



Oficio No. SELAP/300/2360/18
Ciudad de México, a 24 de julio de 2018

**CC. INTEGRANTES DE LA MESA DIRECTIVA DE LA COMISIÓN
PERMANENTE DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN**

Presentes

En respuesta al oficio No. CP2R3A.-1204 signado por el Sen. David Monreal Ávila, Vicepresidente de la Mesa Directiva de ese Órgano Legislativo, me permito remitir para los fines procedentes, copia del similar número 113.2018.DGVP.248 suscrito por el Lic. Edgar Alejandro Guerrero Flores, Director General de Vinculación Política de la Secretaría de Economía, mediante el cual responde el Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor a fortalecer las medidas de seguridad del comercio electrónico en el marco de la campaña de ventas por internet.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarles la seguridad de mi consideración distinguida.

El Subsecretario


LIC. FELIPE SOLÍS ACERO

C.c.p.- **Dr. Alfonso Navarrete Prida**, Secretario de Gobernación.- Para su superior conocimiento.
Mtro. Valentín Martínez Garza, Titular de la Unidad de Enlace Legislativo.- Presente.
Lic. Edgar Alejandro Guerrero Flores, Director General de Vinculación Política de la Secretaría de Economía.- Presente.

Minutario

UEL/311


VMS/RCC

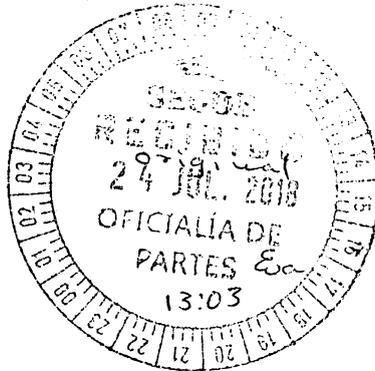
ANEXO

006317

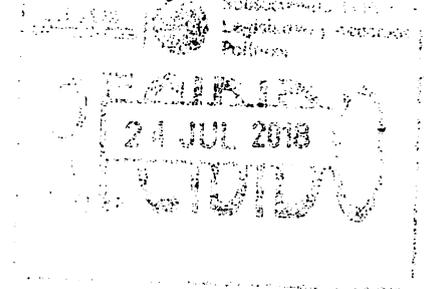
CAMARA DE SENADORES
SECRETARIA GENERAL DE
SERVICIOS PARLAMENTARIOS

2018 JUL 26 PM 12:28

RECIBIDO



Oficio No.113.2018. DGVP.248
Asunto: Respuesta a Punto de Acuerdo
Ciudad de México, a 23 de julio de 2018.



Lic. Felipe Solís Acero

Subsecretario de Enlace Legislativo y Acuerdos Políticos

Secretaría de Gobernación

Presente.

Me refiero al Oficio No. SELAP/300/1986/18 de fecha 14 de junio de 2018, a través del cual se remitió el punto de acuerdo aprobado por la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, cuyo resolutivo se transcribe a continuación:

“Único. - La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para que, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, fortalezcan las medidas de seguridad del comercio electrónico en el marco de la campaña de ventas por internet.”

Al respecto, esta Secretaría de Economía (SE) informa lo siguiente:

De conformidad a lo establecido en los artículos 20 y 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, es una autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor.

Asimismo, la LFPC establece en su artículo 1, fracciones I a XI, los principios básicos en las relaciones de consumo, entre los que destacan los siguientes:

- *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.*

- *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.*
- *La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados.*
- *El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.*

En el ámbito internacional, México ha adoptado las siguientes recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE):

- 1999, Directrices para la Protección de los Consumidores en el Contexto del Comercio Electrónico.
- 2003, Directrices para la Protección de los Consumidores de Prácticas Comerciales Transfronterizas, Fraudulentas y Engañosas.
- 2007, Resolución de Disputas y Resarcimientos a los Consumidores.
- 2016, Nueva versión de la Recomendación sobre la Protección al Consumidor en el marco del Comercio Electrónico.

Dichas recomendaciones están encaminadas a lograr que los proveedores de bienes, productos y servicios a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología cumplan con las disposiciones relativas a la protección del consumidor. Con ello se garantiza que el consumidor reciba adecuados niveles de protección cuando realiza transacciones comerciales por estos medios.

Por otro lado, la PROFECO ha participado en la actualización de los Tratados de Libre Comercio con América del Norte y la Unión Europea, asimismo, en los Acuerdos de Complementación Económica con

Brasil y Argentina, con la finalidad de velar, por los derechos de los consumidores que realizan transacciones en línea.

Asimismo, la resolución A/RES/70/186, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 22 de diciembre de 2015, se hace reconocimiento del Comercio Electrónico, en el cual refiere que los Estados Miembros deben esforzarse por fomentar la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, mediante la formulación constante de políticas de protección del consumidor transparentes y eficaces, que garanticen un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio.

De este modo, el marco jurídico internacional ha permitido que México desarrolle trabajos administrativos, jurisdiccionales y legislativos, con el objeto de brindar un marco de seguridad técnica y jurídica acorde a los estándares internacionales y bajo la coordinación de organismos internacionales.

En ese sentido, desde el año 2000 la LFPC prevé disposiciones generales sobre comercio electrónico en su Capítulo VIII Bis "De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología". De igual manera, el comercio electrónico es regulado por los artículos 1, fracción VIII, 24, fracción IX Bis, 76 BIS y 76 BIS 1 de la LFPC, en los cuales se establecen diversos derechos y obligaciones para la celebración de transacciones electrónicas.

