



Oficio No. SELAP/300/2444/18
Ciudad de México, a 2 de agosto 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.-1965 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.249 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 implementar las medidas preventivas apropiadas para garantizar que los productos y servicios que se comercialicen sean seguros, a fin de lograr una efectiva protección de los derechos del consumidor y evitar fraudes en la organización de fiestas y viajes de graduación.

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

VMEX/REC

006551

CAMARA DE SENADORES
SECRETARIA GENERAL DE
SERVICIOS PARLAMENTARIOS

2018 AGO 6 AM 10:32

RECIBIDO



0076

Oficio No.113.2018. DGVP.249
Asunto: Respuesta a Punto de Acuerdo
Ciudad de México, a 31 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/300/2190/18 de fecha 06 de julio 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, a implementar las medidas preventivas apropiadas para garantizar que los productos y servicios que se comercialicen sean seguros, a fin de lograr una efectiva protección de los derechos del consumidor y evitar fraudes en la organización de fiestas y viajes de graduación.”

Al respecto, esta Secretaría de Economía informa lo siguiente:

De conformidad con 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, que, en su carácter de autoridad administrativa, se encarga de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor.

En esos términos, 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.*
- *El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos.*
- *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.*

Es oportuno precisar que la LFPC contiene un marco regulatorio de protección a los derechos de las y los consumidores, incluidos los relativos a la información, la educación y elección, toda vez que de conformidad a lo establecido en el artículo 1, fracciones III, VII y VIII de la LFPC, son principios básicos en las relaciones de consumo 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, y 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.

Por otra parte, en el artículo 32 de la LFPC, 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”*.

En ese sentido, 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 efecto, la información y publicidad que se realice sobre bienes, productos o servicios debe cumplir con los principios y requisitos previstos en el artículo 32 de la LFPC, que prevé que deberá ser veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir al error o confusión por engañosas o abusivas.

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”.

Dicho lo anterior, para la PROFECO el derecho a la información es de suma importancia, toda vez que permite al consumidor tomar decisiones de consumo razonadas, conscientes y adecuadas. Garantizando de esta forma, el acceso a los consumidores a una información eficaz que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a sus deseos y necesidades.

Aunado a lo anterior, en los artículos 7, 7 BIS, 42 y 92 BIS de la LFPC se establece las obligaciones que tiene el proveedor:

“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.

ARTÍCULO 7 BIS.- El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.
Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a

crédito.

ARTÍCULO 42.- El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.

ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

*Énfasis

añadido

Ahora bien, con relación a la información, orientación y educación a los consumidores, el artículo 8 Bis de la LFPC mandata que la PROFECO fomente permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente:

“ARTÍCULO 8 Bis. La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.

Para este propósito, elaborará contenidos y materiales educativos en esta materia a fin de ponerlos a disposición del público por los medios a su alcance, incluyendo su distribución en los establecimientos de los proveedores, previo acuerdo con éstos.

La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a los consumidores en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquella las facilidades necesarias para ello.”

*Énfasis añadido

En concordancia con lo ya expuesto y de acuerdo a lo establecido en el artículo 24 fracciones IV, V, VII, VIII, XII, XIII, XIV, XIV bis y XVI de la LFPC, son atribuciones de la PROFECO las relativas a:

- a) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado (fracción IV)
- b) Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley (fracción V)
- c) Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor (fracción VII)
- d) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en

las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores (fracción VIII)

- e) Celebrar convenios de colaboración con autoridades en beneficio de los consumidores (fracción XII)
- f) Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas; de las disposiciones contenidas en la LFPC, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas (fracciones XIII, XIV y XIV bis)
- g) Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión (fracción XV)
- h) Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley (fracción XVI)

En el mismo sentido, el artículo 44 de la LFPC, faculta a la PROFECO, para hacer referencia a productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones permanentes, técnicas y objetivas, a efecto de orientar y proteger el interés de los consumidores y publicar periódicamente dichos resultados para conocimiento de éstos.

Una vez que se han expuesto las facultades y atribuciones con las que cuenta la PROFECO en términos de la legislación aplicable, se procede a exponer aquellas acciones que guardan relación con el punto de acuerdo:

I. Verificación y Vigilancia

La PROFECO realiza acciones de verificación a fin de comprobar que el comportamiento comercial de los proveedores se ajuste a lo dispuesto por la LFPC y las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's). Dichas atribuciones en materia de verificación y vigilancia tienen su fundamento en lo dispuesto en el artículo 13, Capítulo XII de la LFPC, en relación con las fracciones XIII, XIV y XIV Bis del artículo 24 de la LFPC:

"ARTÍCULO 24. La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

(...)

