

DIPs  
408

00000165

SE

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



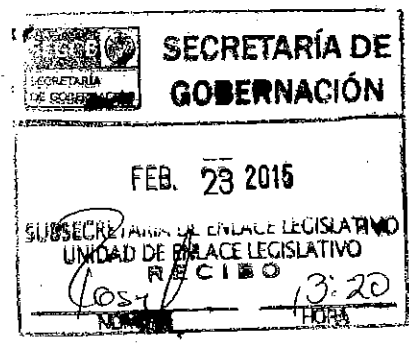
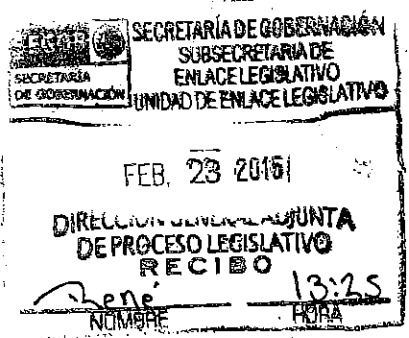
"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón."

Oficina del C. Secretario  
Dirección General de Vinculación Política

Oficio No.113.2015.DGVP.071

Asunto: Respuesta a Punto de Acuerdo  
México D. F., a 19 de febrero de 2015

Unidad de Enlace Legislativo  
Secretaría de Gobernación  
Presente.



Me refiero al oficio SELAP/UEL/311/213/15 de fecha 29 de enero de 2015, a través del cual remite el Punto de Acuerdo aprobado por la Comisión Permanente, mismo que a continuación se transcribe:

*"Primero.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para que en el ámbito de sus competencias lleve a cabo una campaña nacional con acciones dirigidas a alertar e informar a la población mexicana sobre el funcionamiento de las casas de empeño para prever abusos y operaciones fraudulentas.*

*Segundo.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para que en el ámbito de sus atribuciones realice acciones que obliguen a cumplir la normatividad vigente en regulación y operación de las casas de empeño en los 31 estados y en el Distrito Federal."*

Al respecto me permito hacer de su conocimiento que la Procuraduría Federal del Consumidor (en lo sucesivo "PROFECO") realiza las acciones necesarias para promover y proteger los derechos de las y los consumidores.

Ahora bien, por lo que hace al dictamen de la Tercera Comisión de la Comisión Permanente con Punto de Acuerdo de mérito, le manifiesto que la PROFECO a través de la Dirección General de Verificación y Vigilancia de la Subprocuraduría de Verificación, implementó de manera permanente acciones de verificación dirigidas a prestadores de los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, denominados comúnmente



como "Casas de Empeño", en el marco del "Programa Nacional de Verificación y Vigilancia Casas de Empeño 2015".

Lo anterior con la finalidad de verificar el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-179-SCFI-2007 (en lo sucesivo la NOM179) servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de noviembre de 2007, para que se proporcione a los consumidores en todo momento, de manera clara y veraz, los elementos informativos para una adecuada transacción comercial.

De igual forma, la Norma Oficial Mexicana NOM-010-SCFI-1994, Instrumentos de medición-Instrumentos para pesar de funcionamiento no automático-Requisitos técnicos y metrológicos, por lo que se refiere a los aspectos metrológicos de las balanzas y básculas empleadas en las transacciones comerciales, conforme a los métodos de prueba establecidos: Así como el Acuerdo A/002/2014 por el que se da a conocer el modelo de contrato de mutuo con interés y garantía prendaria para casas de empeño, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 2014, así como la Ley Federal de Protección al Consumidor (en lo sucesivo LFPC), para que se evite la comisión de las conductas o prácticas comerciales abusivas que afecten los derechos, el patrimonio y economía de las y los consumidores.

Dichas acciones tiene como objetivos constatar que los prestadores del servicio de mutuo con interés informen, entre otras cosas:

- el porcentaje del préstamo conforme al avalúo de la prenda
- el precio por gramo para el empeño de metales preciosos
- el monto total a pagar en intereses, cargos y comisiones
- los requisitos y condiciones del procedimiento para la comercialización de la prenda
- los requisitos para el desempeño de la prenda
- los requisitos y condiciones para el refrendo y procedimiento para la comercialización de la prenda
- cantidad de refrendos a los que tiene derecho el consumidor
- ramo de prendas aceptadas
- que el contrato utilizado para las transacciones comerciales se encuentre registrado ante la PROFECO



A continuación, se describen los resultados obtenidos, de las acciones de verificación y vigilancia realizadas a las y los proveedores en el marco del "Programa Nacional de Verificación y Vigilancia Casas de Empeño 2014".

Se realizaron 2,472 visitas de verificación a establecimientos, de las cuales se desprenden los siguientes datos:

- 1,035 establecimientos sujetos a procedimiento de infracciones a la Ley.
- 939 establecimientos han sido objeto de SUSPENSIÓN de la actividad comercial, por incumplir con lo dispuesto en la LFPC.
- 1,324 productos fueron VERIFICADOS.
- 115 instrumentos de medición INMOVILIZADOS.