A mayor abundamiento, el artículo 76 BIS de la LFPC prevé *que* en la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:

"ARTÍCULO 76 BIS.- Las disposiciones del presente Capítulo aplican a las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología"

- I. El proveedor utilizará la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o por requerimiento de autoridad competente;*
- II. El proveedor utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor e informará a éste, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales de dichos elementos;*
- III. El proveedor deberá proporcionar al consumidor, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir el propio consumidor para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones;*
- IV. El proveedor evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos, por lo que deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca, señaladas en esta Ley y demás disposiciones que se deriven de ella;*
- V. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor;*
- VI. El proveedor respetará la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales, y*
- VII. El proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.”*

De manera específica, en la fracción II del precepto 76 BIS de la LFPC se mandata que el proveedor utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor e informará a éste, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales de dichos elementos, y cuya infracción se sanciona con multa de acuerdo a lo establecido en el artículo 128 de la misma Ley.

Es importante destacar que, el artículo 76 BIS 1 se adicionó a la LFPC, en las reformas publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2018, estableciendo la autorregulación del comercio electrónico mediante la expedición de una Norma Mexicana que contendrá las disposiciones para la comercialización de bienes, productos y servicios a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología emitida por la SE, la cual contendrá, por lo menos, la información siguiente:

1. Las especificaciones, características, condiciones y/o términos aplicables a los bienes, productos o servicios que se ofrecen;
2. Mecanismos para que el consumidor pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones;
3. Mecanismos para que el consumidor pueda aceptar la transacción;
4. Mecanismos de soporte de la prueba de la transacción;
5. Mecanismos técnicos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal del consumidor y de la transacción misma;
6. Mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos, y
7. Mecanismos de identidad, de pago y de entrega.

La fracción IX bis del artículo 24 de la LFPC prevé como atribución de PROFECO la de promover en coordinación con la SE la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por dicha Ley respecto de las transacciones que celebren con los consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

Por otra parte, el artículo 32 de la LFPC, en concordancia con la protección a las transacciones de comercio electrónico, 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, claros 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 cuatro 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;
- c) **Que sea clara**, es decir, que sea de fácil comprensión y entendible en su expresión, y
- d) **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.

De igual manera es oportuno mencionar que, el *ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad*, publicado en el Diario Oficial del día 24 de julio de 2012, tiene por objeto establecer los criterios y directrices que debe seguir la PROFECO al analizar y verificar la información o publicidad, con el propósito de proteger a los consumidores de la publicidad o la información engañosa o abusiva a la que se refiere el artículo 32 de la LFPC.

En ese contexto, la información y publicidad que emiten los proveedores, merece protección del Estado Mexicano, en tanto ofrecen información a los consumidores, en virtud de que éstos se encuentran en desventaja frente a los proveedores que conforman la parte dominante de la relación comercial, por lo que se debe regular que dicha información y publicidad que emiten para difundir sus bienes, productos y servicios, no vulneren los derechos de los consumidores y no se cometan infracciones a la LFPC, derecho que se encuentra tutelado en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en específico, en su tercer párrafo que a la letra dice: “La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses”.

Aunado a lo anterior, en el artículo 7 de la LFPC se establece las obligaciones que tiene el proveedor acerca del respeto de sus obligaciones:

“ARTÍCULO 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.”

A continuación, se describen las acciones que realiza la PROFECO para promover y proteger los derechos de los consumidores en atención a lo señalado en el Punto de Acuerdo:

I. Monitoreo de Tiendas Virtuales

La PROFECO cuenta con el programa de “Monitoreo de Tiendas Virtuales”, que tiene por objeto verificar que los proveedores que realicen operaciones de consumo a través de tiendas virtuales cumplan con las disposiciones de la LFPC. Los resultados de dicho programa son útiles para que los consumidores conozcan cuáles son los sitios mexicanos que ofrecen venta en línea y que cumplen con los elementos necesarios para proteger los derechos de la población consumidora, así como los que incumplen con dichos requisitos.

El reporte del monitoreo se actualiza quincenalmente y puede ser consultado en el siguiente enlace:
<https://www.gob.mx/profeco/documentos/monitoreo-de-tiendas-virtuales-114564?state=published>

A través del Monitoreo de Tiendas Virtuales se revisa:

- Política o aviso de privacidad. Que los sitios especifiquen qué información personal recopilan y cuál es el uso que se le da.
- Seguridad en datos personales. Que los sitios cuenten con medios técnicos para encriptar la información personal de sus clientes, tales como nombre, domicilio, fecha de nacimiento, RFC, número telefónico y correo electrónico.
- Seguridad en datos financieros. Que los sitios cuenten con medios técnicos para encriptar tus datos financieros al momento de realizar su pago.
- Domicilio físico y número telefónico fijo. Que los sitios exhiban una dirección física y muestren un número telefónico donde puedas presentar reclamaciones o solicitar aclaraciones.
- Descripción detallada de bienes o servicios. Que se detalle una descripción real, clara y suficiente del bien o servicio en venta, que te sea útil para tomar una decisión de compra.
- Costos totales e impuestos. Que los precios se expresen en moneda nacional, desglosando los costos totales, impuestos y costos de envío.
- Información sobre formas de pago. Que los sitios informen sobre los medios de pago disponibles.
- Condiciones de envío o entrega. Que los sitios especifiquen los tiempos y medios de entrega, así como el área de distribución.
- Condiciones de cancelación, devolución o cambio. Que los sitios informen cuáles son los criterios, plazos, penalizaciones y otras condiciones para realizar una cancelación, devolución o cambio.

