

INFORME ANUAL 2011

Procuraduría Federal del Consumidor



Profeco



Consumidores del siglo XXI

INFORME ANUAL 2011

Procuraduría Federal del Consumidor



Directorio institucional

Procurador Federal del Consumidor
Bernardo Altamirano Rodríguez

Subprocurador de Servicios
Aarón Jiménez Paz

Subprocurador de Verificación
Rubén Durán Miranda

Subprocuradora Jurídica
Noreli Domínguez Acosta

Coordinador General de Educación y Divulgación
Gerardo Rodríguez Sánchez Lara

Coordinadora General de Administración
Tania Alejandra Rodríguez Ortiz

Titular del Órgano Interno de Control
Gabriela Josefina Gutiérrez Arce

Dirección General de Planeación y Evaluación
Gonzalo Alberto García Avila

Directora General de Delegaciones
Noemí Valerio Barrón

Director General de Comunicación Social
José Jarero Valencia

Edición del Informe 2011

Director General de Difusión
Roberto Bello Salcedo

Editor
Joel Alberto Phillips Carbajal

Corrección de estilo
Azul Rocío Ramírez
Marco Menéndez

Directora de Arte y Diseño
Silvia Peraza de Prado

Ilustración
Bachan

Fotografía
Rodolfo Valtierra
Rocío María Vázquez

05 **Presentación**

07 **Servicios**

- 08 Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento
- 10 Quejas y Conciliación
- 12 Procedimientos

15 **Verificación**

- 16 Verificación y Vigilancia
- 20 Verificación de Combustibles
- 23 Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

25 **Jurídico**

33 **Educación y Divulgación**

- 36 Difusión
- 39 Estudios sobre Consumo
- 42 Educación y Organización de Consumidores

51 **Presencia Nacional**

57 **Presencia Internacional**

61 **Nuestra Institución**

- 61 Comunicación Social
- 63 Administración
- 64 Recursos Materiales y Servicios Generales
- 65 Informática
- 66 Recursos Humanos
- 67 Programación, Organización y Presupuesto

71 **Transparencia y Rendición de Cuentas**

PRESENTACIÓN

Hace 35 años México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría Federal del Consumidor y el segundo en promulgar una Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Sin embargo, el modelo para defender e impulsar los derechos del consumidor que define la Ley de 1976 no responde a las necesidades actuales.

El México del siglo XXI exige dejar atrás el funcionamiento reactivo, los desgastantes mecanismos persecutorios y represivos, la visión centralista y excluyente. Por eso es necesario cambiar el paradigma de protección al consumidor y construir un nuevo paradigma de políticas pro consumidor basado en la corresponsabilidad y la confianza, la defensa y la promoción de los derechos de los consumidores, donde las políticas públicas propicien un esquema preventivo y espacios para la autorregulación.

Para la creación de este paradigma, Profeco considera tres aspectos fundamentales: el primero es la seguridad de los consumidores, que se garanticen derechos básicos como la protección contra riesgos y la prevención de abusos; el segundo es la visión céntrica del consumidor a partir de la cual gobierno, empresa y sociedad trabajen de manera conjunta para brindar información que genere confianza y consolide una cultura del consumo inteligente; y el tercero es el establecimiento de políticas públicas y mecanismos que permitan alinear a todos los actores al cumplimiento generalizado de la Ley y a mejores prácticas comerciales.

De acuerdo con lo anterior, en 2011 se renovó el Consejo Consultivo del Consumo y se replanteó su trascendencia como mecanismo de participación activa en la construcción de políticas públicas a favor de los consumidores. El Consejo para cumplir con sus objetivos operó de manera permanente a través de cuatro grupos de trabajo con experiencia en los siguientes temas: acciones colectivas y derechos humanos, publicidad engañosa, verificación de combustibles, y transparencia y participación ciudadana.

Durante este año, en el marco de la conmemoración de su 35 aniversario, Profeco puso en marcha el *Teléfono del Consumidor en Línea* a través del sitio telefonodelconsumidor.gob.mx que, en sus primeros meses de funcionamiento, atendió a poco más de 24 mil consumidores.

De igual manera, con motivo de la celebración de los 35 años de la *Revista del Consumidor*, entre otras actividades, la Procuraduría presentó su nuevo formato para tabletas con sistema Android, iPad de Apple y PlayBook de BlackBerry, el cual se puso a disposición de todos los consumidores de manera gratuita a través de www.profeco.gob.mx.

Por otra parte, Profeco ha desarrollado una perspectiva regional sobre las acciones de protección al consumidor, gracias a su trabajo con ciudadanos y organizaciones, y a las experiencias compartidas con sus contrapartes de otros países, en actos como la *Primera Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor* y los *Diálogos de Alto Nivel de América del Norte*.

En el ámbito internacional, la Procuraduría recibió la visita de la presidenta de la Comisión de Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos de América, con lo cual se detonó la realización de la *Primera Cumbre de América del Norte sobre Seguridad de los Productos de Consumo*, en la que también participó Canadá. En el marco de ese encuentro se suscribió un *Memorándum de Entendimiento*, entre Profeco y la CPSC, sobre las acciones de cooperación en materia de seguridad de productos de consumo.

