

**Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection  
Law and Policy, First Session**

**Geneva, 17-18 October 2016**

**Contribution  
by  
*PROFECO- Mexico***

# LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN MÉXICO

**Ernesto Nemer Alvarez**  
**Procurador Federal del Consumidor**  
Ginebra, Suiza - octubre 2016

# Introducción

La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), emitió en 1985 las “**Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor**”, mismas que fueron revisadas en 1999.

Estas **directrices** son un referente internacional que **guía el desarrollo de las legislaciones nacionales** en la materia.

El 22 de diciembre de 2015, la Asamblea General aprobó la Resolución 70/186 sobre la Protección del Consumidor que incluye:

- La **Actualización** de las directrices de la ONU para la Protección del Consumidor.
- El establecimiento del **Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Protección al Consumidor** para monitorear la aplicación de las Directrices mencionadas.
- La participación de este grupo en un **foro anual que realiza consultas multilaterales, debates e intercambio de opiniones** entre los Estados miembros sobre la protección de los consumidores.

# El contexto en México

Atendiendo a las recomendaciones de la ONU, en una actualización a la **Ley Federal de Protección al Consumidor** que actualmente se procesa en el **Congreso mexicano**, hemos incorporado las directrices.

Para dimensionar el **dinamismo** de la economía en México, les comparto **datos significativos** que el Presidente **Enrique Peña Nieto** ha sustentado en diversos foros internacionales:

- Somos la **décimo quinta economía más importante del mundo**.
- México es el **7º productor de automóviles a nivel global** y el primer lugar de América Latina.
- Es el **principal exportador** de pantallas planas de televisión y el exportador número uno de refrigeradores.
- Tenemos **224 millones de contratos** en servicios de telecomunicaciones (internet, telefonía móvil y fija, TV de paga), cifra que prácticamente duplica el número de habitantes.

# ¿Qué es la Procuraduría Federal del Consumidor?

- La **Profeco** es un **organismo público descentralizado** sectorizado a la Secretaría de Economía del Gobierno de la República.
- Fue creada en 1976 para **promover y proteger** los derechos del consumidor, así como procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
- Nuestra misión tiene un **arraigado sentido social** para cuidar el poder adquisitivo de las familias, en un entorno que **favorezca el desarrollo económico y el crecimiento de las empresas**.
- El gobierno del Presidente **Enrique Peña Nieto** ha emprendido acciones para alinear el **Plan Nacional de Desarrollo** a las directrices de la ONU.
- La actividad de la Profeco se encuentra enmarcada en la **Meta IV** del Plan Nacional de Desarrollo, denominada **“México Próspero”**.

## Directriz primera

# RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES VULNERABLES PARA LOGRAR SU ACCESO A BIENES Y SERVICIOS ESENCIALES

### Lo que hacemos en México:

1. La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) reconoce en su artículo 1 fracción X, como un principio básico en las relaciones de consumo, la protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad y los grupos indígenas.
2. También reconoce en sus artículos 1 fracción XI y 24 fracción XVIII, el derecho a constituir **organizaciones de consumidores**, proporcionarles capacitación y asesoría, y procurarles mecanismos de autogestión.
3. Creamos los **Comités de Consumo Responsable** para permitir una mayor participación de la sociedad en nuestro trabajo.
4. Nuestro marco legal, en el artículo 76 Bis evita y sanciona la publicidad engañosa, particularmente si va dirigida a **grupos vulnerables**.

## Directriz segunda

# PROTECCIÓN Y EQUIDAD A LOS CONSUMIDORES QUE UTILIZAN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

### Lo que hacemos en México:

Nuestra ley establece como principio básico en el artículo 1 fracción VIII, la protección **real y efectiva** de los consumidores en las **transacciones electrónicas o de cualquier otra tecnología** y la protección de los datos personales de los usuarios. El artículo 76 Bis establece la **protección de consumidores** en el comercio electrónico.

1. El 15 de octubre de 2015, se presentó ante el **Senado mexicano** una **iniciativa de reformas** a la Ley Federal de Protección al Consumidor, que propone ampliar los derechos en esta materia.
2. En mayo de este año se firmó un acuerdo con la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), para impulsar **el desarrollo de la economía digital, en un entorno seguro y confiable**. También generamos un convenio con la Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI), para propiciar **mejores prácticas en el comercio electrónico**.

## Directriz tercera

# PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LOS CONSUMIDORES

### Lo que hacemos en México:

1. El artículo 17 de la LFPC reconoce el derecho de los consumidores a la **privacidad**, es decir, establece que:
  - Los proveedores no utilicen información personal **con fines publicitarios**.
  - La información personal **no podrá ser cedida o transmitida a terceros**, salvo que sea determinada por una autoridad judicial.
1. En las transacciones electrónicas, el proveedor debe utilizar la información del consumidor en forma **confidencial** (artículo 76 Bis fracción I).
2. Se suscribió un acuerdo entre la Profeco y **el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)**, para fortalecer la protección de los ciudadanos en las transacciones comerciales.
3. Este acuerdo también refuerza la protección ante casos de **robo de identidad** y fomenta la cultura de la transparencia.



