

8th United Nations Review Conference on Competition and Consumer Protection

19-23 October 2020

Room XIX, Palais des Nations, Geneva

La Protección de los Consumidores en México en el marco de la Octava Conferencia de las Naciones Unidas sobre Competencia y Protección del Consumidor

Contribution of PROFECO - Mexico

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.



8th United Nations Review Conference on Competition and Consumer Protection

19-23 October 2020

Room XIX, Palais des Nations, Geneva

Contribution by PROFECO- Mexico

This material has been reproduced in the language and form as it was provided.

The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.



La Protección de los Consumidores en México en el marco de la Octava Conferencia de las Naciones Unidas sobre Competencia y Protección del Consumidor

La PROFECO es un organismo público descentralizado sectorizado a la Secretaría de Economía del Gobierno de México; creado 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.

Actualmente los instrumentos normativos y administrativos que rigen el accionar público de la Procuraduría Federal del Consumidor, como son el Plan Nacional de Desarrollo, Programa Sectorial y el Programa Institucional 2020-2024, presentan una alineación coherente a una planificación global e incluyente, vinculados a las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.

Partiendo de los principios rectores contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024¹ "Honradez y honestidad"; "No al gobierno rico con pueblo pobre"; "Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie"; "Economía para el bienestar"; "El mercado no sustituye al Estado"; "Por el bien de todos, primero los pobres"; "No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera"; "No puede haber paz sin justicia"; "El respeto al derecho ajeno es la paz"; "No más migración por hambre o por violencia"; "Democracia significa el poder del pueblo", y "Ética, libertad, confianza", en correlación con su Eje III "Economía", es que el accionar público de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) se orienta hacia el empoderamiento de la población consumidora, mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos, 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.

Directrices como las que rigen el Programa Institucional de la PROFECO contemplan el que la tutela de los derechos del consumidor se correlaciona con temas como: efectos en el medio ambiente de las decisiones y comportamiento de los consumidores, adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios así como la promoción de la competencia leal.

En la educación del consumidor en aspectos como la sanidad, nutrición, prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración; peligros de los productos; rotulado de productos,

¹ Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, Disponible en:
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019



información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de crédito y disponibilidad de artículos de primera necesidad así como utilización eficiente de materiales, energía y agua.

Aunado a lo anterior, es importante resaltar que para empoderar al consumidor se requiere ubicar que consumir es una dimensión esencial del ser humano, que involucra derechos fundamentales que deben ser protegidos por el Gobierno de México. No es un hecho banal, tampoco trivial, porque todos los días consumimos, aunque se diría que rutinariamente y sin demasiada planificación o sin pensarlo dos veces. Consumimos –todos los individuos- porque procuramos satisfacer en principio nuestras necesidades elementales y si se tiene la posibilidad, aspiramos a los bienes y servicios que aunque no necesitemos, nos pueden generar una satisfacción material u emocional.

En el ámbito internacional es importante resaltar que los objetivos prioritarios del Programa Institucional de la PROFECO contribuyen al cumplimiento de la Agenda 2030, auspiciada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), por ejemplo, en lo concerniente al Objetivo 12 “garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”, se emplean como herramientas esenciales: la verificación y vigilancia, la educación y la información para un abordaje gubernamental centrado en la garantía de los derechos, empoderamiento a los sectores más desprotegidos de la población, y garantizar la correcta aplicación de la promoción y defensa de los derechos de los consumidores. La PROFECO en la búsqueda de mejorar su eficiencia, tiene como política la defensa de la confianza ciudadana, ampliando su cobertura nacional y haciendo uso de las tecnologías disponibles.

A su vez, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), a través de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, reconoce los desequilibrios que los consumidores afrontan a menudo en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y toma en cuenta que los consumidores deben tener derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenible y con enfoque en la protección del medio ambiente.

Lo anterior se vincula claramente con el objetivo prioritario 3 del Programa Institucional de la PROFECO cuyo enfoque es el fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás; el papel fundamental del Estado radica en ser el garante de la soberanía, la seguridad y la civilidad, árbitro de los conflictos así como en contar con instituciones rectoras e impulsoras del desarrollo, la justicia y el bienestar.



Estas directrices se convierten en la guía internacional que establece las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces.

No obstante, en el caso de México, es significativa la incorporación otorgada a este derecho en el ámbito constitucional con prelación a la aprobación de estas directrices en la Asamblea General de la ONU de 1985; además del mandato de castigar los monopolios y cualquier otro tipo de ventajas o privilegios de actores del mercado, incorpora el derecho a la protección de los consumidores, así como el mandato de propiciar la organización de los consumidores para la defensa de sus intereses, que si bien existía en leyes secundarias tales como la Ley de la PROFECO, con esa reforma constitucional adquieren un carácter de derecho fundamental.

Por tanto, esta reforma constitucional resultó fundamental porque a partir de la misma es posible entender que el Gobierno mexicano coloca en medio de dicha reforma, el aspecto de la organización y protección de los consumidores, en virtud de que sin protección legal sería imposible contrarrestar las profundas asimetrías que prevalecen entre oferta y demanda, proveedores y consumidores; y sin la organización de estos, difícilmente puede pensarse en la defensa de sus intereses, y dicho sea de paso, tampoco sin acceso a la justicia colectiva.