El Monitoreo de Tiendas Virtuales se divide en dos etapas durante el año: en el primer semestre, cada quincena se actualizan los sitios disponibles en la base de datos de programa, y para el segundo semestre, quincenalmente se incorporan nuevos sitios, a través de búsquedas programadas. Además, se añaden sitios en cualquier momento del año de acuerdo con denuncias recibidas.

La PROFECO ha emitido y difundido algunas recomendaciones para las compras en línea:

- Antes de registrarse o realizar una compra por internet, leer cuidadosamente las políticas de privacidad. En ellas el sitio dará a conocer cómo, para qué y quiénes van a tener acceso a la información que se proporcione. Leer con atención si el sitio compartirá información con otras empresas y con qué fines.
- Al momento de registrarse, revisar si existe algún campo en el que se autorice recibir avisos comerciales o boletines. Es probable que, si se acepta, se reciba publicidad en el buzón de correo electrónico.
- Observar que la página en donde se va proporcionar la información personal cuente con un candado *SSL* para proteger los datos personales.
- Antes de realizar la compra, revisar cuidadosamente la descripción del producto o servicio que se adquirirá, así como las condiciones de envío, entrega, devolución o cambio.
- Al momento de realizar la compra, en caso de que la forma de pago sea con tarjeta de crédito o débito, verificar que la página en donde se proporcionarán los datos de la tarjeta cuente con un candado *SSL* con que queden protegidos los datos financieros.
- Conservar el número de identificación de la compra, identificación del vendedor y los correos electrónicos que se intercambiaron. Todo esto para que contar con comprobantes de la transacción.

En ese entendido, se ha informado al público consumidor en caso de requerirse, la posibilidad para conocer acerca del cumplimiento de algún sitio mexicano que ofrezca venta en línea o de alguna tienda en línea que

E

no se encuentre en la base de PROFECO, se puede enviar un correo a la cuenta: monitoreodetiendas@profeco.gob.mx, para que se proceda a la verificación respectiva.

II. Quejas

Para la recepción de las quejas, la PROFECO cuenta con Delegaciones, Subdelegaciones y demás Unidades Administrativas a nivel nacional; para consultar su ubicación se puede consultar la liga de internet: <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/delegaciones-y-subdelegaciones?idiom=es>

Ahora bien, la PROFECO en materia de comercio electrónico, recibe en promedio anual de 1,101 quejas contra tiendas virtuales, lo cual no representa un número alarmante de quejas, en comparación con el comercio tradicional, en el cual se reciben de manera anual un promedio de 103 mil quejas, lo anterior en razón de que la mayoría de proveedores en comercio electrónico permiten al consumidor presentar reclamaciones por los mismos medios en los que celebraron las transacciones comerciales, dando satisfacción a la inconformidad del mismo en un porcentaje muy alto, reduciendo tiempos y costos, con la finalidad de ganar la fidelidad del consumidor y mejorar su experiencias en este mecanismo comercial.

Cabe precisar, que la figura jurídica de la queja o reclamación prevista en el artículo 99 de la LFPC, únicamente contempla el incumplimiento a los derechos del consumidor en las relaciones de consumo, quedando fuera de su alcance los fraudes derivados de delitos cibernéticos.

Cabe señalar que el artículo 24 fracción XVII de la LFPC, establece que la PROFECO tiene como atribuciones denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores.

En ese tenor, las atribuciones con las que cuenta la PROFECO le impiden atribuirse la investigación de conductas fraudulentas en comercio electrónico, que en este caso serían competencia de la Policía Federal, específicamente de la policía cibernética, ya que en términos de lo dispuesto en el artículo 8, fracciones I y IV

4

de la Ley de la Policía Federal tiene la facultad de prevenir la comisión de delitos y las faltas administrativas que determinen las leyes federales; así como de realizar la investigación para la prevención de los mismos.

Asimismo, es importante mencionar que cualquier persona puede denunciar ante la PROFECO las violaciones a las leyes, normas oficiales mexicanas y disposiciones legales aplicables, de conformidad a lo establecido en el artículo 97 de la LFPC.

Por último, y a fin de que la población cuente con más información al respecto, y en su caso, presentar la denuncia, se puede contactar a la PROFECO en el Teléfono del Consumidor 55688722 y 018004688722 para el interior de la República Mexicana, o bien, visitar las ligas electrónicas que a continuación se indican:

- <https://www.gob.mx/profeco/articulos/telefono-del-consumidor?idiom=es>
- <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>

Por otro lado, es competencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando a los usuarios elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas, de conformidad con el artículo 4 de la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros. En este sentido, la CONDUSEF señala en su sitio web “Comercio electrónico, La compra y venta de bienes y servicios a través de internet”, consultable en la liga de internet: <http://www.condusef.gob.mx/gbmx/?p=comercio-electronico>, que se han registrado las siguientes fraudes relacionados con el comercio electrónico a saber:

- **SPAM:** Se trata de un mensaje enviado a varios destinatarios que usualmente no lo solicitaron, con fines publicitarios o comerciales. La información de dicho correo invita a visitar una página o descargar algún archivo que por lo general es un virus que roba la información del dispositivo.

- **Smishing:** En este tipo de fraude, envían mensajes SMS al teléfono móvil con la finalidad de visitar una página web fraudulenta, con el fin de obtener información bancaria para realizar transacciones en nombre de la víctima.
- **Phishing:** También conocido como suplantación de identidad, se realiza este tipo de fraude con el objetivo de hacerse pasar por una institución financiera, con un mensaje se indica un error en la cuenta bancaria, y la víctima al ingresar los datos, obtienen la información confidencial como números de las tarjetas de crédito, claves, datos de cuentas bancarias, contraseñas, etc.
- **Pharming:** Consiste en redirigir a una página de internet falsa mediante ventanas emergentes para robar información. Suelen mostrar leyendas similares a esta: *¡Felicidades, eres el visitante un millón, haz clic aquí para reclamar tu premio!*

De manera adicional se puede consultar los siguientes materiales sobre el robo de identidad que la CONDUSEF ha puesto a disposición del público:

Artículo con consejos para proteger tu identidad financiera:

<http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/consejos/307-protege-tu-identidad>.