PRESENTACIÓN

En el terreno nacional, Profeco emitió diversos requerimientos a presidentes municipales para que revisaran su regulación en materia de tortillerías y molinos, y en su caso, fueran modificados para eliminar aspectos anticompetitivos que lesionaban los intereses de los consumidores, con base en la opinión no vinculante respecto de reglamentos municipales y su efecto sobre el funcionamiento eficiente de los mercados de producción, comercialización y distribución de masa y tortillas de maíz, que en 2010 emitió el Pleno de la Comisión Federal de Competencia (CFC). Es la primera vez que un Procurador emite un requerimiento a autoridades municipales, tomando como base un análisis de la CFC, con fundamento en el artículo 24, fracción XX de la LFPC.

En el año que se reporta, la Procuraduría convocó a una amplia reflexión a partir de las realidades locales, por lo que los delegados de Profeco organizaron foros en todas las capitales del país, en los que se reflexionó sobre el consumidor del siglo XXI, en cada región, para identificar cómo se ha transformado, cuáles son sus patrones de consumo, así como las reglas para prevenir riesgos y combatir abusos.

Desde hace algunos años Profeco incursionó en las redes sociales para permanecer cerca del consumidor mediante las nuevas tecnologías. En 2011 se registró un crecimiento exponencial sorprendente en las cuentas de internet de Profeco, la cantidad de usuarios combinados de 2009 a 2011 tuvo una tasa media de crecimiento anual de 430%, es decir, de casi nueve mil a más de 250 mil usuarios.

Asimismo, en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se desarrolló y puso en marcha una herramienta informática denominada *Módulo de Administración de Hologramas*, con la cual se administraron un total de 785,668 hologramas en todo el año.

En materia de transparencia y rendición de cuentas, la Procuraduría atendió 625 solicitudes de información durante 2011, en cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, a su Reglamento y demás disposiciones aplicables y para garantizar el acceso a la información pública.

A partir de 2011, Profeco ha impulsado el movimiento pro consumidor mediante la construcción de un espacio público en donde los gobiernos de los estados, los municipios, las organizaciones empresariales, comerciales e industriales, así como las organizaciones de la sociedad civil, observen su responsabilidad en torno al tratamiento de temas vinculados con los retos que enfrenta el consumidor del siglo XXI.

En este sentido, la Procuraduría impulsa una agenda que promueva las mejores prácticas comerciales a favor del consumidor y que permita que sus derechos sean más exigibles y eficaces.

En conclusión, 2011 fue un año decisivo para la cultura de la defensa y la promoción de los derechos de los consumidores a través de la construcción de mecanismos de confianza y corresponsabilidad entre todos los actores que participan en esta noble labor. | IA

Bernardo Altamirano Rodríguez
Procurador Federal del Consumidor

SERVICIOS



a Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), a través de la Subprocuraduría de Servicios, trabaja para lograr la igualdad y la seguridad jurídica en las relaciones entre consumidores y proveedores, y, en caso de ser necesario, ayuda a solucionar sus diferencias. Para cumplir con su objetivo, entre otras acciones, la Procuraduría brinda asesoría gratuita, recibe y gestiona las quejas y las denuncias de los consumidores, inicia procedimientos por infracciones a la Ley, supervisa los procesos de conciliación y el registro o la cancelación de contratos de adhesión de los proveedores, funge como árbitro para dirimir las controversias que le sean planteadas, emite dictámenes, supervisa que la publicidad no sea engañosa, lleva a cabo el registro de números telefónicos para evitar llamadas publicitarias y ofrece información sobre proveedores.

Convenio con la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel)

El 28 de abril de 2011, Profeco y Cofetel firmaron un convenio mediante el cual se establecieron mecanismos de coordinación y colaboración para mejorar el servicio a los consumidores-usuarios de telecomunicaciones, proteger sus derechos de consumo eficazmente y permitir una mayor vigilancia hacia los proveedores. A partir de este convenio se creó el micrositio denominado *Verificador Ciudadano* para la atención de usuarios de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, dicho convenio fue el punto de partida para la elaboración de un proyecto de Norma Oficial Mexicana para regular las obligaciones de los proveedores de telecomunicaciones frente a los consumidores. | IA

CONTRATOS DE ADHESIÓN, REGISTROS Y AUTOFINANCIAMIENTO

En 2011 se registraron 9,248 contratos, el mayor número alcanzado en la historia del RPCA desde su inicio de operaciones en 1985.

En el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) de Profeco se inscriben los modelos de contratos de adhesión que los proveedores utilizan en sus operaciones comerciales con los consumidores. Este registro garantiza que dichos contratos no contengan cláusulas abusivas, inequitativas o desproporcionadas en perjuicio del consumidor.

Por disposición de la Ley Federal de Protección al Consumidor o de las Normas Oficiales Mexicanas, algunos sectores están obligados a dicho registro. Adicionalmente, aquellos proveedores que no estén obligados pueden registrar sus modelos de contratos de adhesión de forma voluntaria.

En 2011 se registraron 9,248 contratos, el mayor número alcanzado en la historia del RPCA desde su inicio de operaciones en 1985. A su vez, se logró disminuir a nueve días el tiempo promedio de atención de las solicitudes de registro de contratos de adhesión, mismo que en 2006 era de 105 días, es decir, una reducción de 91%.

