



World Consumer Protection Map

Contribution by
Mexico



Page 2: Contact of respondent

Q1 Name of responding member State **Mexico**

Q2 Name of responding authority/agency:

Procuraduría Federal del Consumidor

Page 3: Consumer protection legislation

Q7 Does your country's Constitution contain a provision on consumer protection? **Yes**

Q8 If you do, please provide de following details:

Text of constitutional norm with reference to consumer protection

Ley Federal de Protección al Consumidor

URL link

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_110118.pdf

Q9 Does your country have have specific law(s) on consumer protection ? **Yes**

Q10 If you do, when was the main specific law first enacted?

Date

24/12/1992

Q11 If your main specific law on consumer protection has been revised, when was the date of its latest revision?

Date

11/01/2018

Q12 Please provide the following details of the current specific law(s):

1- Name of law

Ley Federal de Protección al Consumidor

1- URL link

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_110118.pdf

Consumer Protection Survey

Q13 Please check all the fields that your consumer protections law(s) cover.

Consumer rights/legitimate needs, ,
Access by consumers to essential goods and services ,
Protection of vulnerable and disadvantaged consumers ,
Product quality,
Terms and conditions ,
Promotional marketing and sales practices (including misleading advertisement)
,
Electronic commerce,
Dispute resolution,
Redress,
Consumer education,
Consumer information

Page 4: Consumer protection legislation

Q14 From your previous answer, your specific consumer protection law(s) do(es) not cover the following field(s). Please name the relevant law(s) covering this/these field(s):

Restrictive business practices (competition/antitrust)

Ley Federal de Competencia Económica

Financial services

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Q15 Please indicate the URL Link of the relevant law(s) to each field:

Restrictive business practices (competition/antitrust)

https://www.cofece.mx/wp-content/uploads/2017/11/lfce_2014.pdf

Financial services

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/318078/LPDUSF_090318.pdf

Page 5: Consumer protection institutions

Q16 Name of Ministry responsible for consumer protection:

Secretaria de Economia

Consumer Protection Survey

Q17 URL link of responsible Ministry for consumer protection:

www.gob.mx/economia

Q18 Year when consumer protection was assumed by the current responsible ministry:

2000

Page 6: Consumer protection institutions

Q19 Do you have a main consumer protection authority/agency? **Yes**

Q20 Name of main consumer protection authority/agency:

Procuraduria Federal del Consumidor

Q21 URL of main consumer protection authority/agency:

www.gob.mx/profeco

Q22 Year of creation:

1992

Q23 Annual budget: (in USD)

56830123

Q24 Total number of staff:

3043

Q25 Total number of staff directly affected to consumer protection:

3043

Q26 Do you have a law/decreed that governs the main consumer protection authority/agency? **Yes**

Consumer Protection Survey

Q27 If you do, please provide the following details:

Reference of the law/decreed

Ley Federal de Protección al Consumidor

URL to law/decreed

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_110118.pdf

Q28 Does your main consumer protection authority/agency have POLICY MAKING powers over any of the following fields?

Consumer rights/legitimate needs,

Access by consumers to essential goods and services ,

Protection of vulnerable and disadvantaged consumers ,

Product quality,

Terms and conditions ,

Promotional marketing and sales practices (including misleading advertisement)

,

Electronic commerce,

Dispute resolution,

Redress,

Consumer education,

Consumer information

Page 7: Consumer protection institutions

Q29 From your previous answer, your main authority/agency does not have POLICY MAKING powers over the following fields. Please name the relevant authorities/agencies with powers over these fields:

Restrictive business practices(competition/antitrust)

Comisión Federal de Competencia Económica

Financial services

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Q30 URL Link of the relevant authority/agency to each field:

Restrictive business practices(competition/antitrust)

<https://www.cofece.mx/>

Financial services

<https://www.gob.mx/condusef>

Consumer Protection Survey

Q31 Does your main consumer protection authority/agency have ENFORCEMENT powers over any of the following fields?

Consumer rights/legitimate needs, ,
Access by consumers to essential goods and services ,
Protection of vulnerable and disadvantaged consumers ,
Product quality,
Terms and conditions ,
Promotional marketing and sales practices (including misleading advertisement)
,
Electronic commerce,
Dispute resolution,
Redress,
Consumer education,
Consumer information

Page 8: Consumer protection institutions

Q32 From your previous answer, your main consumer protection authority/agency does not have ENFORCEMENT powers over the following fields. Please name the relevant authorities/agencies with powers over these fields:

Restrictive business practices (competition/antitrust)

Comisión Federal de Competencia Económica

Financial services

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Q33 URL Link of the relevant authority/agency to each field:

Restrictive business practices (competition/antitrust)

<https://www.cofece.mx/>

Financial services

<https://www.gob.mx/condusef>

Q34 Regarding enforcement, how many infringement cases does your authority/agency handle on average per year?