Conduguía: Protege tu identidad

<http://www.condusef.gob.mx/Revista/phocadownloadpap/conduguias/Credito/Protege%20tu%20identidad.pdf>

Por otra parte, es importante mencionar que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), organismo descentralizado, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio emitió 10 consejos útiles para proteger la identidad de las personas:

"1. Mantén seguros tus documentos personales en casa y cuando viajes: Todos los documentos personales o archivos electrónicos, así como NIP, password o claves dinámicas deben conservarse en un lugar seguro, para evitar que personas extrañas que tengan acceso a ellos. Utiliza un buzón con llave, recoge tu correspondencia lo antes posible y notifica de inmediato a los remitentes cualquier cambio de domicilio.

2. *Destruye tus documentos personales cuando hayan dejado de ser necesarios: Al deshacerte de los documentos que contengan información personal o financiera, o tarjetas de crédito o débito vencidas, destrúyelos perfectamente.*
3. *Piensa antes de publicar o compartir información personal: No compartas ni publiques más de lo necesario y configura niveles de privacidad entre tus contactos. Nunca envíes tus claves y NIP por correo electrónico y jamás los compartas con nadie.*
4. *Protege tu computadora, Smartphone y Tablet: Instala software de seguridad (antivirus) y contraseñas seguras, que no se relacionen con datos personales como fechas de nacimiento, números telefónicos o nombres de familiares, y utiliza combinaciones de letras mayúsculas, minúsculas y números.*
5. *Limita el número de documentos personales que traes contigo: Procura traer sólo aquellos que vayas a utilizar.*
6. *Ten cuidado cuando te soliciten información en persona, por internet o por teléfono: Verifica la identidad de quién te la solicita y requiere información para descartar que se trate de un fraude. Elimina cualquier mensaje sospechoso o que solicite información personal o financiera, es mejor no abrirlos. Nunca ingreses tus contraseñas en algún sitio que te haya llegado por correo electrónico o chat. Ingresas directamente a la dirección oficial de la institución.*
7. *Investiga si recibes tarjeta de crédito, servicios o artículos que no hayas solicitado: Debes de estar también pendiente de la correspondencia que te haga falta.*
8. *Mantente alerta ante cualquier transacción bancaria inusual: Verifica tus estados de cuenta y consulta tus movimientos, para identificar los que no recuerdas haber realizado, y revisa tu reporte de crédito de manera frecuente.*
9. *Procura tener siempre a la vista tu tarjeta de crédito o débito: Solicita que lleven a donde estés los medios de cobro.*
10. *Realiza transacciones seguras: No utilices equipos públicos para realizar movimientos bancarios o compras por internet. Tu información puede quedar grabada en ellos con el uso de un software maligno. Asegúrate que el sitio que visitas para compras en internet sea totalmente seguro y confiable. El proveedor debe informar su identidad, denominación legal, políticas de venta y privacidad, así como datos de su ubicación física.”*

Las citadas recomendaciones se pueden encontrar en la página de internet en el link http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdeInteres/Gu%C3%ADa_Prevenir_RI.pdf, además se proporciona una guía para prevenir el robo de identidad, de la cual se desprenden las siguientes acciones:

“¿Qué debo de hacer si he sido víctima de un robo de identidad?”

ACCIÓN 1.- Presentar denuncia ante las autoridades penales correspondientes.

ACCIÓN 2.- Reportar la pérdida de documentos a quien corresponda.

ACCIÓN 3.- Contactar y reportar a la institución financiera de las afectaciones en tus cuentas o de cuentas que hayan sido aperturadas a tu nombre sin tu consentimiento. De igual forma recuerda que podrás acudir a la Condusef para presentar una queja en caso de que tengas algún inconveniente en el trámite con la institución financiera que corresponda.

ACCIÓN 4.- Cancelar cuentas o servicios no autorizados que se hayan contratado a tu nombre. Si tienes problemas con relación a la cancelación de los servicios que hayan sido contratados podrás acudir a la Profeco.

ACCIÓN 5.- Solicitar una copia de tu reporte de crédito, el cual puedes solicitar de forma gratuita una vez al año al Buró de Crédito, <http://www.burodecredito.com.mx/> o al teléfono 01 800 640 7920. También lo puedes solicitar a la Condusef, de manera gratuita, para mayor información en <https://www.gob.mx/condusef> y a los teléfonos (55) 5340 0999 y (01800) 999 80 80.

ACCIÓN 6.- Reportar a las redes sociales sobre las vulneraciones que hayan sido identificados en tus cuentas.

ACCIÓN 7.- Contactar al INAI por el mal uso de tus datos personales. El INAI no investiga de manera directa el robo de identidad, pues la persecución de este delito corresponde a las autoridades penales. Sin embargo, el INAI puede investigar el indebido tratamiento de datos personales vinculado con el robo de identidad, como por ejemplo la falta de medidas de seguridad.”

III. Educación, estudios, investigaciones y encuestas sobre consumo

a) Educación para el consumo responsable e inteligente

El programa de Educación para un Consumo Responsable que se imparte en sesiones educativas dirigidas a grupos de consumidores, tiene como fin ofrecer consejos sencillos a través de guías y folletos para que la población consumidora esté informada sobre temas relativos a la canasta básica.