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

*XIV Bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;
(...)"*

Derivado de lo anterior, se advierte que uno de los derechos sustantivos que contiene la LFPC, es que toda la información que reciban los consumidores debe ser adecuada y clara, y que la publicidad no debe ser engañosa ni abusiva, y que los proveedores no apliquen métodos comerciales coercitivos y desleales. Para el cumplimiento de ese mandato legal, la PROFECO, a fin de garantizar y promover el respeto a estos derechos y en el ámbito de sus atribuciones, instrumenta de manera permanente acciones de verificación y vigilancia, corroborando entre otros aspectos, el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana siguiente:

Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, *Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de noviembre de 2007, que tiene por objeto establecer: los elementos y requisitos mínimos de información comercial; y, el contenido mínimo de los contratos de adhesión, en caso de que se utilicen, y garantías, en caso de que se ofrezcan, a que deben apegarse los proveedores: tintorería, lavandería, planchaduría y similares; reparación y/o mantenimiento de vehículos; reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas; embellecimiento físico; *eventos sociales*; arrendamiento de vehículos; fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video; remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos; *paquetes de graduación*; formación para el trabajo y capacitación técnica sin reconocimiento de validez oficial; y consultoría en materia de calidad.

Para mayor precisión, la NOM-174-SCFI-2007 prevé:

4. De la información al consumidor

4.1 El proveedor informará al consumidor las características, especificaciones y duración del servicio y, si así lo ofreciere, el bien o bienes que entregaría al consumidor como consecuencia del servicio proporcionado.

4.2 El proveedor pondrá a la vista del consumidor información sobre los días y horario de atención al público.

4.3 De conformidad con lo prescrito en la Ley, cuando se ofrezca un servicio con alguna promoción, oferta o descuento, el proveedor informará por escrito al consumidor los requisitos, condiciones y vigencia de los mismos, así como la forma en que puede hacer uso de ellos.

4.5 Especificar la forma y medio de pago de los servicios indicando si el consumidor requiere dar un anticipo para ordenar el servicio y, en su caso, el mecanismo para su reembolso. En el caso de operaciones a crédito, se atenderá lo dispuesto en el capítulo correspondiente de la Ley.

5. De los contratos de adhesión

El registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor de los modelos de contrato de adhesión que, en su caso, utilicen los proveedores de los siguientes servicios, no es de carácter obligatorio: 1) Embellecimiento físico, 2) Fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video, 3) Paquetes de graduación, 4) Formación para el trabajo y capacitación técnica, sin reconocimiento de validez oficial, y 5) Consultoría en materia de calidad.

5.1 Los contratos de adhesión que, en su caso, utilicen los proveedores de los siguientes servicios: 1) Tintorería, lavandería, planchaduría y similares; 2) Reparación y/o mantenimiento de vehículos; 3) Reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas; 4) Eventos sociales; 5) Arrendamiento de vehículos, y 6) Remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos; deben estar registrados ante la Procuraduría y señalar, al menos, lo siguiente:

5.1.1 Celebrarse en moneda nacional, sin menoscabo de que también pueda hacerse en moneda extranjera, conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

5.1.2 Fecha y número de registro de contrato de adhesión otorgado por la Procuraduría.

5.1.3 Nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal, teléfono y registro federal de contribuyentes del proveedor y, en su caso, número de Registro en el Sistema de Información Empresarial Mexicano y correo electrónico.

5.1.5 Descripción del objeto del contrato, así como los conceptos, precios unitarios y monto total a pagar por el servicio prestado y, en su caso, referencia, código y/o modelo.

5.1.6 Lugar, fecha y hora para la recepción, prestación y conclusión del servicio, así como, en su caso, de la entrega de los bienes al consumidor.

6. De las garantías

6.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que, en su caso, ofrezca el proveedor deben cumplir con lo siguiente:

6.2 Estar escritas en idioma español en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de que además se expresen en otro u otros idiomas. Se pueden presentar en medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

6.3 En caso de que la prestación del servicio cuente con garantía, ésta deberá ser incluida en el contrato, orden de servicio o comprobante de pago respectivo.

6.4 La garantía deberá expresar lo siguiente:

6.4.1 Los términos, condiciones, cobertura, vigencia y procedimientos para hacerla válida.

7. Verificación y vigilancia

La vigilancia de lo dispuesto en la presente Norma Oficial Mexicana está a cargo de la Procuraduría, conforme a lo dispuesto por la Ley y demás ordenamientos legales aplicables.”