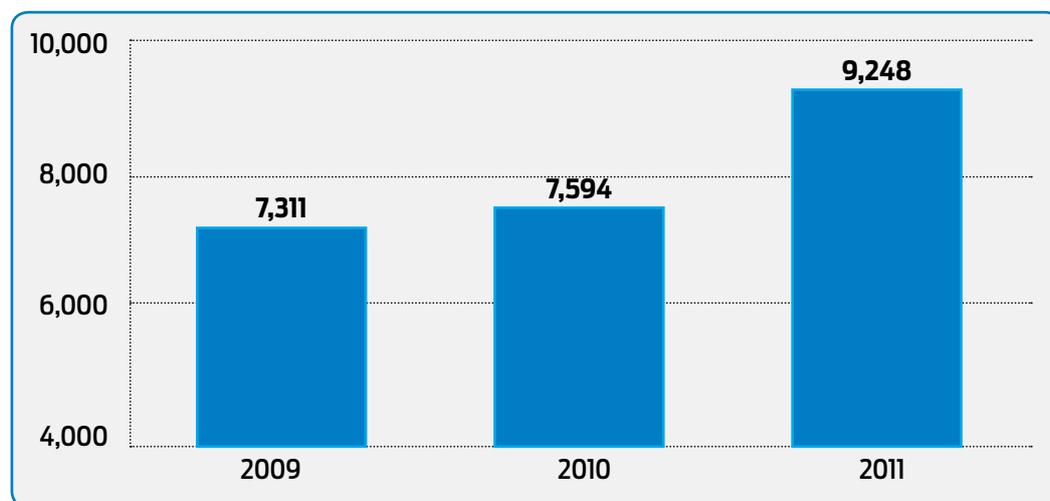
Por otra parte, en 2010 inició operaciones el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), el cual permite realizar el trámite de inscripción vía internet, gracias a ello, los proveedores se ahorran costos de traslado, se amplía la cobertura geográfica, el horario de atención y se trasparencia la gestión pública del trámite. Durante 2011 se logró que los trámites en línea fueran el medio más utilizado para solicitar el registro de contratos de adhesión con 67%, cifra que contrasta con la de 2010, que fue de 45%.

Registro Público de Consumidores (RPC)

Esta herramienta evita que los consumidores sean molestados con publicidad no deseada y que su información se utilice con fines mercadotécnicos o publicitarios. Así, proveedores y empresas tienen la obligación de abstenerse de realizar llamadas telefónicas publicitando sus bienes, productos o servicios a aquellos consumidores cuyos números telefónicos se encuentran inscritos en el RPC. Para acceder a este servicio gratuito, los consumidores solo deben llamar desde el teléfono que deseen

Contratos de adhesión

total por año



CONTRATOS DE ADHESIÓN, REGISTROS Y AUTOFINANCIAMIENTO

registrar a los números del RPC: 9628 0000, desde la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey, y al 01 800 962 8000, larga distancia sin costo desde el resto del país.

En 2011 se registraron un total de 22,103 números telefónicos en el RPC y se recibieron 248 denuncias en contra de proveedores que no respetaron el derecho a la privacidad de los consumidores que, a pesar de estar inscritos en el RPC, recibieron llamadas en las que se les ofertaba algún bien, producto o servicio. El 60% de las denuncias fue en contra del sector telecomunicaciones.

Cinco proveedores con más denuncias en RPC durante 2011	Total
1 Telcel	64
2 Movistar	24
3 Telmex	14
4 Iusacell	13
5 Sam's Club	11

Las denuncias recibidas son turnadas a la Dirección General de Procedimientos para valorar la posibilidad de iniciar un Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL). Cuando Profeco constata que un proveedor ha violado la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), entonces inicia un PIL que concluye con la imposición de multa o clausura. En 2011 se concluyeron 14 PIL y se impusieron sanciones por un total de \$3,488,000.00.

No obstante lo anterior, en 2011 disminuyó el número de denuncias recibidas en comparación con otros años. Esto se debió a las acciones tomadas en contra de los proveedores denunciados: oficios de exhorto, requerimientos de información, reuniones de trabajo y PIL.



Cabe señalar que los proveedores pueden adquirir la base de números inscritos al RPC con el objeto de dar cumplimiento a sus observaciones. Por este concepto, en 2011 se obtuvo un ingreso de \$2,778,246.40, el mayor en la historia del registro.

Regularización del sector inmobiliario

Destaca el hecho de que en 2011 se registraron 4,164 modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria, mientras que en 2009, año en que se reformó la LFPC en dicha materia, solo se tenían 16 modelos de contratos que cumplieran con la normatividad vigente. De dichos modelos, 2,046 fueron contratos tipo Fovissste, es decir, 49% del total de registros del sector inmobiliario.

Con lo anterior, el sector inmobiliario pasó del segundo al cuarto lugar en número de quejas ante Profeco, es decir, de 8,464 en 2009 a 6,009 en 2011. Esto significa una tendencia a la baja del 15% anual en el número de quejas. | IA

QUEJAS Y CONCILIACIÓN

En 2011 se solucionaron 81% de las quejas

y se recuperaron 941 millones de pesos en favor de los consumidores, 85% del monto reclamado total.