La PROFECO realiza dichas sesiones a grupos de consumidores, a través de estrategias educativas que imparten los promotores del Departamento de Educación y Divulgación en las 56 Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio impartiendo temas de mayor interés para las y los consumidores; la forma en que la PROFECO protege a los consumidores, los derechos básicos y cómo hacer una denuncia o queja en contra de proveedores que incumplan la normatividad vigente. En el referido programa, se abordan los tópicos siguientes en las ligas de internet que se mencionan:

“Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y Derechos del Consumidor”;
<https://promotores.profeco.gob.mx/wp-content/uploads/2013/10/VI-Ley-Federal-de-Proteccion-al-Consumidor-y-derechos-del-Consumidor.pdf>

“Profeco y sus servicios”
<https://promotores.profeco.gob.mx/wp-content/uploads/2013/10/VII-Profeco-y-sus-servicios.pdf>

Tríptico “Profeco 7 Derechos Básicos del Consumidor”
https://www.profeco.gob.mx/educ_div/educ_y_org_cons/documentos/poliptico%207%20derechos%202016%20SIN%20MOVER%20MEX.pdf

Tríptico “10 Consejos Profeco para comprar por internet”
<https://promotores.profeco.gob.mx/wp-content/uploads/2013/10/10-Consejos-Profeco-para-comprar-por-internet-2017.pdf>

Así como los cursos especializados: *“Consumo responsable y derecho del consumidor”, “Tecnología doméstica”, “Queja y denuncia”*. Estos documentos se encuentran publicados en el sitio web portal

de promotores Profeco, en la siguiente liga de internet
<https://promotores.profeco.gob.mx/index.php/que-hacemos/cursos-especializados/>

Asimismo, la PROFECO en coordinación con cámaras de comercio; asociaciones y empresas, elabora Decálogos que contienen diez puntos claros y sencillos para que los consumidores pongan en práctica un consumo responsable e inteligente. En cuanto al Punto de Acuerdo en cita, se tiene el decálogo de los Derechos de los Consumidores en el comercio electrónico, mismo que se encuentra en la siguiente liga en internet:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/229742/D_calogo_AMVO_Doble_Carta.pdf

b) Revista del Consumidor

La Revista del Consumidor lleva más de cuatro décadas refrendando un compromiso con los consumidores: brindar información de calidad, veraz y oportuna que reditúe de manera positiva tanto en la vida económica como familiar, y que equilibre la disparidad de las relaciones comerciales entre proveedores y los consumidores desinformados.

Con más de 40 años de circulación en puestos de periódicos y locales cerrados de todo el país, esa publicación informa sobre temas actuales de consumo, el resultado de los estudios de calidad, los comparativos de precios y sobre los derechos de los consumidores.

Es relevante mencionar, que la dirección electrónica de la Revista del Consumidor en línea es <https://www.gob.mx/profeco/articulos/revista-del-consumidor?idiom=es>; ésta opción se puede obtener también en su versión impresa, programa de radio y televisión.

La Revista del Consumidor cuenta con un canal en YouTube <https://www.youtube.com/user/profecotv> donde se encuentran los programas de la Revista del Consumidor TV. Además de las ediciones de la Revista del Consumidor Webcast; así como los programas del Platillo Sabio Profeco, la Tecnología Doméstica Profeco y los Estudios de Calidad.

A través de la “Revista del Consumidor” con un tiraje de 40 mil ejemplares a nivel nacional, difunde mensualmente Estudios de Calidad que realiza el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, dedicado a elaborar evaluaciones de productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía. Con esta información, el consumidor puede hacer mejores elecciones de compra, ya que en dichos estudios se evalúan distintos productos y se constata que cumplan con los requerimientos establecidos para considerarse seguros, que proporcionen información veraz, que no sean un riesgo para la salud y que contengan la cantidad e ingredientes que ostentan, entre otras variables.

Cabe precisar, que el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor se encuentra a la vanguardia en su género y está certificado en la norma NMX-ISO-9000-2000 y acreditado en la NMX-ISO-17025-2005, estándares que dan validez internacional a los resultados de sus análisis.

En la Revista del Consumidor durante este año, se han publicado los siguientes artículos relacionados con el tema de comercio electrónico:

FECHA	PÁGINAS	SECCIÓN	TÍTULO	CONTENIDO
junio 2018 Núm. 496	12-13	Comercio electrónico	Educación en línea, el Oasis Virtual del Conocimiento	Información de estudios en línea.
mayo 2018 Núm. 495	12-13	Sabías que...	17 de mayo, Día Mundial de Internet	Información acerca del día mundial de internet.
mayo 2018 Núm. 495	14-15	Conexión	Los Millennials y el Comercio On line	Información de las compras que realiza la generación más digitalizada en México, denominados “millennials”.
abril 2018 Núm. 494.	16-17	Comercio electrónico	Recicla tus viejos gadgets	Datos útiles para reciclar viejos aparatos electrónicos.
marzo 2018	14-15	Comercio	Venta de garaje en	Información sobre la venta en

Núm. 493		electrónico	línea	línea.
febrero 2018 Núm. 492	12-13	Comercio electrónico	Protégete contra la clonación de tarjeta	Tips para no caer en fraudes.
enero 2018 Núm. 491	6-7	¿Qué hacer si...?	¿Qué hacer si... vas al Mundial 2018?	Recomendaciones para antes de realizar la compra por internet.
enero 2018 Núm. 491	14-15	Comercio electrónico	Lo que debes saber al comprar en línea	Recomendaciones al comprar en línea.
diciembre 2017 Núm. 490	14-15	Comercio electrónico	Compras en línea	Recomendaciones y precauciones de las compras en línea.
junio 2017 Núm. 484	14-15	Economía digital	Turismo 3.0 todo a la mano	Información sobre comercio electrónico.
mayo 2017 Núm. 483	12-13	Economía digital	Al rescate de la seguridad de tus dispositivos	Información sobre las plataformas móviles como medios de comunicación.
abril 2017 Núm. 482	14-15	Economía digital	Por qué te conviene usar la banca electrónica	Recomendaciones al realizar pagos mediante la banca electrónica.
agosto 2016 Núm. 474	16-17	Economía digital	Pagar en Línea	Opciones para pagar en línea.