En ese contexto, es que la PROFECO como institución avanza hacia un marco regulatorio sólido que contemple las atribuciones y facultades necesarias para equilibrar las relaciones de consumo y garantizar la protección efectiva de los derechos del consumidor, en especial de los sectores más vulnerables de la población.²

La consecuencia del fortalecimiento del mercado interno lo constituye la tutela gubernamental de los derechos de los consumidores, ya que todo proceso productivo y de servicios tiene como fin último la satisfacción de los consumidores. Por eso, el fortalecimiento del mercado interno estaría incompleto si no se aborda el tema de la protección al ciudadano que consume los bienes y servicios que se producen y comercializan en México.³

En adición a lo anterior, es un compromiso cerrar las brechas que abrieron durante décadas los gobiernos neoliberales, y garantizar a la población el respeto de sus derechos como consumidores, lo que forma parte esencial del papel del Estado como garante de la vigencia del Estado de derecho, donde vela por el respeto

² Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.

³ Ídem.



de los derechos fundamentales de los ciudadanos y al mismo tiempo, se relaciona con su función de combatir la pobreza, procurar la igualdad de oportunidades y cuidar la sustentabilidad ambiental.

La PROFECO pugna por el equilibrio en las relaciones de consumo, poner freno a las prácticas abusivas que perjudiquen a los consumidores y busca poner en un mismo plano a aquellos grupos históricamente relegados que han vivido situaciones históricas de exclusión o trato desventajoso inmerecido por su condición, situación social, económica o cultural, como son los pueblos indígenas, la comunidad afro mexicana, personas con discapacidad, personas mayores, niñas, niños, adolescentes, personas discriminadas por su orientación sexual e identidad de género y migrantes, entre otros.

De igual manera, el impacto de los medios electrónicos será cada vez mayor en casi todos los aspectos de nuestra vida; la nueva normalidad derivada de la emergencia sanitaria, causada por el coronavirus SARS-CoV-2, implica un cambio sustancial, donde los servicios de telecomunicaciones son insumos clave para hacer frente a la pandemia, a tal grado, que ya son indispensables como la energía eléctrica y/o el agua.

La modalidad para adquirir productos y servicios ha cambiado sustancialmente, las compras por Internet son un común denominador a la fecha; el comercio electrónico, de acuerdo a las cifras reportadas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)⁴ sobre comercio electrónico, muestra un crecimiento del "24.3% entre 2017 y 2018, y en un incremento en su participación del PIB en el periodo 2013-2017, del 3% al 4.5%, lo cual es reflejo del incremento en el uso del internet: adscritos por banda ancha fija (BAF) 19.35 millones y suscriptores de banda ancha móvil (BAM) 97.44 millones".⁵

El comercio electrónico implica un gran reto en lo referente a informar a la población consumidora sobre sus derechos en estas modalidades de transacción hacia un consumo razonado, por lo que en la Procuraduría se realizan monitoreos en línea, así como la suscripción de convenios para solución de controversias por medios electrónicos, como la plataforma de CONCILIANET, con proveedores pertenecientes a diversos sectores económicos; por dar un ejemplo, Amazon, Mercado Libre, entre otros.

Aunado a lo anterior la PROFECO participa en Programas como Hot Sale y el Buen Fin con el objeto de proteger los derechos de los consumidores a través de sus servicios de asesoría, recepción de quejas y denuncias y conciliación inmediata.

⁴ https://www.inegi.org.mx/temas/vabcoel/default.html#Informacion_general

⁵ IFT (2020) Banco de Información de Telecomunicaciones. Datos a Diciembre de 2019. Consultado el 07 de octubre de 2020 de: <https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsHub/guest.jsp>



Para la edición *Hot Sale 2020*, en colaboración con la Asociación Mexicana de Venta On Line (AMVO), la PROFECO impartió capacitaciones a los proveedores en materia de publicidad sobre sus principales obligaciones en el comercio electrónico.

Durante el Buen Fin, la Procuraduría coordina brigadas en los centros de consumo de manera que los consumidores puedan presentar sus quejas o denuncias; así como consultar por internet la herramienta *Buen Fin-Quién es Quién en los Precios*, para comparar precios y evaluar la veracidad de las ofertas.

Como podemos observar el consumidor tiene ahora un perfil más digital, impulsado principalmente por el confinamiento; en México es notorio el cambio en los hábitos de consumo, donde se ha transitado a privilegiar el pago del servicio de internet fijo para realizar teletrabajo, educación en línea, comercio electrónico y el entretenimiento virtual.

Posterior a la emergencia sanitaria, se prospecta que se “habrá fortalecido el rol de las tecnologías digitales, en general, y el de las plataformas, en particular, es fundamental ajustar o generar los marcos normativos y regulatorios que eviten el abuso de poder de mercado derivado de la concentración e incentiven la competencia. El modelo de regulación dependerá del tipo de plataformas en cuestión: de acceso a información o contenido a través de motores de búsqueda generales; de acceso a datos personales y otro contenido privado; de acceso a bienes o servicios ofrecidos por terceros o plataformas de la llamada economía colaborativa; de acceso a la fuerza laboral o a competencias particulares según las áreas de especialización y de acceso a dinero o capital, como sitios de microfinanciación colectiva (crowdfunding) , sistemas de pago o criptomonedas”⁶.

Por lo anterior, la PROFECO orienta sus acciones hacia un marco normativo acorde a los retos actuales, así como al uso de nuevas tecnologías que permitan brindar servicios e información a mayor número de consumidores desde una perspectiva abierta, inclusiva y solidaria, mediante la cual se busca ser parte de la solución para explorar mecanismos alternativos que incrementen el involucramiento y confianza social.

Frente a la nueva normalidad, un usuario empoderado, educado y sensibilizado debe tener la capacidad de elegir los servicios que más se adapten a sus necesidades y condiciones de vida, debe ejercer sus derechos plenamente para hacer buenas elecciones de consumo.

⁶ Informe especial COVID 19. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/tipo/documentos-proyectos-e-investigaciones>