El consumidor puede presentar una queja de manera formal contra un proveedor en una oficina de Profeco o, en ciertos casos, en internet a través de Concilianet. La queja es el inicio del procedimiento conciliatorio, principal herramienta para hacer valer los derechos del consumidor cuando algún proveedor o prestador de servicios no respeta precio, cantidades, plazos, términos, entregas, condiciones, modalidades, características, garantías, intereses y demás compromisos referentes a la operación celebrada en forma verbal o escrita.

Mediante la conciliación los consumidores y proveedores pueden acordar algún tipo de solución a las controversias que existan entre ellos. Durante dicho procedimiento se llevan a cabo audiencias en las que se vierte la información necesaria para concretar la solución satisfactoria a una reclamación, o bien, dejar a salvo los derechos de ambas partes. Si mediante este procedimiento no se logra un acuerdo, Profeco ofrece otras alternativas legales para la defensa de los derechos del consumidor, como el arbitraje y el dictamen.

En 2011 se recibieron 116,169 quejas, de las cuales se solucionó satisfactoriamente 81% y se recuperaron 941 millones de pesos en favor de los consumidores, es decir, 85% del monto reclamado total.

Cabe destacar que los procedimientos se concluyeron en 131 días naturales, en promedio, la cifra más baja de los últimos cuatro años. La duración del procedimiento considera aquellos expedientes que iniciaron desde 2005 hasta diciembre de 2011.

Concilianet

Este programa ofrece la posibilidad de presentar una queja relacionada con un bien o servicio a través de internet, las 24 horas y los siete días de la semana, para lograr una interacción con el proveedor y Profeco de manera rápida, segura y transparente. Una ventaja de esta modalidad es la disminución en el tiempo de duración del procedimiento conciliatorio, que en 2011 fue de 21 días.

Se puede conciliar en línea con 40 proveedores, de los cuales, 17 se encuentran ubicados en el top 50 de proveedores identificados con más quejas: CFE, Telcel, Gas Natural, LG, Vivaaerobus, Maxcom, Sears, HP, Aeroméxico, Mabe, Volaris, Geo, Liverpool, MVS, Mercado Libre, IBI Services, S de RL y Total Play.

Durante el año que se reporta, a través de Concilianet se recibieron 1,503 quejas, de las que se concilió 96%. Cabe destacar que se recuperaron más de 4.3 millones de pesos en favor de los consumidores.

Teléfono del Consumidor

El Teléfono del Consumidor es el principal medio de la Procuraduría para atender solicitudes de información, orientación, denuncia o asesoría jurídica. En 2011 se atendieron 426,126 consumidores vía telefónica.

Considerando la importancia que tienen la información y la asesoría como herramientas que los consumidores utilizan para defender de mejor forma sus derechos, en 2011 Profeco fortaleció sus programas de atención y puso en marcha nuevos medios de consulta para proteger la economía de las familias consumidoras.

QUEJAS Y CONCILIACIÓN

En ese sentido, en marzo inició operaciones el Teléfono del Consumidor en Línea. En 2011 a través de su portal telefonodelconsumidor.gob.mx, se atendió a 24,101 consumidores y se canalizaron 9,920 denuncias al área de verificación para el trámite correspondiente.

Otro mecanismo de atención a consumidores es el Programa Módulos de Temporada, mismos que se instalan en aeropuertos y centrales camioneras para brindar servicios de información, orientación, denuncia, asesoría jurídica y conciliaciones inmediatas en temporada de vacaciones. Gracias a este programa, durante 2011 se atendió a 5,799 consumidores en módulos. Asimismo, durante mayo y junio se ofreció atención especial a los consumidores afectados a causa de que Aviaca no reinició sus operaciones.

Programa de Citas por Teléfono (Procitel)

A partir de 2011 también se puede acceder a Procitel por internet. En el año que se reporta se programaron 563 citas por internet, además de las 36,835 citas programadas vía telefónica. Cabe mencionar que en 69% de los casos de citas vía telefónica se formalizó una queja en la delegación correspondiente.

Buró Comercial

El Buró Comercial es la herramienta en internet que permite tener acceso a información de quejas, procedimientos y contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría. En 2011 se recibieron 167,292 visitas, lo que representa un incremento del 66% respecto a 2010. | IA



PROCEDIMIENTOS

Procedimientos por Infracciones a la Ley

El Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) es un instrumento cuyo propósito es sancionar a aquellos proveedores que incumplen la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y concluye con la imposición de multa o clausura. También se puede iniciar este tipo de procedimiento en contra de los proveedores que no cumplen un convenio, una conciliación o un arbitraje o cuando se violan las Normas Oficiales Mexicanas.

Durante 2011 se concluyeron 10,261 procedimientos, de los cuales derivó la imposición de \$414,373,595.58 en multas. Los proveedores más sancionados fueron: Comisión Federal de Electricidad, Consorcio Aviaxsa, SA de CV, Radiomóvil Dipsa, SA de CV y Comunicaciones Nextel de México, SA de CV.