Por otra parte, a partir del 23 de mayo de 2018, la PROFECO implementó en todo el país el “*Programa de Verificación y Vigilancia Fin de Cursos y Graduaciones 2018*”, a través del cual vigila y monitorea a nivel nacional los principales productos, bienes y servicios como son: salones para eventos, estacionamientos, venta o alquiler de trajes y vestidos, estudios fotográficos, joyerías, renta de limusinas o autos, venta de calzado, entre otros, con objeto de que se respete las disposiciones de la LFPC, que los productos reúnan las especificaciones establecidas por las NOM's, y que los relojes registradores de tiempo se encuentren ajustados, evitando que se afecten los derechos y economía de los consumidores.

Conforme a la LFPC, se verificó la exhibición y el respeto de precios y tarifas, la entrega de comprobantes, el cumplimiento de promociones y de ofertas, que la información que se brinda al consumidor sea clara, el respeto a los términos, condiciones y garantías y no condicionar o negar la venta de productos, bienes o servicios.

En términos de las NOM's, se vigiló que se cumplieran las especificaciones de información comercial en los etiquetados, los contratos de adhesión, los servicios, los requisitos de seguridad y los aspectos metrológicos de los instrumentos de medición empleados en transacciones comerciales.

A continuación, se fijan los resultados de las visitas de verificación realizadas a nivel nacional por la PROFECO:

Resultado Nacional	Total
Verificaciones realizadas	1,396
Verificaciones con infracciones a la Ley	174
Verificaciones con sellos de suspensión	130
Productos verificados	21,459
Productos inmovilizados	57
Instrumentos de medición verificados	109
Instrumentos de medición inmovilizados	8

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 atender a la liga de internet: <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/delegaciones-y-subdelegaciones?idiom=es>

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

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, que en este caso serían competencia de la Policía Federal, ya que en términos de lo dispuesto en el artículo 8, fracciones I, IV y IX 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; realizar la investigación para la prevención de los mismos, así como realizar bajo la conducción y mando del Ministerio Público las investigaciones de los delitos cometidos, así como las actuaciones que le instruya éste o la autoridad jurisdiccional conforme a las normas aplicables.

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 otro lado, también es relevante mencionar que 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>

III. 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 cumplan 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.

A continuación, algunas recomendaciones al comprar 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 aceptas, recibas publicidad en tu 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.

Si algún consumidor, requiere conocer acerca del cumplimiento de algún sitio mexicano que ofrezca venta en línea o de alguna tienda en línea que no se encuentre en la base de PROFECO, válidamente podrá enviar un correo a la cuenta: monitoreodetiendas@profeco.gob.mx, para que se proceda con la verificación respectiva.

IV. 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 Procuraduría 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

Asimismo, el *Decálogo de los consumidores en comercios, servicios y turismo*: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/189468/D_calogo_CANACOPE_Doble_Carta_OK_DAD_20170802.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, se difunden 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.

En la Revista del Consumidor se han publicado los siguientes artículos relacionados con el punto de acuerdo, en concreto, en lo referente a la *temática de fiestas y viajes de graduación*:

FECHA	PÁGINAS	SECCIÓN	TÍTULO	CONTENIDO
julio 2018 Núm. 497	14-15	Cuida tu economía	Vuela al mejor precio	Información y sugerencias de la adquisición de boletos para avión.
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”.
marzo 2018 Núm. 493	14-15	Comercio electrónico	Venta de garaje en línea	Información sobre la venta en línea.
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.

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
Fin de Curso (30 marzo 2016)	https://www.gob.mx/profeco/documentos/fin-de-curso?state=published
Reporte especial: Paquetes de graduación y cambio de compañía celular (16 diciembre 2014) [Revista del Consumidor TV 49]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=43020
Bocadillos saludables, reforma en telecomunicaciones, paquetes de graduación, uso y mantenimiento de impresoras y multifuncionales (10 diciembre 2014) [Revista del Consumidor Radio #49]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=42983
Robo de identidad (5 diciembre, 2014) [Revista del Consumidor Webcast 304]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=43000
Agencia de viajes en línea (24 marzo 2013) [Revista del consumidor Webcast 213]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=32358

Reporte Especial: Viajes (6 agosto 2012) [Revista del Consumidor TV 9.3]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=26380
Robo de identidad (28 mayo, 2012) [Revista del consumidor Webcast 169]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=33297
Reporte Especial: Que no te engañe la publicidad en viajes (18 enero 2012) [Revista del Consumidor TV 3.3]	http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=22562
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
Radiografías de los servicios: Paquetes de graduación ¡Fiesta, anillo y diploma! (junio 2005)	https://www.profeco.gob.mx/revista/publicaciones/adelantos_05/paq_graduacion_jun05.pdf

c) Brújula de Compra

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 relacionados con el Punto de Acuerdo en cuestión.