Respondent skipped this question

Q35 Has your authority/agency imposed sanctions and/or other measures for breaches of consumer protection law(s)?

Yes

Consumer Protection Survey

Q36 Maximum amount for sanction/measure allowed by consumer protection law(s): (in USD)

444898

Q37 Record highest amount for any sanction/measure imposed: (in USD)

Respondent skipped this question

Q38 Please detail if necessary, what kind of sanctions and/or other measures are available in your jurisdiction

De acuerdo con los Artículos 25 y 25 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría puede aplicar medidas de apremio (multas, auxilio de la fuerza pública y arresto administrativo) y medidas precautorias (inmovilización, aseguramiento, suspensión de comercialización, retiros, colocación de sellos, suspensión de publicidad y emisión de alertas).

Page 9: Consumer protection institutions

Q39 Are there any non-governmental consumer organizations/associations in your country?

Yes

Q40 Do you have a law/decree that governs consumer organizations/associations?

Yes

Q41 In case you have a law/decree that governs consumer organizations, please provide the following details:

Reference of the law/decree

Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil

URL to law/decree

https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_f_actividades.pdf

Q42 Do consumer organizations/associations fulfil any of the following functions?

Consultation in policy making,

Legal advice to consumers

Consumer education,

Consumer information,

Consumer publications,

Legal representation of consumers' individual interests before courts

,

Legal representation for consumer collective actions

Q43 Do consumer groups/associations receive public funding?

Yes

Consumer Protection Survey

Q44 Name the three largest non-governmental consumer organizations/associations in your jurisdiction:

1- Name	ALCONSUMIDOR, AC
1- Website	http://www.alconsumidor.org/
2- Name	EL PODER DEL CONSUMIDOR, AC
2- Website	http://elpoderdelconsumidor.org/quienessomos/
3- Name	SOCIEDAD MEXICANA DE INOCUIDAD Y CALIDAD PARA CONSUMIDORES DE ALIMENTOS, AC
3- Website	http://someicca.com.mx/

Page 10: Consumer protection institutions

Q45 Can consumers obtain redress through judicial channels? **Yes**

Q46 Is there a specialized judicial mechanism for consumer complaints? **Yes**

Q47 If there is, please provide the following details

Name	Portal de Acciones Colectivas
URL Link	http://acolectivas.profeco.gob.mx

Q48 Do you have collective redress/class actions for consumer complaints? **Yes**

Q49 Who can represent consumer interests in court? **Lawyers,
Consumer protection enforcement authority/agency,
Consumer associations**

Q50 What is the highest damages award following a collective redress/class action?

Name of case	Telcel
Year of case	2013
Total amount in USD	15730569

Page 11: Consumer protection institutions

Consumer Protection Survey

Q51 Regarding out-of-court/alternative consumer dispute resolution, are there any of the following?

**Mediation/ Conciliation,
Arbitration,**

Comments:

Los Artículos 111 al 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor describen los procesos de conciliación y arbitraje. El procedimiento de conciliación se puede realizar en línea a través de Concilianet. El procedimiento de arbitraje es presencial, solicitado por el proveedor y el consumidor en las Unidades Administrativas de la Procuraduría, o bien se puede iniciar después de no existir un acuerdo en el proceso conciliatorio.

Q52 If there are any of the above, please provide the following details:

1- Name

Concilianet

1- URL Link

<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>

2- Name

Procedimiento arbitral ante la Profeco

2- URL Link

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/procedimiento-arbitral-ante-la-profeco/PROFECO143>

Q53 Are there any CROSS-BORDER out-of-court/alternative consumer dispute resolution initiatives?

No

Q54 If there are, please provide the following details:

Respondent skipped this question

Page 12: Consumer protection institutions

Q55 Are there any self-regulation initiatives from businesses?

Yes

Consumer Protection Survey

Q56 Please provide (up to) 4 examples of the self-regulation initiatives from businesses:

1- Name of initiative	Registro de Contratos de Adhesión en Línea
1- Scope of application	Federal
1- URL link	https://rcal.profeco.gob.mx/
2- Name of initiative	Suscripción de Convenios de Colaboración
2- Scope of application	Federal
2- URL link	https://cyc.profeco.gob.mx/
3- Name of initiative	Autorregulación publicitaria
3- Scope of application	Nacional
3- URL link	http://www.conar.org.mx/la_autorregulacion
4- Name of initiative	Empresa Socialmente Responsable
4- Scope of application	Nacional
4- URL link	https://www.cemefi.org/esr/index.php#

Q57 Are there any co-regulation initiatives between businesses and public entities? **Yes**