Año	PIL iniciados	PIL concluidos	Monto de multas impuestas
2009	11,283	14,900	\$467,059,774.51
2010	9,852	10,217	\$451,456,608.74
2011	9,547	10,261	\$414,373,595.58

Arbitraje

Constituye un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se someten el proveedor y el consumidor voluntariamente, cuando no hay acuerdo entre ambos. Profeco actúa como árbitro, velando siempre por la equidad en las relaciones de consumo. En 2011 se concluyeron 116 arbitrajes y se recuperaron \$2,562,644.30 a favor de los consumidores.

Año	Arbitrajes	Arbitrajes concluidos	Monto recuperado
2009	97	88	\$1,000,445.00
2010	82	78	\$2,630,277.00
2011	123	116	\$2,562,644.30

Dictamen

Profeco emite un dictamen a favor del consumidor cuando no existen opciones de conciliación. El dictamen es un documento jurídico que protege los derechos del consumidor, en el que se determina en cantidad cierta, exigible y líquida el importe de las obligaciones incumplidas a cargo de un proveedor y que tiene carácter de título ejecutivo, no negociable.

Cinco proveedores con más dictámenes en 2011	Dictámenes
Consorcio Aviaxsa, SA de CV	119
Bienestar Patrimonial, SA de CV	7
Óscar Ramírez "N"	6
Tu Casa Express, SA de CV	5
Corporativo Mueblera, SA de CV	5

El primer dictamen se emitió en 2008 y en ese año se registraron un total de 13. En 2011 se emitieron 223 dictámenes por un monto total de \$34,052,124.00. Los sectores con mayor número de dictámenes son: aerolíneas, mobiliario, autofinanciamiento, inmobiliario y turismo.

Publicidad

La Procuraduría monitorea la publicidad relativa a bienes, productos o servicios para verificar que sea veraz, comprobable, completa y clara de acuerdo con el artículo 32 de la LFPC; además, recibe y analiza denuncias de publicidad que infringe dicho artículo. Cuando se detecta publicidad engañosa, conforme a lo establecido en el artículo 123 de la Ley, la Procuraduría puede iniciar un PIL y, en su caso, sancionar a los proveedores.

En el año que se reporta se realizaron 96 requerimientos de información, 63 exhortos de modificación de publicidad, se resolvieron

31 PIL y se impusieron 29 multas. Se tuvo especial atención en los sectores de alimentos y bebidas, aerolíneas, agencias de viajes, gestoría para préstamos personales, perfumería y cosméticos, televisión restringida y productos de limpieza.

En este periodo se ordenó la suspensión de la publicidad difundida en medios de comunicación masiva a nueve proveedores y la inserción de la leyenda “La veracidad de la información contenida en este mensaje no ha sido comprobada por Profeco”, como medida precautoria en el inicio del procedimiento por infracciones a la Ley a 11 proveedores.

También se realizaron 11 revisiones previas de publicidad que aún no se difundía en medios masivos, lo que permitió realizar adecuaciones con el objeto de que la publicidad cumpliera con lo dispuesto en la LFPC y demás disposiciones aplicables.

Por otra parte, se llevaron a cabo alianzas estratégicas con la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía, la Television Association of Programmers y el Consejo de Autorregu-

lación y Ética Publicitaria. Con esta última instancia se firmó un convenio para establecer acciones de colaboración en beneficio del consumidor en materia de publicidad.

Asimismo, se impartieron seis capacitaciones industriales a importantes proveedores de la industria mexicana y a una escuela de diseño y publicidad: Despegar.com, Colgate-Palmolive, Reckitt Benckiser, Genomma Lab, Amdetur y a una escuela del Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura.

Con la finalidad de contribuir a un consumo crítico e informado, a partir de octubre se publica una sección referente a la publicidad en la *Revista del Consumidor*. En ese mismo mes se difundió la “Guía contra la publicidad engañosa” con información sobre qué es, cómo identificarla y cuál es el procedimiento de denuncia. La edición de noviembre incluyó el artículo “Veracidad de altos vuelos”, sobre publicidad de agencias de viajes y aerolíneas. El número de diciembre publicó “Triple play: se anuncia una mala jugada”, acerca de la publicidad de los proveedores de servicios de internet de banda ancha, telefonía fija y televisión restringida. | 1A



VERIFICACIÓN



P

rofeco procura la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores para favorecer el mejor funcionamiento de los mercados y garantizar los derechos e intereses de los consumidores mediante acciones de carácter preventivo y correctivo, a través de la Subprocuraduría de Verificación.

De manera preventiva, Profeco brinda asesoría a los proveedores para que cumplan con sus obligaciones y proporciona el servicio externo del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, así como el servicio de ajuste a los instrumentos de medición con que despachan a los consumidores. Por otra parte, realiza visitas y operativos de verificación y vigilancia de establecimientos comerciales. En el aspecto correctivo, cuando detecta irregularidades, la Procuraduría puede imponer medidas precautorias, como la inmovilización de instrumentos de medición para que no se utilicen en tanto son ajustados, aplica multas e, incluso, clausura.