Asimismo, derivado de las acciones implementadas en los 31 estados y en el Distrito Federal, a continuación, se describen los resultados obtenidos, de las acciones de verificación y vigilancia realizadas a las y los proveedores en el marco del "Programa Nacional de Verificación y Vigilancia Casas de Empeño 2015", del 2 de enero de 2015 a la fecha:

Se han realizado 1,922 visitas de verificación a establecimientos, de las cuales se desprenden los siguientes datos:

- 680 establecimientos sujetos a procedimiento de infracciones a la Ley.
- 615 establecimientos han sido objeto de SUSPENSIÓN de la actividad comercial, por incumplir con lo dispuesto en la LFPC.
- 1,656 productos fueron VERIFICADOS.
- 923 instrumentos VERIFICADOS.
- instrumentos de medición INMOVILIZADOS.

Resultados de verificación y vigilancia en establecimientos de casas de empeño	
MONTE NACIONAL DEL AGUILA, S.A. DE C.V.	13
EMPEÑA FACIL	13
PRESTA FACIL	10



PRENDAMEX	9
EZPAWN MANAGEMENT MEXICO, S.DE R.L.DE C.V.	9
FUNDACIÓN RAFAEL DONDE, I.A.P.	7
MAXI PRENDA, S.A. DE C.V.	7
PRESTA EXPRESS	6
CASH ILIMITADO, S. DE R.L. DE C.V.	5
PRESTO CASH	5
CASA DE EMPENO DON DINERO	5
PRESTADORA POTOSINA DE SERVICIOS SA DE CV	5
MONTE PROVIDENCIA	5
PREFAPO, S.A. DE C.V.	5
MAXILANA	5

El establecimiento no exhibe el contrato de mutuo con interés y garantía prendaria según el ACUERDO A/002/2014, publicado en el DOF 04/08/2014
Publicidad engañosa
No cuenta con constancia de inscripción al Registro Público de Casas de Empeño
No cumple con la Norma Oficial Mexicana NOM -179 - SCFI - 2007, ya que no cuenta con una pizarra con la con la información comercial respecto a: el préstamo conforme avalúo de la prenda, la tasa de interés anualizada, el costo anual y gasto de almacenaje

Por otra parte, es importante señalar que la PROFECO, a través del Registro Público de Contratos de Adhesión promueve la equidad en las relaciones de consumo, representado un beneficio para los consumidores y proveedores, al utilizar los contratos de adhesión que han sido analizados, aprobados y registrados por esta Institución.



En ese tenor, un contrato de adhesión es un documento elaborado unilateralmente por un proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato, es decir, el clausulado del contrato no es susceptible de ser negociado por el consumidor, obligándolo al contenido del mismo; razón por la cual, la PROFECO regula dichos contratos a través de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, vigilando que los mismos no contengan cláusulas abusivas para los consumidores.

Conforme a la NOM179, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, el registro del contrato de mutuo con interés y garantía prendaria resulta de inscripción obligatoria. En consecuencia, todo proveedor debe presentar una solicitud de registro a través de la Dirección General antes citada, cumpliendo lo dispuesto en el ACUERDO A/002/2014 por el que se da a conocer el modelo de contrato de mutuo con interés y garantía prendaria para casas de empeño.

De igual forma, a través del Decreto por el que se reformaron los artículos 65 Bis y 128 y se adicionaron los diversos 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6 y 65 Bis 7 de la LFPC, relativos a la operación y funcionamiento de las casas de empeño, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2013, se establecieron formalidades que deben cumplir los modelos de contratos de adhesión que pretenden celebrar con los consumidores, destacando entre ellas, las siguientes:

- Las casas de empeño, a través del contrato de adhesión, deberán establecer procedimientos que le garanticen al pignorante la restitución de la prenda. Lo anterior, en el caso de que el bien sobre el que se constituyó la prenda haya sido robado, extraviado o sufra algún daño o deterioro.
- Adicionalmente, deberá informar el CAT (costo diario totalizado), así como el CMT (costo mensual totalizado), que se deberán expresar en tasas de interés porcentual sobre el monto prestado; los cuales, para fines informativos y de comparación, incorporan la totalidad de los costos y gastos inherentes al contrato de mutuo.



Aunado a lo anterior, es importante precisar que mediante el Decreto por el que se reformó y adicionó la LFPC antes citado, se estableció la obligación de la PROFECO de crear y operar el Registro Público de Casas de Empeño, con el fin de contar con un registro único de los prestadores del servicio de mutuo con interés y garantía prendaria que operan en el País, procurando dar certidumbre, certeza y seguridad jurídica a las operaciones que realizan las casas de empeño, así como salvaguardar los derechos de los consumidores que acuden a solicitar un préstamo, garantizando su pago con algún bien mueble que forme parte de su patrimonio.

Cabe mencionar, que para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores, de acuerdo al marco normativo que regula a las casas de empeño, la PROFECO, de acuerdo a su competencia, estableció el Registro Público de Casas de Empeño, el cual recibe solicitudes tanto de personas físicas como de personas morales, atendiendo además aquellas instituciones financieras que proveen bienes y servicios que no están contemplados en las leyes de naturaleza financiera, específicamente de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple e Instituciones de Asistencia Privada.

Para dar operatividad y funcionalidad a este nuevo Registro, el día 11 de noviembre de 2013, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el "*Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño*", cuya vigencia dio inicio a partir del día siguiente de su publicación.

El Registro Público de Casas de Empeño, tiene como objetivo brindar seguridad jurídica a la población consumidora al inscribir y autorizar a los proveedores ya sean estas personas físicas o jurídicas, que estarán debidamente autorizadas para ofrecer y otorgar los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, en términos de la LFPC, generando un registro único e intransferible por cada casa de empeño.

