

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 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 tramitan en los tribunales federales 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.

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 permite conocer grupos de consumidor constituido por 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.

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.

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.

DISPOSICIONES DE RACIONALIDAD Y AUSTERIDAD PRESUPUESTARIA

A fin de racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin que ello afectara el cumplimiento de metas de los programas presupuestarios en cumplimiento 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, la PROFECO comunicó a sus Unidades Responsables las “Medidas de Austeridad para el Ejercicio 2022” y “Medidas Específicas para el Eficiente Ejercicio del Gasto 2022” a través de los oficios circulares PFC/CGA/217/2022 y PFC/CGA/218/2022, respectivamente.

INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES

El resultado global de la PROFECO rebasó en 9 puntos el resultado promedio de las seis entidades que conforman el Sector Economía. En el caso de análisis por vertiente, la PROFECO fue la única entidad que alcanzó la puntuación máxima en la categoría de elementos mínimos con 33 puntos.

- I. Desempeño Sustantivo. En materia de planeación de corto plazo, la PROFECO documentó su programa de trabajo anual, lo que le permite organizar sus recursos y alinearlos para cumplir los objetivos y metas establecidos en sus programas institucionales.
- II. Gestión Administrativa. La PROFECO mejoro sus resultados, respecto de las acciones de planeación, aprobación, coordinación, seguimiento y control del proceso administrativo, incidiendo en un mejor desempeño, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y y prioridades institucionales.
- III. Gestión Presupuestaria. PROFECO documenta que su Programa Anual de Actividades permite sustentar de presupuesto de la institución y que se encentra alineado con la planeación institucional.
- IV. Gestión Financiera. La PROFECO en el ejercicio de 2022 manifiesta un ingreso propio mayor respecto del ejercicio que antecede, en un 10.4%, que comparado con las cifras de inflación equivalentes al 7.8%, refleja un crecimiento positivo en su rentabilidad.

Autorizó:

L.C. CLAUDIA LAURA MANCERA MONROY

Directora General de Programación
Organización y Presupuesto

Elaboró:

LIC. FRANCISCO XAVIER GUAIDA VILLAGÓMEZ

Director de Presupuesto y Contabilidad