De acuerdo con el marco jurídico aplicable, la Procuraduría verifica los siguientes aspectos:

- Comportamiento comercial, que se respeten los derechos del consumidor, precios vigentes para el caso de los combustibles y que no se niegue o condicione la oferta de productos y servicios.
- Documentales, que el instrumento cuente con la aprobación del modelo o prototipo de la Secretaría de Economía.
- Características metrológicas de los instrumentos de medición, se constata físicamente que las cantidades de despacho coincidan con lo solicitado, con exactitud y precisión.
- Electrónicos, supervisa que no haya sido alterada la constitución electrónica del instrumento de medición.
- Seguridad, comprueba que no se ponga en riesgo la vida o la salud de los consumidores. | IA

VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA

Se realizaron 20,063 visitas de verificación

a giros con venta de productos básicos, entre las que destacan 7,767 verificaciones a tortillerías.



Programas Nacionales

De acuerdo con el Programa Sectorial de Economía, en la línea estratégica relativa a orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado, se focalizó la vigilancia en segmentos que, por su naturaleza, impactan directamente en la economía y el patrimonio de los consumidores, con lo que se alcanzó una mayor cobertura geográfica de verificación y mejor vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables de los siguientes programas.

Programa Nacional de Verificación de Establecimientos con Venta de Productos Básicos

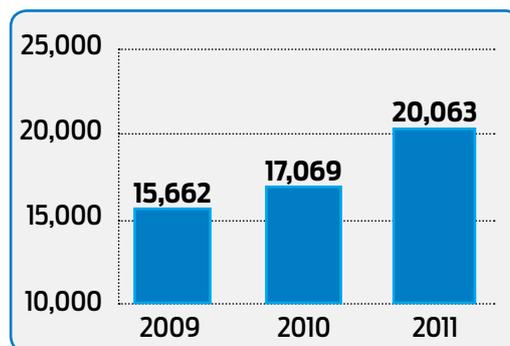
Se llevaron a cabo 20,063 visitas de verificación a giros con venta de productos básicos, entre las que destacan 7,767 verificaciones a tortillerías, que representa 24.5% más de las visitas realizadas en 2010, que fueron 17,069*. Derivado de la verificación en 2011,

En este año se llevó a cabo la ampliación de la cobertura de verificación y calibración de básculas de alto alcance de medición (más de cinco toneladas). Mediante la operación de vehículos articulados (“camión tara”) se verificaron 124 básculas de más de cinco toneladas en diversos estados del país, de las cuales se inmovilizaron 35 por registrar diferencias de peso de entre 15 y 30 kg, así como por no cumplir con la calibración anual obligatoria.

Se atendieron 337 solicitudes de calibración y se calibraron 449 básculas de alto alcance, lo que representa un incremento de más de 200% respecto a lo registrado en 2010. Se amplió la cobertura de verificación a entidades como Chihuahua, Chiapas, Colima, Distrito Federal, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Morelos, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz y Zacatecas.

Visitas de verificación realizadas a establecimientos con venta de productos básicos

total por año



*La cifra reportada en 2010 (16,121), presentó un incremento de 948 visitas, es decir, un total de 17,069, debido a la actualización de la base de datos por parte de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco.

VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA



3,611 establecimientos fueron emplazados a procedimiento administrativo. También se verificaron 14,229 básculas, de las cuales se inmovilizaron 218 por no estar calibradas o presentar faltantes de peso.

• Programa Nacional de Verificación Vacacional y Turístico

Este programa se puso en marcha a través de tres etapas desarrolladas durante los periodos vacacionales, en los cuales se registra un incremento de la actividad comercial turística en diversos estados del país, principalmente los identificados como destinos de playa y ciudades coloniales.

En total se practicaron 6,287 visitas de verificación nacional en materia de comportamiento comercial, Normas Oficiales Mexicanas y metrología, como resultado de las cuales se emplazó a procedimiento administrativo a 824 establecimientos por infracciones a la Ley. Asimismo, se verificaron 602,471 productos, de los cuales se inmovilizaron 12,257 por incumplimientos de información comercial, entre los que se encontraban broncea-

dores y filtros solares, artículos de limpieza personal, prendas de vestir, ropa, calzado y artículos de playa y deportivos, juguetes, bebidas alcohólicas, alimentos enlatados, aparatos eléctricos y electrónicos, electrodomésticos, llantas y artículos para autos. De igual forma, se verificaron 1,601 instrumentos de medición empleados en transacciones comerciales (básculas y relojes registradores de tiempo de estacionamiento).

• Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Casas de Empeño

Se practicaron 1,655 verificaciones a casas de empeño, de las cuales se apercibió y emplazó a procedimiento administrativo a 665, por incumplimientos a la NOM-179-SCFI-2007 y por no contar con contrato de adhesión registrado ante Profeco, o utilizar uno distinto al registrado. Además, se colocaron sellos de advertencia en 89 casas de empeño por persistir en la comisión de prácticas comerciales abusivas y se verificaron 599 balanzas, de las cuales se inmovilizaron ocho por presentar desviaciones en perjuicio de los consumidores.

· Programa Especial de Verificación de Contingencia y Atención en Desastres Naturales

Este programa se activó ante los desastres que afectaron algunos estados del país, por lluvias, inundaciones y huracanes, para inhibir la posible comisión de prácticas comerciales abusivas en perjuicio de los consumidores, tales como alteración injustificada de precios y condicionamiento o negativa de venta.