En la PROFECO, la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento es la Unidad Administrativa responsable del Registro Público de Casas de Empeño. Esta función se realiza a través de la Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño, área encargada de la organización, operación y funcionamiento del Registro, la cual a partir del 11 de agosto de 2014, se encuentra operando en el domicilio ubicado en la calle Toltecas número 23, entre calle 10 y calle 4, colonia san Pedro de los Pinos, C.P. 01180,



Delegación Álvaro Obregón, México, D.F., y coadyuva para fortalecer las labores de vigilancia y supervisión de los establecimientos dedicados a la prestación de servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.

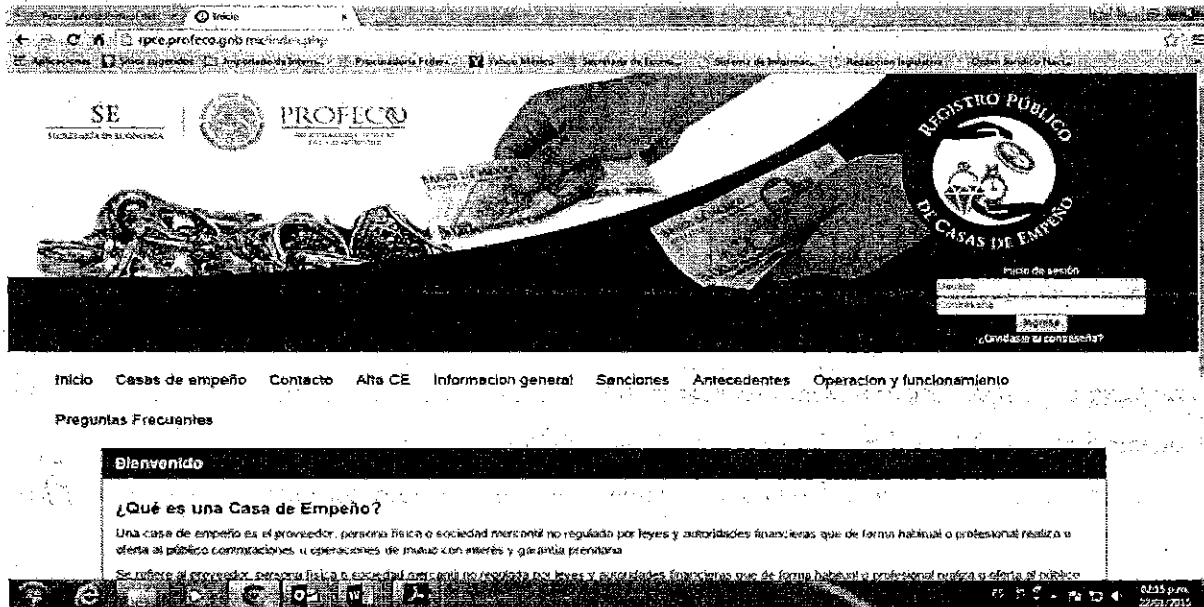
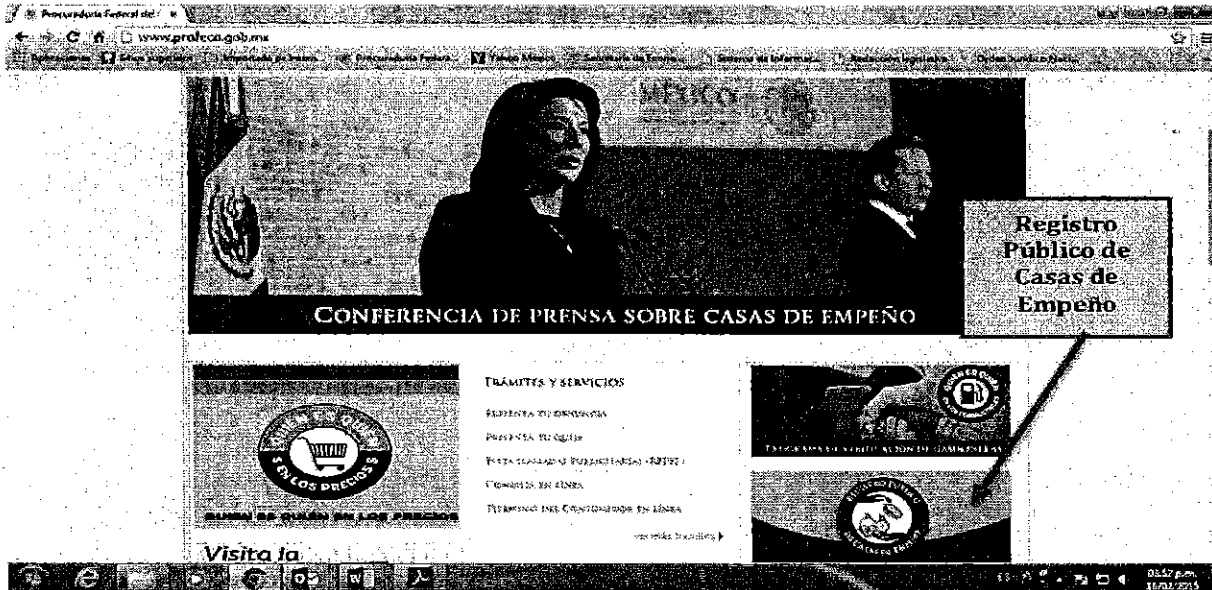
Así las cosas, la PROFECO, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones, ha implementado una herramienta opcional en el registro, que permita a los proveedores realizar el trámite de su Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL).

