el ejercicio 2020 se tuvieron 4,952,648 visitas a las plataformas digitales de la PROFECO.

#### **V. Subprocuraduría de Telecomunicaciones**

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones realiza acciones de capacitación en las ODECOS, visitas de supervisión, visitas de verificación, de capacitación, así como acercamientos con la industria a favor de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, durante el ejercicio 2020 se recibieron 190 Procedimientos por infracciones a la Ley en Materia de Telecomunicaciones y se atendió el 100% de los mismos.

#### **VI.- Procedimiento Administrativo de Ejecución**

Conforme a lo establecido en el Artículo 134-Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Las multas que imponga la Procuraduría serán consideradas créditos fiscales y se ejecutarán por ésta en su carácter de autoridad fiscal bajo el Procedimiento Administrativo de Ejecución.

*Fuente: Presentación Comité de Control y Desempeño Institucional 1era. Sesión Ordinaria 2021*