Q58 Please provide (up to) 4 examples of the co-regulation initiatives between businesses and public entities:

1- Name of initiative	Consejo Consultivo del Consumo
1- Scope of application	Federal
1- URL link	https://ccc.profeco.gob.mx/
2- Name of initiative	Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores
2- Scope of application	Federal
2- URL link	http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5523107&fecha=18/05/2018
3- Name of initiative	Comite Consultivo Nacional de Normalización Agroalimentaria
3- Scope of application	Federal
3- URL link	http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5279110&fecha=26/11/2012
4- Name of initiative	Consejo de la Comunicación
4- Scope of application	Nacional
4- URL link	http://www.cc.org.mx/nosotros_cc/

Consumer Protection Survey

Q59 Do self-regulation and/or co-regulation initiatives cover any of the following issues? (Please relate to UNGCP Guideline 11)

Fair and equitable treatment	,	
Responsible commercial behaviour	,	
Disclosure of information and transparency	,	
Protection of privacy		

Page 13: Consumer protection institutions

Q60 What kind and how many international cooperation agreement(s) on consumer protection does your authority/agency participate in?

	Bilateral	Multilateral/Regional
Formal (treaties)		
Informal (memoranda of understanding)	10+	4

Q61 Please provide name and URL link of formal bilateral agreements (treaties):

Respondent skipped this question

Consumer Protection Survey

Q62 Please provide name and URL link of informal bilateral agreements (memoranda of understanding):

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Dirección General del Consumidor del Ministerio de Economía de la República Portuguesa en materia de política de protección al consumidor.

Memorándum de Entendimiento para la asistencia mutua en materia de protección al consumidor entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Defensoría del Consumidor de la República de El Salvador.

Memorándum de Entendimiento entre el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos y el Gobierno de Belice sobre protección al consumidor.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Servicio Nacional del Consumidor de la República de Chile en materia de protección al consumidor.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de la República de Costa Rica en materia de política de protección al consumidor.

Acuerdo de Cooperación en materia de política de protección al consumidor entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario de la República del Paraguay.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos de América sobre cooperación relacionada con la seguridad de productos de consumo.

Memorándum de Entendimiento para la Asistencia Mutua en Materia de Cooperación Técnica y Científica entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Metrología, Normalización y Calidad Industrial de la República Federativa del Brasil.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Superintendencia de Industria y Comercio de la República de Colombia en materia de política de protección al consumidor.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de la República de Panamá en materia de protección al consumidor.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor y la Asociación Nacional para la Protección de los Consumidores de Rumania en materia de protección al consumidor.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición del Reino de España en materia de protección al consumidor.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Dirección General de Comercio de la República Oriental del Uruguay en materia de protección al consumidor.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de la República del Perú.

Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de la República Dominicana.

<https://cyc.profeco.gob.mx/>

Q63 Please provide name and URL link of formal multilateral/regional agreements (treaties) that address consumer protection:

Respondent skipped this question

Consumer Protection Survey

Q64 Please provide name and URL link of informal multilateral/regionals agreements (memoranda of understanding) that address consumer protection:

Acuerdo de Cooperación entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo para la promoción de los derechos de las personas consumidoras.
Memorándum de Entendimiento para el establecimiento de las bases de una plataforma virtual de gestión de controversias en materia de protección al consumidor, entre el Servicio Nacional del Consumidor de la República de Chile, la Superintendencia de Industria y Comercio de la República de Colombia, la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de la República de Perú.
Memorándum de Entendimiento entre la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América, el Departamento de Salud de Canadá y la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos en materia de cooperación en la seguridad de los productos de consumo.
Acuerdo de cooperación entre la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos y la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos.
<https://cyc.profeco.gob.mx/>

Q65 Do cooperation agreements on consumer protection (be those formal/informal/bilateral/regional) cover any of the following fields?

Judicial cooperation,
Policy making,
Consumer rights/legitimate needs,
Physical safety,
Product quality,
Terms and conditions,
Electronic commerce,
Dispute resolution,
Consumer education,
Consumer information

Q66 Does your consumer protection enforcement authority/agency have any of the following powers regarding cross-border fraudulent and deceptive commercial practices affecting consumers?

Share information and evidence

Q67 Do you have any experience in cross-border cooperation on enforcement?

Yes

Q68 If you do, please provide a short description

La Procuraduría Federal del Consumidor pertenece a la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA, y al Sistema Interamericano de Alertas Rápidas de la misma red. La Profeco también colabora con Estados Unidos y Canadá, donde existen ejercicios de operación con aduanas.

Consumer Protection Survey

Q69 Do you engage in technical cooperation or capacity building activities on consumer protection?