El RCAL es una herramienta tecnológica mediante la cual, los proveedores pueden tramitar, dar seguimiento en línea y, en su caso, obtener el registro de su contrato de adhesión desde cualquier computadora conectada a internet, obteniendo beneficios tales como son:

- Se evita el traslado del proveedor a las oficinas de esta Institución, ya que él mismo podrá realizar su trámite por internet (casa, oficina, cibercafé).
- La entrega de documentación es un formato electrónico, vía internet, lo que reduce la necesidad de uso de papel.
- Mayor cobertura geográfica (cualquier lugar donde haya conexión a internet)
- Conocimiento del estado del trámite en línea y en tiempo real.

En ese contexto, se le comunica que a la fecha se encuentran en trámite 2002 solicitudes de registro ante la Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño, y se han otorgado 405 registros, a las casa de empeño que han cumplido con los requisitos establecidos por las diversas disposiciones aplicables.

Asimismo, con la finalidad de dar mayor información a la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, a continuación se anexa la numeralia del Registro Público de Casas de Empeño y se indica que la información sobre los proveedores que cuentan con dicho Registro es pública a través de nuestra página institucional <http://profeco.gob.mx> con la liga <http://rpce.profeco.gob.mx/index.php>, misma que se actualiza de forma automática, en donde los consumidores pueden elegir a aquella casa de empeño que cuente con su registro.







Del mismo modo, la PROFECO a través de la Coordinación General de Educación y Divulgación, en el ámbito de sus atribuciones, ha realizado las siguientes acciones relacionadas con el Dictamen con Punto de acuerdo citado.

1. Revista del Consumidor. Con un tiraje de 40 y 50 mil ejemplares a nivel nacional, en la Revista del Consumidor, se publicaron los siguientes artículos:

Revista	Página	Sección	Título	Contenido
Con lo mejor de la Revista del Consumidor Enero 2014	6-7	Saber Consumir	Guía para un empeño eficiente, El empeño paso a paso	Información sobre el empeño
Enero 2014 Núm. 443	14-16	Saber Consumir	Guía para un empeño eficiente	Información sobre el empeño eficiente
Diciembre 2014 Núm. 454	14-15	Finanzas Responsables	¡Apaga tus deudas! Descubre cómo evitar que te quemen	Información que proporciona alternativas para disminuir las deudas.
Diciembre 2014 Núm. 454	24-29	Radiografía	El otro crédito Tarjetas Departamentales	Recomendaciones sobre cómo usar las tarjetas de crédito departamentales.
Enero 2015 Núm. 455	22-23	Finanzas responsables	Prepara tu plan anual contra deudas	Recomendaciones para evitar deudas
Enero 2015 Núm. 455	24-33	Radiografía	Piérdele el miedo al "Buró"	Información acerca de las sociedades de información crediticia, mejor conocidas como "buró de crédito".

2. Radio y Televisión. Las transmisiones se realizan a nivel nacional de acuerdo a los tiempos otorgados por la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía de la Secretaría de Gobernación; al respecto se transmitieron los siguientes programas:



Revista del Consumidor TV #19	Reporte especial: Casas de empeño	Del día 06 al 12 de mayo de 2013
Revista del Consumidor Radio Expres #31	Buró Comercial	Del 29 de julio al 04 de agosto de 2013
Revista del Consumidor Radio Expres #13	Guía para un empeño eficiente	Del 24 al 30 de marzo de 2014
Revista del Consumidor Radio Expres #16 para transmisión en la Delegación Profeco Coahuila	Guía para un empeño eficiente	
Revista del Consumidor Radio #3	Aumento en tu línea de crédito Beneficios de la reforma hacendaria: reducción de la informalidad y evasión fiscal ¿Quién es quién en las casas de empeño?	Del día 19 al 25 de enero de 2015.
Con lo Mejor de la Revista del Consumidor Radio #3	Aumento en tu línea de crédito Beneficios de la reforma hacendaria: reducción de la informalidad y evasión fiscal ¿Quién es quién en las casas de empeño?	Del día 12 al 18 de enero de 2015.

3. Contenidos en línea. A través de la Revista del Consumidor en Línea, la Revista del Consumidor TV, Revista del Consumidor Radio, Webcast, Podcast, cuya cobertura es vía internet, se realizaron las siguientes publicaciones:

Publicación	Dirección Electrónica
Aumento en tu línea de crédito, Beneficios de la Reforma Hacendaria: reducción de la informalidad y evasión fiscal, Adopción de animales no humanos de compañía, Quién es Quién en las Casas de Empeño [Revista del Consumidor Radio #3] 19 de enero de 2015	<a href="http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=43177">http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=43177</a>
Guía para un empeño eficaz [Revista del Consumidor Radio Expres #13] 26 de marzo de 2014	<a href="http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=40991">http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=40991</a>
Guía para un empeño eficiente [Revista del Consumidor Webcast 260] 11 de marzo de 2014	<a href="http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=40875">http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=40875</a>
Reporte Especial: Casas de empeño [Revista del Consumidor TV 8.2]	<a href="http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=26368">http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=26368</a>



