



Oficio No.100.2023.OEL.022

Asunto: Respuesta a Punto de Acuerdo
Ciudad de México, a 12 de abril de 2023

Mtro. Francisco Arturo Federico Ávila Anaya
Titular de la Unidad de Enlace de la Secretaría de Gobernación
P r e s e n t e

Me refiero al oficio SG/UE/230/266/23 de fecha 26 de enero de 2023, a través del cual se remitió el punto de acuerdo aprobado por la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión el 24 de enero del 2023, cuyos resolutivos se transcriben a continuación:

"Primero. - La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, exhorta de manera respetuosa a la Procuraduría Federal del Consumidor para que remita a este Honorable Congreso de la Unión, un informe que contenga las acciones y mecanismos que fueron implementados durante el mes de diciembre para proteger y orientar al consumidor frente a casos de abuso por parte de vendedores; así como los resultados obtenidos en cuanto atenciones, resoluciones a favor del consumidor y la protección de derechos del mismo.

Segundo. - La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor a fortalecer y, de ser necesario, generar mecanismos y acciones que permitan al consumidor realizar denuncias de manera accesible, así como un seguimiento eficaz y directo, para proteger sus derechos frente a posibles casos de abuso por parte de vendedores durante el primer trimestre del año, lo anterior como respuesta institucional a la llamada 'cuesta de enero'.

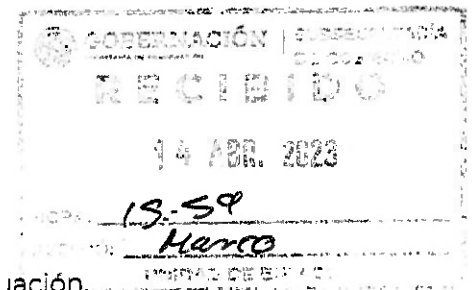
Al respecto envío la respuesta emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en atención a los resolutivos antes mencionados, solicito que por su amable conducto se haga del conocimiento del H. Congreso de la Unión.

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

Atentamente

Carlos Cruz Arzate

Titular de Unidad de Prospectiva, Planeación y Evaluación.



Ciudad de México, a 10 de abril del 2023

PA-2023-LXV-924

Punto de Acuerdo aprobado por la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, el cual señala en su parte conducente textualmente, lo siguiente:

"Primero. La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, exhorta de manera respetuosa a la **Procuraduría Federal del Consumidor** para que remita a este Honorable Congreso de la Unión, un informe que contenga las acciones y mecanismos que fueron implementados durante el mes de diciembre para proteger y orientar al consumidor frente a casos de abuso por parte de vendedores; así como los resultados obtenidos en cuanto atenciones, resoluciones a favor del consumidor y la protección de derechos del mismo.

Segundo.- La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor a fortalecer y, de ser necesario, generar **mecanismos y acciones que permitan al consumidor realizar denuncias de manera accesible**, así como un seguimiento eficaz y directo, para proteger sus derechos frente a posibles casos de abuso por parte de vendedores durante el primer trimestre del año, lo anterior como respuesta institucional a la llamada 'cuesta de enero'."

Sobre el particular, se precisa que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es la encargada de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, para lo cual realiza las acciones necesarias para promover el respeto de los derechos de los consumidores, a través de vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales de la materia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 fracción XIV de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), a PROFECO le corresponde, entre otras atribuciones, vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LFPC, así como de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento.

De ahí que, en términos de lo contenido en el artículo 96 de la LFPC, la PROFECO pueda actuar de oficio para practicar la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo los de tránsito, de acuerdo a lo dispuesto en esa ley, y en términos del procedimiento previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como efectuar la verificación de las NOM's aplicables.

Aunado a ello, conforme a lo dispuesto en el artículo 97 de la LFPC, esta Procuraduría también puede efectuar las verificaciones correspondientes, en atención a las denuncias que cumplan con los requisitos contenidos en el referido precepto y que sean presentadas por cualquier persona ante ésta, en contra de un proveedor por actos que afecten los intereses de una colectividad de consumidores por el posible incumplimiento a lo dispuesto en la LFPC, y demás disposiciones aplicables.

- Falta de exhibición de precios
- Cobro de comisiones

Asimismo, la DGVDC llevó a cabo los siguientes operativos:

- Fiestas Guadalupanas
- Fiestas decembrinas
- Vacacional de diciembre

Por otro lado, de conformidad con el artículo 24 fracciones I y XVI de la LFPC, la PROFECO tiene como atribuciones promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; así como procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en la LFPC.

En ese contexto, la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 fracciones IV y VIII del RPFC, es la unidad administrativa de la PROFECO que se encarga de procurar la solución de las diferencias entre los consumidores y proveedores a que se refieren la LFPC y otras disposiciones legales aplicables, conforme al procedimiento conciliatorio; así como informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones.

Derivado de lo anterior, durante el mes de diciembre del 2022, la DGQC en ejercicio de sus facultades, realizaron en beneficio de la población consumidora, las siguientes acciones:

- **Teléfono del Consumidor**

El Teléfono del Consumidor, es el principal instrumento de atención de la PROFECO a la población consumidora, por medio del cual, se brinda información, orientación, asesoría, se captan denuncias y se realizan conciliaciones exprés, lo que permite a los consumidores informarse y tomar mejores decisiones de consumo.

Su servicio se brinda los 7 días de la semana, los 365 días del año, en un 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. Sus canales de atención son: telefónico (55-5568-8722 en la Ciudad de México y área metropolitana, y 800-4688-722 en el resto del país); de manera personal a través de la oficina de Contacto Ciudadano (Avenida José Vasconcelos, No. 208, Planta Baja, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México); por escrito, correo electrónico (asesoria@profeco.gob.mx), y por Internet desde la página del Teléfono del Consumidor en Línea (<http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>).

\$534,309.65. Los **5 proveedores** con el mayor número de conciliaciones durante diciembre del 2022, fueron:

PROVEEDOR	CONCILIACIONES
Liverpool	177
Volaris	40
Viva aerobús	23
CFE	18
Walmart	17

Los principales motivos de las reclamaciones consistieron en la cancelación de compras realizadas, incumplimiento en los plazos de entrega de productos o servicios adquiridos, así como demoras y cambios de itinerario en vuelos.

De manera adicional a los servicios que permanentemente brinda la PROFECO, durante el periodo del 15 de diciembre del 2022 al 7 de enero del 2023, se llevó a cabo el operativo “*Vacaciones Decembrinas*”, mediante el cual, se realizaron acciones específicas para proteger los derechos de los consumidores. En el marco de dicho Operativo, la DGQC brindó servicios a través del Teléfono del Consumidor, Módulos en el AICM y en el AIFA, así como conciliaciones exprés, de los cuales, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **587 asesorías** en temas como derechos al viajar en avión, peso de equipaje y cómo presentar quejas.
- **268 conciliaciones exprés**, siendo los principales motivos la pérdida de vuelo, cambios en itinerarios y cancelaciones de vuelos, recuperando en beneficio de la población consumidora **\$1'146,794.19**.

En otro orden de ideas, de conformidad con el artículo 24 fracciones IV y V de la LFPC, la PROFECO tiene como atribuciones recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; así como, formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere la LFPC.

Derivado de lo anterior, en la Revista del Consumidor, edición 551, del mes de enero del 2023¹, la PROFECO publicó el artículo “**Finanzas Personales: Gastos Hormiga**”, mediante el cual, se brindan consejos a los consumidores para mejorar su economía y reducir fugas de dinero, a efecto de que realicen compras razonadas de lo que necesiten y que puedan pagar.