## Directriz cuarta

### NUEVA ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS FINANCIEROS

#### Lo que hacemos en México:

1. Nuestro marco legal (artículo 5 de la LFPC) determina que la protección de estos derechos, le **corresponde a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)**
2. La **Profeco coadyuva** en esta función para la supervisión, vigilancia y sanción de las entidades comerciales que otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público (artículo 2 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros)
3. En este sentido, **firmamos un convenio con la Condusef** en junio pasado, para ser concurrentes en la protección de los usuarios de servicios financieros y coordinar acciones para combatir el robo de identidad.

## Directriz quinta

# MEJORAR LAS NORMAS Y LEYES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

### Lo que hacemos en México:

1. En nuestra legislación se establece la **obligación** que tienen los prestadores de servicios de **registrar ante la Profeco los contratos de adhesión**, que garanticen su responsabilidad ante los consumidores para responder a reclamaciones (artículos 86, 86 Bis, 86 Ter)
2. Establece también **las disposiciones que norman la prestación de un servicio**, entre ellas: las tarifas, la prohibición de discriminar a consumidores, el presupuesto del servicio solicitado, la indemnización por fallas, así como la obligación de entregar factura (artículos 12, 57, 58, 77, 82, 91 y 92 de la LFPC).

## Directriz sexta

**FORMULAR, MANTENER O REFORZAR POLÍTICAS PARA MEJORAR EL SUMINISTRO, LA DISTRIBUCIÓN Y LA CALIDAD DE ENERGÍA Y PROMOVER EL ACCESO UNIVERSAL A LA ENERGÍA NO CONTAMINANTE.**

### Lo que hacemos en México:

1. La **Profeco verifica el cumplimiento de** las Normas Oficiales Mexicanas de **Eficiencia Energética**.
2. Nuestra legislación establece la obligación de **fomentar la cultura del consumo responsable e inteligente**, incluyendo el **consumo sustentable** (artículo 8 Bis de la LFPC).
3. Dispone que tratándose de servicios de suministro periódico, como la energía eléctrica y el gas, en caso de queja del consumidor, **el inicio de la etapa conciliatoria suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir unilateralmente la prestación del servicio**, hasta que se resuelva el caso (artículo 113 de la LFPC).

## Directriz séptima

# CONSIDERAR EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS TURÍSTICOS

### Lo que hacemos en México:

1. Los artículos 64 y 65 de la LFPC **regulan la prestación del servicio de tiempos compartidos** y en las reformas propuestas al **Congreso mexicano** se plantea crear el **Registro Público de Tiempos Compartidos**.
2. La Profeco para **protección del consumidor verifica** el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana relativa a tiempos compartidos.
3. Uno de los ejes estratégicos para la Procuraduría, en el rubro turístico, tiene que ver con la **vigilancia** de las empresas del sector, como son: agencias de viajes, líneas aéreas, hoteles, arrendadoras de autos y transportación terrestre, entre otras.
4. Hemos **reforzado nuestros esquemas de protección** mediante **operativos nacionales** y acercamientos con las principales cámaras y empresas turísticas y de transporte aéreo y terrestre.

## Directriz octava

### FOMENTAR BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

#### Lo que hacemos en México

1. El objeto de la LFPC, precisado en su artículo 1, es **promover y proteger** los derechos y cultura del consumidor y procurar la **equidad, certeza y seguridad jurídica** en las relaciones de consumo.
2. La Profeco **orienta a las empresas** respecto de las necesidades y problemas de los consumidores, promueve programas **educativos, de capacitación y asesoría**. También impulsa la **autorregulación** y la formulación de **códigos de ética** por parte de los proveedores (artículo 24 fracciones VI, VIII y IX bis de la LFPC).
3. La **iniciativa de reformas** a la Ley Federal de Protección al Consumidor ya mencionada propone la **autorregulación publicitaria**.

## Directriz novena

# COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA PROMOVER EL INTERCAMBIO DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN E INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR, ASÍ COMO LA CAPACITACIÓN RECÍPROCA

### Lo que hacemos en México:

1. Nuestra ley en el artículo 24 fracción XII, otorga a la Procuraduría la facultad para celebrar acuerdos internacionales; del 2013 a la fecha **se han celebrado convenios con 15 países.**
2. Uno de nuestros objetivos es **ampliar el número de acuerdos internacionales** y reforzar los lazos de cooperación entre México y naciones hermanas.

## Directriz décima

# MECANISMOS JUSTOS, ASEQUIBLES Y RÁPIDOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

### Lo que hacemos en México:

Profeco cuenta con la **plataforma de solución de controversias** en línea llamada **Concilianet**, en el que se reciben quejas y se desahogan audiencias de conciliación virtuales entre consumidores y proveedores participantes.

**Concilianet** inició operaciones en junio de 2008 con dos proveedores participantes y, al mes de julio de 2016, cuenta con **más de 100 empresas inscritas**. Entre sus resultados destacan:

- 23,388 quejas radicadas.
- 94% de asuntos conciliados.

**Conciliaexpress** es un mecanismo ágil de conciliación inmediata vía telefónica que se activa en los periodos de mayor consumo.

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN

**Ernesto Nemer Alvarez**  
**Procurador Federal del Consumidor**  
Ginebra, Suiza - Octubre 2016