01 de agosto de 2012	
Elige la mejor casa de empeño [Revista del Consumidor Radio Expres #2] 11 de enero de 2012	<a href="http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=22460">http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=22460</a>
¿Qué hacer si... una casa de empeño comercial atropella tus derechos? [Revista del Consumidor TV #10.2] 01 de marzo de 2011	<a href="http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=16331">http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=16331</a>
¿Qué hacer si... la casa de empeño te atropella? 13 de enero de 2011	<a href="http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=15361">http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=15361</a>
Decálogo de los consumidores en casa de empeño	<a href="http://www.profeco.gob.mx/profeco/c_emp/D_cons_casa_emp.pdf">http://www.profeco.gob.mx/profeco/c_emp/D_cons_casa_emp.pdf</a>
La ruta del pignorante inteligente	<a href="http://www.profeco.gob.mx/profeco/c_emp/R_pignorante.pdf">http://www.profeco.gob.mx/profeco/c_emp/R_pignorante.pdf</a>

4. Boletines denominados "Brújulas de Compra". Uno de los objetivos de la PROFECO es generar una cultura de consumo responsable, para lograrlo, se pone a disposición el boletín electrónico denominado Brújula de Compra, el cual, es un boletín electrónico gratuito que se difunde en el sitio web <http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula.asp>, con la finalidad de orientar las decisiones de compra de la población consumidora, que abarcan los temas: comparativos de precios de diferentes productos, recomendaciones para cuidar tus finanzas en épocas de alto consumo, resultados de encuestas, información sobre diferentes conceptos económicos que empleamos en la vida diaria, etc.

Si, nos empeñamos en informarte: préstamos con garantía prendaria #298 Por Jesús Balcázar Conde (10 de febrero de 2015)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2015/bol298_Pr%C3%A9stamos%20con%20garant%C3%ADa%20prendaria.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2015/bol298_Pr%C3%A9stamos con garant%C3%ADa prendaria.asp</a>
La rueda de la fortuna financiera #243 Por María del Pilar López Fernández (11 de enero de 2013)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2013/bol243_rueda_de_fortuna.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2013/bol243_rueda_de_fortuna.asp</a>
Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos #192 Por Carlos E. García Soto y Amadeo Segovia Guerrero (20 de abril de 2011)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2011/bol192_pagosfijos.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2011/bol192_pagosfijos.asp</a>
Consulta el CAT del empeño #179 Por Faustino García	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol179_empeno.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol179_empeno.asp</a>



(16 de julio 2010)	
Compara el CAT en el empeño #168 Por Faustino García (16 de abril 2010)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol168_empeno.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol168_empeno.asp</a>
El CAT y el monto total a pagar #156 Especialista financiero en el Banco de México (15 de enero 2010)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol156_CAT.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol156_CAT.asp</a>
IAP: Cobran menos, pero de más #155 Por Faustino García (08 de enero 2010)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol155_IAP.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol155_IAP.asp</a>
Antes de empeñar... Infórmate y compara #155 Por Faustino García (08 de enero 2010)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol155_empeno.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol155_empeno.asp</a>
Compara el CAT al comprar a pagos fijos #145 Por Carlos Enrique García Soto (16 de octubre 2009)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol145_pagosfijos.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol145_pagosfijos.asp</a>
Empeñados en prestar... #138 Por Faustino García (28 de agosto 2009)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol138_casas_de_empeno.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol138_casas_de_empeno.asp</a>
No sueltan prenda: Opacidad en las casas de empeño #138 Por Faustino García (28 de agosto 2009)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol138_prenda.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol138_prenda.asp</a>
Casas de empeño: Contar con efectivo tiene su precio #108 Por Alma Beade Ruelas (12 de enero 2009)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol108_casas_empeno.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol108_casas_empeno.asp</a>
Entre empeños te veas: Valuación y tasas de interés #108 Por Alma Beade y Faustino García (12 de enero 2009)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol108_entre_empeno.asp">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2009/bol108_entre_empeno.asp</a>
Prestamos sobre el valor del auto Héctor A. Valdez (28 de agosto de 2006)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/pdf06/2006-08-28%20Prestamos%20sobre%20el%20valor%20del%20auto.pdf">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/pdf06/2006-08-28%20Prestamos%20sobre%20el%20valor%20del%20auto.pdf</a>
El empeño: Anticipe la cuota de enero	<a href="http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/pdf06/2006-11-30%20E1%20empe%C3%B1o%20Anticipe%20la%20cuota%20de%20enero.pdf">http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/pdf06/2006-11-30%20E1%20empe%C3%B1o%20Anticipe%20la%20cuota%20de%20enero.pdf</a>



5. Grupos de consumidores. A través de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores de la PROFECO, en temporadas de alto consumo, como son las vacaciones, refuerza las sesiones educativas que imparte esta Institución, con temas de mayor interés para las y los consumidores

En el actual Programa de Educación para el Consumo, se abordan los tópicos : LFPC y Derechos del Consumidor"; "Profeco y sus servicios" y el curso especializado "Queja y denuncia", donde se da a conocer a los consumidores, a través de las estrategias educativas que imparten los promotores del Departamento de Educación y Divulgación, en las 51 Delegaciones y Subdelegaciones, la forma en que la PROFECO protege a los consumidores, sus derechos básicos e incluso enseña cómo hacer una denuncia o queja en contra de proveedores que incumplan la normatividad vigente. Dichos temas se encuentran publicados en el sitio web portal de promotores PROFECO, en las siguientes ligas:

- <http://promotores.profeco.gob.mx/wp-content/uploads/2013/10/VI-Ley-Federal-de-Protección-al-Consumidor-y-derechos-del-Consumidor.pdf>
- <http://promotores.profeco.gob.mx/wp-content/uploads/2013/10/VII-Profeco-y-sus-servicios.pdf>
- <http://promotores.profeco.gob.mx/wp-content/uploads/2014/02curso-especializado-queja-denuncia2.pdf>

De manera específica, durante el fin del año 2014 e inicio del año 2015, se distribuyó, en formato digital, al personal de Educación en las Delegaciones, la guía titulada "Que no te consuma el consumo 2014" para las sesiones educativas con población joven, adulta y adulta mayor, cuyo propósito es fomentar la cultura del consumo responsable, sustentable y solidario, que principalmente promueva un bienestar continuo, tanto en lo individual como en lo colectivo, y en la cual se hacen algunas recomendaciones al acudir a casas de empeño.