· Programa Nacional de Verificación de Seguridad de Producto

Destaca la institucionalización de este programa, ante el incremento del intercambio de mercancías con otros países y bajo el esquema de trabajo trilateral de intercambio de información y acciones, con agencias de protección al consumidor de Estados Unidos de América y Canadá. En el marco del programa se fortalecieron los canales de comunicación y coordinación con la Administración General de Aduanas para la detección oportuna de importaciones de productos sujetos a especificaciones de seguridad con identificación de riesgo, alertados o con prohibición de comercialización.

· Operación del Esquema de Autorregulación de Proveedores

Atendiendo el Programa Sectorial de Economía y su Línea estratégica 2.3.4., se apoya a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores. Así, de manera preventiva, por medio de programas como Juegos Panamericanos, Buen Fin, Vacacional y Turístico, Decembrino y Casas de Empeño, Profeco trabaja con un esquema de corresponsabilidad y autorregulación, e influye mediante información, orientación y capacitación a proveedores de cámaras, asociaciones y uniones, en el aumento del conocimiento de las disposiciones legales y normativas que les resultan aplicables para reducir las prácticas en perjuicio del consumidor.

· Reforzamiento de la verificación de la cadena maíz-tortilla (tortillerías, distribuidores y comercializadores de maíz)

Se formularon requerimientos de información a escala nacional, ante la variación en la estructura de costos observada. Como

resultado se emplazó a procedimiento administrativo a proveedores en diversos estados del país, bajo la premisa de que, si bien, los precios de productos como tortilla, masa, maíz y harina de maíz se establecen conforme a su oferta y demanda, de ninguna manera pueden ser manipulados injustificadamente como consecuencia de fenómenos meteorológicos (huracanes o heladas, como las ocurridas en el norte del país). Asimismo, se iniciaron procedimientos administrativos por infracciones a la Ley. También se obtuvo evidencia de la colusión entre agentes económicos para incrementar de manera injustificada el precio de la tortilla, lo cual se hizo del conocimiento de la Comisión Federal de Competencia (Cofeco).

La primera denuncia formal ante Cofeco fue en marzo de 2011. Profeco, en ejercicio de la atribución prevista por el artículo 24 fracción XX BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), proporcionó los elementos derivados de las acciones de verificación instrumentadas, consideradas susceptibles de atención por parte de Cofeco, por posibles prácticas monopólicas llevadas a cabo por tortillerías y molineros, así como uniones y asociaciones de industriales de la masa y la tortilla del Distrito Federal y de los estados de Baja California, Colima, Guerrero, Michoacán, Puebla, Sinaloa, Veracruz y Zacatecas. Lo anterior porque presuntamente tomaban acuerdos entre dos o más de ellos para incrementar o fijar el precio del kilogramo de la tortilla. Dicha práctica comercial se identificó en diligencias de verificación. De esta forma, Profeco ejerció una nueva atribución derivada de la última reforma a la LFPC.

Vigilancia del consumo energético

Con la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley para Ahorro Sustentable de la Energía, en la cual la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (Conuee) otorga a Profeco la facultad para vigilar su cumplimiento, se inició la verificación de la información que debe declararse en los productos y equipos que emplean energía para su funcionamiento, a fin de garantizar que los consumidores cuenten con los elementos mínimos de información que les permitan hacer compras inteligentes.



Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas de Profeco

Como parte de la línea estratégica encaminada a instrumentar mecanismos que propicien la transparencia para fortalecer la confianza de los consumidores en las acciones de verificación, se gestionó el desarrollo del Módulo de Atención a Denuncias Ciudadanas de Profeco, con la finalidad de sistematizar y optimizar el registro, control y seguimiento de atención a las denuncias presentadas por consumidores ante la Procuraduría.

Procedimientos y sanciones

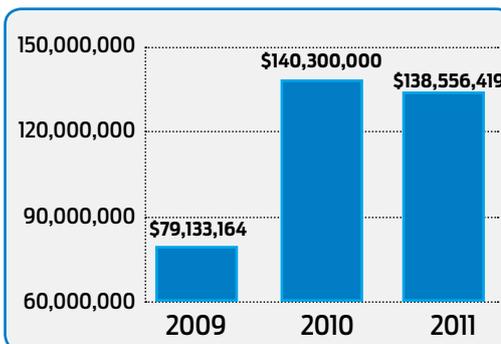
Es el área encargada de substanciar los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL), derivados de las actividades de verificación. Los PIL son el instrumento jurídico a través del cual Profeco sanciona a los proveedores que realizan conductas contrarias a la LFPC.

En 2011 se registraron 10,570 resoluciones en delegaciones y 3,889 en oficinas

centrales. A través de la emisión de resoluciones administrativas, Profeco sancionó a proveedores por \$138,556,419.00. También se logró una mejora en los tiempos procesales, para que los proveedores responsables conozcan la determinación de la Procuraduría en menor tiempo. | IA

Monto de sanciones a establecimientos comerciales

total por año



VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES

Se logró verificar 97% de las gasolineras del país,

es decir, 8,988 de las 9,267 existentes, lo que implicó 12,167 visitas de verificación.