	Bilaterally	Through an international organization/network
As a recipient	Yes	No
As a donor	Yes	No

Q70 If you have engaged in technical cooperation or capacity building activities on consumer protection as a recipient/as donor and/or through an international organization/network, please provide the following details for each initiative

1- Name of programme/project	Fortalecimiento Técnico de la Defensoría del Consumidor
1- Name of cooperating partner(s)	Defensoría del Consumidor (El Salvador), Procuraduría Federal del Consumidor (México)
1- Starting date of programme/project	02/02/2015
1- Finish date of programme/project	02/02/2016
1- Scope of programme/project (list areas of work)	Asesorías de especialisas, capacitación de personal, reuniones y seminarios-talleres, misiones de prospección y diagnóstico, así como intercambio de información, documentación y materiales
2- Name of programme/project	Cooperación Técnica para la Vigilancia de la Seguridad de Productos en el Mercado Mexicano y Chileno
2- Name of cooperating partner(s)	Servicion Nacional del Consumidor (Chile), Procuraduría Federal del Consumidor (México)
2- Starting date of programme/project	01/12/2014
2- Finish date of programme/project	01/12/2015
2- Scope of programme/project (list areas of work)	Pasantías, visitas en otras instituciones, intercambio y análisis de documentación técnica, desarrollo de protocolos cortos
3- Name of programme/project	Pasantía de Funcionarios de la Oficina de Normas de Belice
3- Name of cooperating partner(s)	Oficina de Normas (Belice), Procuraduría Federal del Consumidor (México)
3- Starting date of programme/project	23/02/2016
3- Finish date of programme/project	25/02/2016
3- Scope of programme/project (list areas of work)	Presentación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia de la Profeco, de la Dirección General de Verificación de Combustibles, del Laboratorio de Metrología, y Presentación del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

Page 14: Consumer protection policies

Q71 Does your authority/agency carry out information and education initiatives? **Yes**

Q72 Do information and education initiatives carried out by your authority/agency cover any of the following fields?

Health, nutrition, prevention of food-borne diseases and food adulteration,
Product hazard,
Product labelling,
Legislation, dispute resolution,
Weight and measures, prices and quality,
Environmental protection,
Electronic commerce,
Financial services,
Efficient use of materials, energy, water,
Sustainable consumption

Q73 Does your authority/agency provide specific education and information initiatives for vulnerable and disadvantaged consumers? **Yes**

Q74 If your authority/agency does, please provide the following details:

1- Name of initiative	Acciones de educación para el consumo
1- Scope of initiative	Nacional
1- URL link	https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/educacion-y-divulgacion
1- Impact (short description)	Generar preproductos informativos de educación, orientación y capacitación, para promover el conocimiento y el ejercicio de los Derechos del Consumidor, con el fin de que la población tome mejores decisiones de compra

Q75 Do consumer organizations/associations provide education and information initiatives? **Yes**

Consumer Protection Survey

Q76 If consumer organizations/associations do, please provide the following details:

1- Name of consumer organization/association	AL CONSUMIDOR, AC
1- URL link of initiative	http://www.alconsumidor.org/
2- Name of consumer organization/association	EL PODER DEL CONSUMIDOR, AC
2- URL link of initiative	http://elpoderdelconsumidor.org/quienessomos/
3- Name of consumer organization/association	SOCIEDAD MEXICANA DE INOCUIDAD Y CALIDAD PARA CONSUMIDORES DE ALIMENTOS, AC
3- URL link of initiative	http://someicca.com.mx/

Page 15: Consumer protection policies

Q77 Does your authority/agency conduct research and analysis on consumer protection issues? **Yes**

Q78 If your authority/agency does, please provide the following details:

1- Main area of work	Coordinación General de Educación y Divulgación
1- URL link to online library or publication(s)	https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/educacion-y-divulgacion

Q79 Do other organizations/associations conduct research and analysis on consumer protection? **Yes**

Q80 If other organizations/associations do, please provide the following details:

1- Main area of work	ALCONSUMIDOR, AC
1- URL link to online library or publication(s)	http://www.alconsumidor.org/
2- Main area of work	EL PODER DEL CONSUMIDOR, AC
2- URL link to online library or publication(s)	http://elpoderdelconsumidor.org/quienessomos/
3- Main area of work	SOCIEDAD MEXICANA DE INOCUIDAD Y CALIDAD PARA CONSUMIDORES DE ALIMENTOS, AC
3- URL link to online library or publication(s)	http://someicca.com.mx/
4- Main area of work	Asociación Nacional de Consumidores Mexicanos, AC
4- URL link to online library or publication(s)	http://www.acmexicano.org/
5- Main area of work	FUNDACIÓN CONSEJO ORGANIZACIONAL DEL CONSUMIDOR, AC
5- URL link to online library or publication(s)	https://www.facebook.com/FUNCOC.01/