Dicha guía se encuentra disponible en la siguiente liga en internet: <http://promotores.profeco.gob.mx/wp-content/uploads/lo%20nuevo/Que-no-te-consuma-el-consumo.pdf>

6. Sitio web oficial de la Profeco <http://www.profeco.gob.mx/> y Boletines de prensa



Página de inicio del portal Registro de Casas de Empeño:	<a href="http://rpce.profeco.gob.mx/index.php">http://rpce.profeco.gob.mx/index.php</a>
¿Qué es una Casa de Empeño? ¿Para qué sirve el Registro Público de Casas de Empeño?	
Página que contiene listado de casas de empeño registradas y en trámite	<a href="http://rpce.profeco.gob.mx/casa_empeno.php">http://rpce.profeco.gob.mx/casa_empeno.php</a>
Página que indica la operación y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño	<a href="http://rpce.profeco.gob.mx/operacionyfuncionamiento.php">http://rpce.profeco.gob.mx/operacionyfuncionamiento.php</a>
Página que da respuesta a preguntas frecuentes:  ¿Qué es el Registro Público de Casas de Empeño? ¿Por qué se instauró el Registro Público de Casas de Empeño? ¿Quién debe inscribirse en el Registro Público de Casas de Empeño? ¿Cuál es la tarifa por el trámite de inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño? ¿Qué es la constancia del Registro Público de Casas de Empeño? ¿Cuál es la vigencia del registro como Casa de Empeño? ¿Cuál es el término para que PROFECO dé una respuesta a una solicitud de inscripción al Registro Público de Casas de Empeño? ¿Qué pasa si no se realiza la inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño? ¿Qué derechos protege el Registro Público de Casas de Empeño?	<a href="http://rpce.profeco.gob.mx/preguntas_frecuentes.php">http://rpce.profeco.gob.mx/preguntas_frecuentes.php</a>
ACUERDO A/002/2014 por el que se da a conocer el modelo de contrato de Mutuo con interés y garantía prendaria para Casas de Empeño	<a href="http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/ACUERDO_220814.pdf">http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/ACUERDO_220814.pdf</a>
Procedimiento para la inscripción, modificación, refrendo y cancelación en el Registro Público de casas de empeño	<a href="http://www.profeco.gob.mx/juridico/documentos/Proyectos/Manuales/MP-220-05/MP-220-05.pdf">http://www.profeco.gob.mx/juridico/documentos/Proyectos/Manuales/MP-220-05/MP-220-05.pdf</a>
DECRETO por el que se reforman los artículos 65 Bis y 128; y se adicionan los artículos 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6 y 65 Bis 7 a la Ley Federal de Protección al Consumidor.	<a href="http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/DECRETO_MODIF_SEC_16ENE2013.pdf">http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/DECRETO_MODIF_SEC_16ENE2013.pdf</a>

EN 2014, PROFECO SUSPENDIÓ ACTIVIDAD COMERCIAL A 764 CASAS DE EMPEÑO Comunicado 054 07 de septiembre de 2014	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa14/septiembre14/bol0054.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa14/septiembre14/bol0054.asp</a>
PROFECO SUSPENDE ACTIVIDAD COMERCIAL EN 18 CASAS DE EMPEÑO DE AGUASCALIENTES Comunicado 033 27 de mayo de 2014	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa14/mayo14/bol0033.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa14/mayo14/bol0033.asp</a>

SE

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón."

Oficina del C. Secretario  
Dirección General de Vinculación Política

APLICA PROFECO SANCIONES POR MÁS DE TRES MILLONES DE PESOS A CASAS DE EMPEÑO POR VIOLACIONES A LA LEY Comunicado 014 22 de enero de 2013	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa13/enero13/bol014.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa13/enero13/bol014.asp</a>
REFORMAS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CONSOLIDAN Y FORTALECEN A LA PROFECO: BENÍTEZ TREVIÑO Comunicado 012 20 de enero de 2013	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa13/enero13/bol012.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa13/enero13/bol012.asp</a>
APLICA PROFECO OPERATIVO DE VERIFICACION A CASAS DE EMPEÑO EN TODO EL PAÍS Comunicado 011 14 de enero de 2013	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa13/enero13/bol011.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa13/enero13/bol011.asp</a>
APLICA PROFECO PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CASAS DE EMPEÑO Comunicado 005 08 de enero de 2013	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa13/enero13/bol005.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa13/enero13/bol005.asp</a>
POR TRANSPARENCIA FOCALIZADA, PROFECO ABRE EN EL PORTAL DEL CONSUMIDOR INFORMACIÓN DEL SECTOR DE CASAS DE EMPEÑO Comunicado 95 16 de octubre de 2012	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa12/octubre12/bol95.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa12/octubre12/bol95.asp</a>
PROFECO VERIFICARÁ CASAS DE EMPEÑO PARA EVITAR ABUSOS Comunicado 5 13 de enero de 2011	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa11/enero11/bol5.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa11/enero11/bol5.asp</a>
VIGILA PROFECO CASAS DE EMPEÑO E INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA Comunicado 31 18 de marzo de 2010	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa10/marzo10/bol31.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa10/marzo10/bol31.asp</a>
RECOMIENDA PROFECO CONSULTAR EL COSTO ANUAL TOTAL (CAT) DEL EMPEÑO Comunicado 94 16 de julio de 2010	<a href="http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa10/julio10/bol94.asp">http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa10/julio10/bol94.asp</a>