TEMA	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
Boletín 371 Viaje en pareja. Porque el amor también son los espacios de relajación. 18-febrero-2018	https://www.gob.mx/profeco/documentos/viaje-en-pareja-porque-el-amor-tambien-son-los-espacios-de-relajacion?state=published
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 Monitoreo de Tiendas Virtuales. Antes de darle clic, revisa 18-octubre-2016	https://www.gob.mx/profeco/documentos/monitoreo-de-tiendas-virtuales-antes-de-darle-clic-revisa?state=published
Paquetes de Graduación: Con los recuerdos bajo el brazo 11-junio-2010	https://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2010/bol176_graduacion.asp

d) Estudios de calidad

El Laboratorio PROFECO reporta los estudios de calidad que elabora de productos y marcas; además de emitir recomendaciones para que las y los consumidores puedan comparar y tomar las mejores decisiones de compra. Se elaboran un promedio de 23 estudios por año y se pueden encontrar desde productos del uso diario, equipos electrónicos y comestibles.

AÑO/MES	TÍTULO	CONTENIDO	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
2017 julio	Maletas de viaje	Maletas de viajes a prueba de resistencia y comprobación de calidad Marcas analizadas: 17 Pruebas realizadas: 18	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/237063/Estudio_de_Calidad_Julio_Maletas_de_Viaje.pdf

e) Boletín de prensa

La PROFECO ha emitido boletines de prensa relacionados con la temática que comprende el Punto de Acuerdo, mismos que se pueden consultar en su página institucional:

BOLETÍN DE PRENSA	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
Boletín 066/2018 22-mayo-2018 Vigilará Profeco a proveedores de fin de cursos y graduaciones	https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-de-prensa-066-2018-vigilara-profeco-a-proveedores-de-fin-de-cursos-y-graduaciones?idiom=es
Boletín 038/2018 Informa Profeco que México trabaja en una norma para el Comercio Electrónico 20-marzo-2018	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
Boletín 036/2017 Promueve Profeco un entorno digital seguro y respetuoso de la ley para los usuarios del comercio electrónico 24-marzo-2017	https://www.gob.mx/profeco/prensa/promueve-profeco-un-entorno-digital-seguro-y-respetuoso-de-la-ley-para-los-usuarios-del-comercio-electronico

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

La PROFECO cuenta con mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas a través del *Teléfono del Consumidor* relacionado con los derechos de las y los consumidores. Los datos de contacto del Teléfono del Consumidor son los siguientes:

- Teléfono del consumidor: (55) 55688722 en la Ciudad de México y Área Metropolitana y 01 800 4688722 en el interior de la República.
- Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas, sábados, domingos y días festivos de 10:00 a 18:00 horas.

Asimismo, en la página oficial de la PROFECO, se puede encontrar 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/>
En las redes sociales, mediante las cuentas de Twitter: @profeco y Facebook: /ProfecoOficial

A su vez, las y los consumidores pueden presentarse en una Delegación o Subdelegación de la PROFECO 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, en especial del sector turístico, referente a:

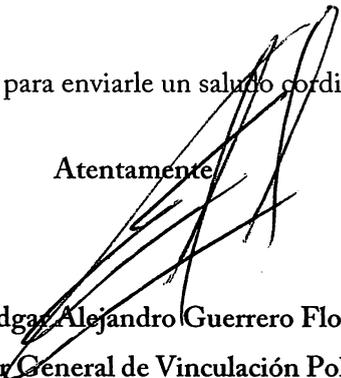
- Proveedores comprometidos con la atención al consumidor en la solución de controversias
- Quejas recibidas
- Porcentaje de conciliación
- Motivos de reclamación
- Contrato de adhesión registrado ante Profeco, por número de registro o nombre del proveedor.

Como resultado de lo ya expuesto y en concordancia con las acciones de verificación y programas de información delineados en párrafos anteriores, se refrenda el compromiso de la PROFECO para 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, la 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-2018-2649-01)

MDRL