Aunado a lo anterior, con la finalidad de difundir y fortalecer las estrategias en contra del robo de identidad la PROFECO ha publicado contenidos audiovisuales en línea. A través de la Revista del Consumidor en Línea, la Revista del Consumidor Webcast y el canal de Youtube de Profeco, cuya cobertura es vía internet, y se pueden consultar las siguientes publicaciones:

PUBLICACIÓN	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
Robo de identidad (5 diciembre, 2014) [Revista del Consumidor Webcast 304]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=43000
Robo de identidad (28 mayo, 2012) [Revista del consumidor Webcast 169]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=33297
Webcast #5: Phishing (robo de identidad) (20 marzo, 2009) [Revista del consumidor Webcast #5]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=63
CONSUMO 2.0, abuelita, ¿qué password tan largo tienes! Evita la suplantación de identidad en internet (31 enero, 2013) [Revista del consumidor]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=28289

c) **Revista del Consumidor**

Es un boletín electrónico gratuito que se difunde con la finalidad de ofrecer a los consumidores artículos sobre conceptos económicos de uso común, finanzas personales, comparativo de precios y descripción de distintos sectores, con el fin de orientar a los consumidores a tomar mejores decisiones de compra. En “Brújula de Compra”, cuya difusión se realiza vía internet, se publicaron los siguientes análisis.

TEMA	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
Boletín 349 Derechos del consumidor en la era digital. 11-marzo-2017	https://www.gob.mx/profeco/documentos/derechos-del-consumidor-en-la-era-digital?state=published
Boletín 339	https://www.gob.mx/profeco/documentos/monitoreo-de-

Monitoreo de Tiendas Virtuales. Antes de darle clic, revisa 18-octubre-2016	tiendas-virtuales-antes-de-darle-clic-revisa?state=published
Boletín 320 ¿Y cómo estuvo El Buen Fin? 10-marzo-2016	https://www.gob.mx/profeco/documentos/monitoreo-de-tiendas-virtuales-antes-de-darle-clic-revisa?state=published
Boletín 315 Planea tus compras, para que El Buen Fin, tenga un buen fin. 11-marzo-2016	https://www.gob.mx/profeco/documentos/planea-tus-compras-para-que-el-buen-fin-tenga-un-buen-fin?state=published

d) Publicación de encuestas y sondeos

La PROFECO difunde los resultados de encuestas y sondeos realizados en el boletín Brújula de compra, en la Revista del Consumidor y en internet, en la liga siguiente en internet:

<https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675?state=published>

AÑO DE PUBLICACIÓN	NOMBRE DEL SONDEO/ENCUESTA	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
2017 noviembre	Encuesta sobre hábitos de consumo durante el Buen Fin 2016 y 2017 e inclusión y educación financiera	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/282400/Encuesta_sobre_habitos_de_consumo_durante_el_Buen_Fin_2016_y_2017_e_inclusion_y_educacion_financiera.pdf
2015 noviembre	Resultados del sondeo sobre las expectativas para las compras de El Buen Fin 2015	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/63053/Sondeo_en_línea_expectativas_Buen_Fin_2015.pdf
2014 noviembre	Resultados del sondeo sobre las expectativas para las compras de El Buen Fin 2014	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/88478/Sondeo_en_línea_expectativas_Buen_Fin_2014.pdf

2014 noviembre	Resultados del sondeo sobre compras en línea durante El Buen Fin 2014	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/88477/Sondeo_compras_en_linea_Buen_Fin_2014.pdf
2013 noviembre	Resultados del sondeo en línea sobre El Buen Fin 2013	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/88827/Resultados_en_linea.pdf
2013 noviembre	Resultados de la encuesta en campo sobre El Buen Fin 2013	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/88824/Resultados_en_campo.pdf

e) Boletín de Prensa

La PROFECO ha emitido boletín de prensa relativo, mismo que se puede consultar en su página Institucional.

BOLETÍN DE PRENSA	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
Anuncia Profeco despliegue de toda su fuerza operativa para proteger a consumidores durante el Mundial, en Rusia y México 7-junio-2018	https://www.gob.mx/profeco/prensa/anuncia-profeco-despliegue-de-toda-su-fuerza-operativa-para-proteger-a-consumidores-durante-el-mundial-en-rusia-y-mexico?idiom=es
Boletín 070/2018 Brindará Profeco asesorías y atenderá reclamaciones derivadas de la Hot Sale 2018 25-mayo-2018	https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-070-2018-brindara-profeco-asesorias-y-atendera-reclamaciones-derivadas-de-la-hot-sale-2018
Alerta Profeco a consumidores que no compren entradas al Mundial de Futbol ni en la reventa ni en portales sin autorización 24-mayo-2018	https://www.gob.mx/profeco/prensa/alerta-profeco-a-consumidores-que-no-compren-entradas-al-mundial-de-futbol-ni-en-la-reventa-ni-en-portales-sin-autorizacion?idiom=es
Aplauden países del hemisferio Reformas a la LFPC de México, durante Segunda Cumbre del Consumidor del G20 16-mayo-2018	https://www.gob.mx/profeco/prensa/aplauden-paises-del-hemisferio-reformas-a-la-lfpc-de-mexico-durante-segunda-cumbre-del-consumidor-del-g20?idiom=es-MX