Por otra parte, la información que tiene la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Subprocuraduría de Servicios, en cuanto al COMPORTAMIENTO COMERCIAL de los proveedores en materia de servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, durante el periodo comprendido del 01 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014, relativa a los montepío y casas de empeño, es la siguiente:



## MONTEPÍO O CASA DE EMPEÑO

ESTADO	2013	2014	Total
CONSTITUCIÓN	681	528	1,209
CONCILIADA	85%	84%	84%
NO CONCILIADA	121	101	222
RESOLUCIÓN	188	212	400
OTROS	19	7	26
TOTAL	483	514	997
OTROS	2	1	3

\*Estados procesales al cierre de 2013

\*\*Cifras al cierre del mes de diciembre de 2014

/a: Para el cálculo se consideran los estados procesales "Conciliada" y "No conciliada"

No.	Principales motivos de conciliación 2014	Porcentaje
1	Negativa a la entrega del producto o servicio	43%
2	Negativa a cambio o devolución	12%
3	Negativa a la devolución de depósito	5%

No.	Principales empresas con conciliación 2014	Porcentaje
1	FIRST CASH, SA DE CV	15%
2	EZPAWN MANAGEMENT MEXICO, S DE RL DE CV	8%
3	MAXI-PRENDA, SA DE CV	6%





Por otra parte, es oportuno precisar que la LFPC contiene un marco regulatorio de protección a los derechos de las y los consumidores, incluidos los relativos a la información, la educación y elección.

Asimismo, de conformidad a lo establecido en el artículo 1, fracciones III y VII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, son principios básicos en las relaciones de consumo la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como los riesgos que representen; y la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios

En este mismo sentido, en los artículos 7 y 7 Bis de la LFPC se establecen algunas de las obligaciones del proveedor, los cuales señalan:

**“Artículo 7.-** Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

**Artículo 7 BIS.-** El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.”

Toda obligación invariablemente otorga ciertos derechos, en este caso a favor de los consumidores, siendo el caso que en 1985 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó las Directrices de la ONU para la Protección del Consumidor, con lo que se logró el reconocimiento internacional, entre otros, de los siguientes derechos:



1. Derecho a la Información: La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que nos ofrezcan, debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que podamos elegir sabiendo qué compramos.
2. Derecho a Elegir: Al decidirnos por un producto o servicio, nadie puede presionarnos, condicionarnos la venta a cambio de comprar algo que no queremos o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.
3. Derecho a la Educación: Podemos recibir educación en materia de consumo, conocer nuestros derechos y saber de qué forma nos protege la ley, así como organizarnos con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.

Sirviendo de punto de partida, dichas Directrices (de las que existe la versión ampliada de 1999), en el artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se establece que "la información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas".

El artículo 32 citado, exige que la información o publicidad reúna tres requisitos fundamentales:

- a) Que sea veraz, es decir, que los datos que contengan sean verdaderos, fidedignos, que correspondan a las condiciones reales de los bienes o servicios anunciados;
- b) Que sea comprobable, lo que significa que las características de los productos y servicios anunciados deben ser susceptibles de verificación, de confirmación, y
- c) Que sea precisa, es decir, exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión, por engañosas o abusivas.



En el mismo precepto legal, se define a la información o publicidad engañosa o abusiva como aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

Bajo este marco legal, la PROFECO considera que es pertinente fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, como se establece en el siguiente artículo 8 Bis de la LFPC:

*"ARTÍCULO 8 Bis. La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.*

*Para este propósito, elaborará contenidos y materiales educativos en esta materia a fin de ponerlos a disposición del público por los medios a su alcance, incluyendo su distribución en los establecimientos de los proveedores, previo acuerdo con éstos. También presentará sus contenidos educativos a la autoridad federal competente a fin de que los incorpore a los programas oficiales correspondientes en términos de las disposiciones aplicables.*

*La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a los consumidores en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquélla las facilidades necesarias para ello."*



Por otra parte, la PROFECO a través de la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Subprocuraduría de Servicios, tiene como atribución, entre otras, la de procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores, sustanciando el procedimiento conciliatorio, en el cual se programa una audiencia a la que acuden las partes ante un conciliador de la PROFECO, con el fin de encontrar la mejor solución a la queja presentada.

