

## 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 contexto la PROFECO formuló y comunicó a sus Unidades Responsables las “Medidas de Austeridad para el Ejercicio 2021” y “Medidas Específicas para el Eficiente Ejercicio del Gasto 2021” a través de los oficios circulares PFC/CGA/97/2021 y PFC/CGA/102/2021, a fin de racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo sin afectar el cumplimiento de metas de los programas presupuestarios de la Institución, 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 2021 se recibieron 1,553,112 solicitudes consultas de las cuales se atendieron 1,470,457 llamadas que equivale al 94.7%.

**Registro Público de Contratos de Adhesión, de Casas de Empeño (RPCE).**- 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 2021 se recibieron 6,307 solicitudes de inscripción, de las cuales se atendieron 6,063 que equivale al 96.1%.

**Registro Público para evitar publicidad (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 3,439,514 números telefónicos, durante el ejercicio 2021 se inscribieron 357,115 números telefónicos.

### II. Verificación

La **Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.**- Lleva a cabo acciones preventivas con el objetivo de evitar los abusos por parte de proveedores o prestadores de servicios, a través de la vigilancia del comportamiento comercial de los proveedores de bienes y servicios, así mismo cuida que se cumplan las disposiciones legales, como responsable de proteger los intereses de los consumidores y hacer efectivos sus derechos con el fin de fomentar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias de quienes comercializan productos y servicios, en 2021 se realizaron 19,957 visitas, teniendo un porcentaje de 111.3% respecto a la meta establecida para este ejercicio, con la finalidad de fomentar la confianza ciudadana en la cadena de producción-consumo se llevaron a cabo acciones de verificación exclusivamente en atención a denuncias ciudadanas, siendo atendidas en 2021, un total de 19,467 de 20,269 recibidas, durante el ejercicio 2021 se calibraron a nivel nacional un total de 196,155 instrumentos de medición, en materia de combustibles, durante el periodo de enero a diciembre de 2021, la verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas L.P. fue del 67.4%, respecto a los padrones de plantas de Gas L.P. y Gasolineras, fueron verificados 9,487 proveedores de este producto a partir de denuncias de la ciudadanía de los 14,075 proveedores registrados en el padrón.

**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, durante el ejercicio 2021 se realizaron 24 estudios de calidad a productos de consumo generalizado y con amplia repercusión en la economía, nutrición y/o salud de la población consumidora.

### III. Jurídico

Subprocuraduría Jurídica.- Realiza acciones en 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; El seguimiento a la defensa de los derechos de los consumidores mediante las Acciones de Grupo y Colectivas presentadas, se tramitaron en los tribunales federales 1,096 acciones legales que incluyen, demandas de amparo, recursos de quejas, objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegato, oposiciones de datos, desahogos de requerimientos judiciales, entre otros, la protección y defensa de los derechos de las y los consumidores no solo se realiza a través del ejercicio de la acción colectiva, sino también mediante la tramitación de quejas grupales y de requerimientos que se hacen a proveedores, como resultado de ello, para el periodo de enero a diciembre de 2021, se recuperaron \$28,042,491 en resarcimiento por daños ocasionados a 4,252 consumidores.

#### **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, el padrón de grupos de consumidores que se tienen registrado en la PROFECO permitió conocer que en 2021 se contó con 2,866 grupos de consumidor constituido por 61,157 integrantes, elementos imprescindibles para conocer la tendencia de la participación en las sesiones de consumo, con respecto a la cobertura nacional de la población atendida, durante 2021, se realizaron 1,783 acciones de promoción sobre los servicios que la PROFECO ofrece, se atendió a más de 93,605 personas a través de 11,980 sesiones educativas realizadas a nivel nacional en beneficio de 201,745 personas.

#### **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, derivado de los procedimientos conciliatorios tramitados en la PROFECO en 2021 se logró conciliar 11,141 quejas que representan un porcentaje de conciliación de 90.9%, respecto al estándar autorizado del 78%; 6,572 de estas en Oficinas Centrales y 4,569 en ODECO, logrando recuperar un total de \$14,018,709 a favor de la población consumidora del sector de telecomunicaciones. .

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

La atribución de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución fue incorporada a la Procuraduría Federal del Consumidor en diciembre de 2019, con el objetivo de recaudar los Créditos Fiscales a cargo de los contribuyentes, derivados de las sanciones impuestas por sus áreas sustantivas, de enero a diciembre de 2021 se realizaron un total de 35,885 acciones de cobro persuasivo y un total de cobros forzosos con una recaudación total de 141.66 millones de pesos correspondientes a 5,364 multas.

*Fuente: Informe de Auto evaluación 2021*