<p align="center">Boletín 061/2018</p> <p align="center">Recomienda Profeco precaución a los consumidores en el comercio electrónico en sus compras por el Día de las Madres</p> <p align="center">7-mayo-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-061-2018-recomienda-profeco-precaucion-a-los-consumidores-en-el-comercio-electronico-en-sus-compras-por-el-dia-de-las-madres</p>
<p align="center">Boletín 060/2018</p> <p align="center">Pactan Cooperación trilateral para la seguridad de los consumidores entre México, Canadá y EE.UU.</p> <p align="center">6-mayo-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-060-2018-pactan-cooperacion-trilateral-para-la-seguridad-de-los-consumidores-entre-mexico-canada-y-ee-uu</p>
<p align="center">Boletín 059/2018</p> <p align="center">Intercambian experiencias México, Canadá y EEUU en IV Cumbre de Seguridad de Productos de América del Norte</p> <p align="center">4-mayo-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-059-2018-intercambian-experiencias-mexico-canada-y-eeuu-en-iv-cumbre-de-seguridad-de-productos-de-america-del-norte?idiom=es-MX</p>
<p align="center">Boletín 054 /2018</p> <p align="center">Realizará titular de Profeco gira de trabajo para fortalecer cooperación técnica internacional en América del Norte</p> <p align="center">30-abril-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-054-2018-realizara-titular-de-profeco-gira-de-trabajo-para-fortalecer-cooperacion-tecnica-internacional-en-america-del-norte?idiom=es</p>
<p align="center">Boletín 038/2018</p> <p align="center">Informa Profeco que México trabaja en una norma para el Comercio Electrónico</p> <p align="center">20-marzo-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-038-2018-informa-profeco-que-mexico-trabaja-en-una-norma-para-el-comercio-electronico?idiom=es</p>
<p align="center">Boletín 036/2018</p> <p align="center">Participa Profeco en el primer seminario “La Protección al Consumidor en la Era Digital”, en Lima, Perú</p> <p align="center">16-marzo-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-036-2018-participa-profeco-en-el-primer-seminario-la-proteccion-al-consumidor-en-la-era-digital-en-lima-peru?idiom=es</p>

<p align="center">Boletín 035/2018</p> <p align="center">Presenta Profeco ponencia de comercio electrónico en congreso internacional celebrado en Colombia</p> <p align="center">15-marzo-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-035-2018-presenta-profeco-ponencia-de-comercio-electronico-en-congreso-internacional-celebrado-en-colombia?idiom=es</p>
<p align="center">Boletín 028/2018</p> <p align="center">Promueve Procurador Federal del Consumidor era digital en la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo del Valle de Toluca</p> <p align="center">28-febrero-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-028-2018-promueve-procurador-federal-del-consumidor-era-digital-en-la-camara-de-comercio-servicios-y-turismo-del-valle-de-toluca?idiom=es</p>
<p align="center">Boletín 025/2018</p> <p align="center">Promueve Procurador Federal del Consumidor reformas a la LFPC en la Canaco de la Ciudad de México</p> <p align="center">27-febrero-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-025-2018?idiom=es</p>
<p align="center">Boletín 020/2018</p> <p align="center">Promueve Profeco nueva Ley Federal de Protección al Consumidor en la celebración del centenario de la Concanaco Servytur</p> <p align="center">16-febrero-2018</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-020-2018-promueve-profeco-nueva-ley-federal-de-proteccion-al-consumidor-en-la-celebracion-del-centenario-de-la-concanaco-servytur</p>
<p align="center">Boletín 144/2017</p> <p align="center">Encabeza el Procurador Rogelio Cerda inicio del operativo nacional de supervisión de Profeco por El Buen Fin</p> <p align="center">17-noviembre-2017</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-144-2017-encabeza-el-procurador-rogelio-cerda-inicio-del-operativo-nacional-de-supervision-de-profeco-por-el-buen-fin-2017</p>
<p align="center">Boletín 139/2017</p> <p align="center">“En la era del comercio digital es necesario actualizar los valores morales”.- Rogelio Cerda Pérez</p> <p align="center">10-noviembre-2017</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-139-2017-en-la-era-del-comercio-digital-es-necesario-actualizar-los-valores-morales-rogelio-cerda-perez</p>