Ahora bien, conforme a lo establecido en el artículo 99 de la LFPC, los requisitos para presentar una queja, son los siguientes:

- I. Señalar nombre y domicilio del reclamante;
- II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;
- III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;
- IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación;
- V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y proveedor; la personalidad del o los representantes del grupo de quejosos; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y
- VI. Las asociaciones u organizaciones de consumidores que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:
  - a) Su legal constitución y la personalidad de los representantes;
  - b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de los consumidores;
  - c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido;
  - d) Que los consumidores que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;
  - e) Que no tienen conflicto de intereses respecto de la queja que se pretenda presentar, expresándolo en un escrito en el que, bajo protesta de decir verdad, se haga constar dicha circunstancia;
  - f) Que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y
  - g) Que no participan de manera institucional en actividades de proselitismo político o electoral"



Por su parte, el artículo 105 de la LFPC, establece que el término para presentar las reclamaciones ante la PROFECO relacionadas con la prestación de servicios, es de un año a partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada; de que se pague el bien o sea exigible el servicio, total o parcialmente, a partir de que se reciba el bien, o se preste el servicio, o a partir de la última fecha en que el consumidor acredite que directamente requirió al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.

Además, la PROFECO a través de la Dirección de Concilianet de la Subprocuraduría de Servicios, pone a disposición de todos los consumidores que hayan sido afectados por incumplimientos de proveedores, una plataforma de solución de controversias denominada CONCILIANET, en la siguiente dirección de página web <http://concilianet.profeco.gob.mx/conciliante/faces/inicio.jsp>, en la cual puede presentar reclamaciones o quejas por internet, logrando que el trámite sea más ágil y rápido, ya que permite a los consumidores presentar la queja desde su hogar o cualquier otro lugar con acceso a internet. Las audiencias de conciliación se llevan a cabo mediante una sala de audiencias virtual (tipo chat), en la cual el consumidor, el proveedor y la PROFECO interactúan con el fin de encontrar una solución a la problemática planteada.

De igual forma, la PROFECO tiene mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas que brinda la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Subprocuraduría de Servicios, ofreciendo información, orientación, asesoría y solución de consultas a través del Teléfono del Consumidor relacionada con los derechos de las y los consumidores.

Los datos de contacto del Teléfono del Consumidor son los siguientes:

Teléfono del consumidor: (55) 55688722 en el Distrito Federal y área metropolitana y 01 800 4688722 en el interior de la República.



Chat, Correo y Voz IP: <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>  
Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas, sábados, domingos y días festivos de 10:00 a 18:00 horas.

En las redes sociales, en las cuentas de Twitter: @profeco y Facebook: /ProfecoOficial

Asimismo, en la página oficial de la PROFECO también se encuentra un enlace al **Teléfono del Consumidor en línea**, que ofrece orientación, asesoría y solución de consultas en tiempo real, en el que se dispone de tres opciones de acercamiento con los asesores: (i) envío de correo electrónico, (ii) hablar con un asesor, (iii) chatear con un asesor; también puede accederse directamente en la dirección: <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>

A su vez, las y los consumidores pueden presentarse en una Delegación o Subdelegación de la PROFECO para recibir información, orientación o asesoría respecto a sus derechos en materia de consumo, así como para, en su caso, presentar una queja. Para conocer el domicilio de las Delegaciones y Subdelegaciones, los consumidores pueden visitar la página de internet <http://www.profeco.gob.mx/delegaciones/delegaciones.asp>

Otro medio de información y orientación se encuentra el sitio de internet o página oficial al que puede accederse en la dirección electrónica <http://www.profeco.gob.mx>, donde los consumidores pueden encontrar diversa información que resulta de utilidad en sus relaciones de consumo. Sólo por mencionar, el enlace de la Revista del Consumidor en línea, en la dirección <http://revistadelconsumidor.gob.mx>; ésta opción se puede obtener también en su versión impresa, programa de radio y televisión. Igualmente en el sitio: <http://www.consumidor.gob.mx> los consumidores pueden obtener información, consejos, puntos de referencia y antecedentes de diversos temas de consumo.

También, la PROFECO cuenta con módulos o sistemas de atención u orientación a las y los consumidores mediante los cuales se brinda asesoría, información y conciliación inmediata, recepción de denuncias y distribución de material informativo de la institución.

**SE**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón."

Oficina del C. Secretario  
Dirección General de Vinculación Política

Finalmente, en caso de que la PROFECO detecte que algún proveedor de bienes o servicios cometa violaciones a la LFPC, se actuará con base en el marco jurídico aplicable, para proteger los derechos de las y los consumidores e imponer las sanciones económicas correspondientes.

Por lo anterior, y con fundamento en los artículos 27 y 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la fracción II del artículo 48 del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, así como el acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la conducción y coordinación de las relaciones del Poder Ejecutivo Federal con el Poder Legislativo de la Unión, publicado el 1 de octubre de 2003 en el Diario Oficial de la Federación, le solicito atentamente haga del conocimiento del H. Congreso de la Unión, la información contenida en el presente, en la forma que usted estime conveniente.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial.

Atentamente

**Mtro. Edgar Alejandro Guerrero Flores**  
**Director General de Vinculación Política**

C.c.p. Lic. Felipe Solís Acero. – Subsecretario de Enlace Legislativo y Acuerdos Políticos. – Secretaría de Gobernación.  
Lic. Lorena Martínez Rodríguez. – Procuradora Federal del Consumidor.  
Lic. José Guadalupe Sáenz Solís. – Coordinador de Asesores del C. Secretario. – Secretaría de Economía. (Ref. 100A142200–01)  
Lic. Regina Gándara Mendoza. – Secretaria particular del C. Secretario. – Secretaría de Economía. (Ref. 100OCS-2015-226-01)

JDR/MABM