<p align="center">Boletín 110/2017</p> <p align="center">Profeco y Femexfut dan a conocer a la empresa avalada por FIFA para vender boletos y paquetes para el mundial Rusia 2018</p> <p align="center">07-septiembre-2017</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-110-2017-profeco-y-femexfut-dan-a-conocer-a-la-empresa-avalada-por-fifa-para-vender-boletos-y-paquetes-para-el-mundial-rusia-2018</p>
<p align="center">Boletín 108/2017</p> <p align="center">La Profeco y la Asociación Mexicana de Internet intercambian información sobre mejores prácticas, previo al Buen Fin 2017</p> <p align="center">4-septiembre-2017</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-108-2017-la-profeco-y-la-asociacion-mexicana-de-internet-intercambian-informacion-sobre-mejores-practicas-previo-al-buen-fin-2017?idiom=es</p>
<p align="center">Boletín 087/2017</p> <p align="center">“Concilianet” de Profeco ha atendido en línea más de 28 mil quejas, conciliando el 94%</p> <p align="center">7-julio-2017</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-087-2017-concilianet-de-profeco-ha-atendido-en-linea-mas-de-28-mil-quejas-conciliando-el-94?idiom=es</p>
<p align="center">Boletín 067/2017</p> <p align="center">Profeco defiende derechos de los 87 millones de usuarios de internet en México: Rafael Ochoa Morales</p> <p align="center">25-mayo-2017</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-067-2017-profeco-defiende-derechos-de-los-87-millones-de-usuarios-de-internet-en-mexico-rafael-ochoa-morales?idiom=es-MX</p>
<p align="center">Boletín 036/2017</p> <p align="center">Promueve Profeco un entorno digital seguro y respetuoso de la ley para los usuarios del comercio electrónico</p> <p align="center">24-marzo-2017</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/promueve-profeco-un-entorno-digital-seguro-y-respetuoso-de-la-ley-para-los-usuarios-del-comercio-electronico</p>
<p align="center">Boletín 065/2016</p> <p align="center">Advierte Profeco sobre 278 sitios de comercio electrónico que no brindan información clara al consumidor</p> <p align="center">22-junio-2016</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/advierte-profeco-sobre-278-sitios-de-comercio-electronico-que-no-brindan-informacion-clara-al-consumidor</p>
<p align="center">Boletín 064/2016</p>	<p align="center">https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-064-profeco-trabaja-para-dar-certidumbre-y-seguridad-a-los-usuarios-de-comercio-electronico</p>

Profeco trabaja para dar certidumbre y seguridad a los usuarios de comercio electrónico 20-junio-2016	
Boletín 048/2016 Suscriben Profeco y Amipci convenio para establecer criterio de protección al consumidor en comercio electrónico. 25-mayo-2016	https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-048-suscriben-profeco-y-amipci-convenio-para-establecer-criterio-de-proteccion-al-consumidor-en-comercio-electronico

IV. Mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas

La PROFECO tiene mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas a través del Teléfono del Consumidor relacionado con los derechos de las y los consumidores.

Asimismo, en la página oficial de la Procuraduría 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 Procuraduría 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 <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/delegaciones-y-subdelegaciones>

Otro medio de información y orientación se encuentra el sitio de internet o página oficial al que puede accederse en la dirección electrónica <https://www.gob.mx/profeco>, donde los consumidores pueden encontrar diversa información que resulta de utilidad en sus relaciones de consumo.

Asimismo, la PROFECO cuenta con mecanismos de información oportuna y de calidad en los que la ciudadanía encontrará datos relevantes que le proporcionen las herramientas necesarias para una mejor toma de decisiones de consumo, como el Buró Comercial <https://burocomercial.profeco.gob.mx/> la cual es una herramienta informática en la que podrá consultar información relevante de los proveedores de bienes y servicios referente a:

- Proveedores comprometidos con la atención al consumidor en la solución de controversias.
- Quejas recibidas.
- Porcentaje de conciliación.
- Motivos de reclamación.
- Contrato de adhesión registrado ante Profeco, por número de registro o nombre del proveedor.

V. Convenios de Colaboración

La PROFECO ha celebrado los siguientes convenios cuyo objeto se vincula con el Punto de Acuerdo:

PROFECO-AMVO: El 25 de mayo de 2017, la PROFECO y la Asociación Mexicana de Venta Online, A.C. (AMVO) celebraron convenio de colaboración con objeto de impulsar el desarrollo de la economía digital en México, en un entorno seguro y confiable, a través de internet. Asimismo, para impulsar aquellas medidas y prácticas comerciales en favor de las y los consumidores, que garanticen la protección de sus derechos durante la comercialización de bienes y servicios por medio de internet.

PROFECO-AMIPCI: El 25 de mayo de 2016, la PROFECO y la Asociación Mexicana de Internet, A.C. (AMIPCI) celebraron convenio de colaboración con objeto de impulsar buenas prácticas comerciales; autorregulación en las transacciones comerciales en internet, el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, incluyendo internet.

PROFECO-CONDUSEF: El 7 de junio de 2016, la PROFECO y la CONDUSEF celebraron convenio de colaboración con objeto de intercambiar información, respecto a los servicios de las instituciones financieras y las entidades comerciales, en particular del ofrecimiento y comercialización de productos de crédito, prácticas de cobranza y controversias por robo de identidad, y de educación financiera y divulgación sobre una cultura de consumo responsable.

PROFECO-INAI: El 22 de agosto de 2016, la PROFECO y el INAI celebraron convenio de colaboración con objeto de realizar acciones y proyectos en materia de acceso a la información, protección de datos personales, gestión documental, gobierno abierto y para la efectiva prevención y protección a los consumidores ante posibles actos de usurpación de identidad, transparencia proactiva, verificación y archivos, al tiempo de fomentar una cultura de transparencia en las acciones de gobierno y de protección de datos personales y socializar el derecho de acceso a la información.

Finalmente, con esas acciones se refrenda el compromiso de la PROFECO en promover y proteger los derechos de los consumidores, fomentar el consumo responsable e inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

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 49 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 de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, información contenida en el presente, en la forma que usted estime conveniente.

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

Atentamente

Lic. Edgar Alejandro Guerrero Flores
Director General de Vinculación Política

- C.c.p. Mtro. Valentín Martínez Garza. – Titular de la Unidad de Enlace Legislativo. – Secretaría de Gobernación.
Dr. Rogelio Cerda Pérez. – Procurador Federal del Consumidor. – Para su conocimiento.
Lic. Regina Gándara Mendoza. – Secretaria Particular del C. Secretario. – Secretaría de Economía. (100OCS-2018-2370-01)

MDRL