Combustibles líquidos y gas LP

Para procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, Profeco orienta y dirige la verificación en sectores estratégicos de la economía nacional, como es el caso de los combustibles líquidos y del gas LP. Por eso, anualmente se realizan acciones de verificación en toda la República Mexicana, para observar el comportamiento de las gasolineras que expenden combustible líquido al público en general, así como la comercialización de gas LP en plantas de almacenamiento y distribución y en vehículos repartidores de este tipo de combustible.

Gasolina y diésel

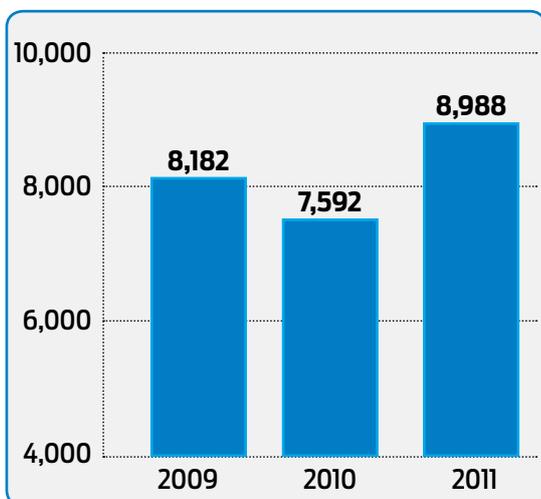
Como resultado de las acciones emprendidas en 2011, se logró verificar 97% de las gasolineras del país, es decir, 8,988 de 9,267 existentes, de acuerdo con información contenida en el padrón de Estaciones de Servicio, otorgado por Petróleos Mexicanos. Lo anterior implicó la ejecución de un total de 12,167 visitas de verificación, con lo cual se rebasó, por primera ocasión, las 12 mil actuaciones programadas.

También se verificaron 152,037 instrumentos de medición utilizados para el despacho de gasolina y diésel, de los cuales se aplicó la medida precautoria de inmovilización a 4,501, por incumplir con la normatividad correspondiente, incluso con las características que establece la Norma Oficial Mexicana para Sistemas de despacho de combustible líquido (NOM-005-SCFI-2005).

Del total de instrumentos de medición o mangueras inmovilizadas, en 8.82% de los casos se debió al despacho de litros incompletos en el momento de la verificación, y 16.95% por anomalías en las partes electrónicas de los dispensarios de combustible, por lo que era probable que eventualmente los consumidores recibieran cantidades incorrectas de producto.

En relación a la verificación de gasolineras, para dar continuidad a la publicación de los resultados obtenidos en las visitas realizadas a este tipo de proveedores, y como una herramienta para que el consumidor esté informado y pueda tomar con mayores elementos sus decisiones de compra, se mantuvo actualizado el apartado del sitio de internet de Profeco, denominado *Quién es Quién en*

Estaciones de servicio visitadas total por año



VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES

las Gasolineras o Semáforo de Gasolineras. En este apartado, el consumidor puede consultar los resultados obtenidos en la práctica de verificaciones en gasolineras y puede observar los casos en que las estaciones de servicio incurrieron en algún tipo de irregularidad, incluso las ocasiones en que los proveedores se rehusaron a ser verificados.

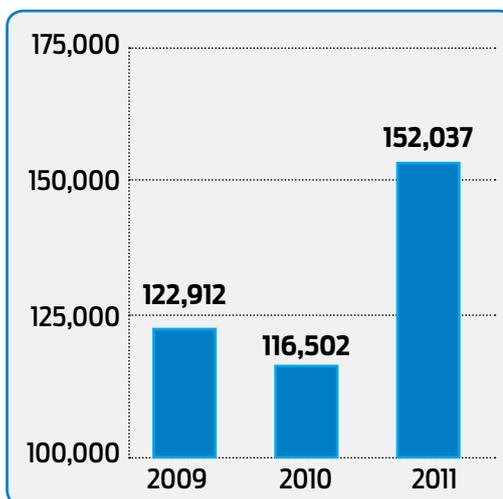
Gas LP

Con el objetivo de que los consumidores reciban la cantidad justa de gas LP que pagan por litro o kilo, la Procuraduría verifica durante todo el año plantas de almacenamiento y distribución, y en la vía pública, los vehículos de reparto de recipientes transportables para contener gas LP y vehículos auto-tanque.

En 2011 se rebasó la meta de 1,700 visitas de verificación a plantas de gas LP, que históricamente era la más alta, al realizar un total de 1,836. En dichas diligencias se verificaron 3,163 vehículos distribuidores de cilindros, de los cuales se inmovilizaron 254; 3,504 auto-tanques y se inmovilizaron 164; 14,681 básculas y se inmovilizaron 719; 26,458 cilindros de gas LP y se inmovilizaron 8,249, de los cuales 1,237 presentaron faltantes. También se registraron 712 negativas de verificación y se generaron 1,368 expedientes con irregularidades.

Instrumentos verificados

total por año



A su vez, se logró una cobertura de verificación de 94% de plantas de gas LP, registradas en el padrón emitido por la Secretaría de Energía.

En lo que respecta a vehículos en vía pública, se verificaron 9,997 vehículos distribuidores de cilindros, de los cuales 371 fueron inmovilizados; se revisaron 61,494 cilindros de gas LP y se inmovilizaron 11,820, de los cuales 2,253 presentaron faltantes.

Visitas de verificación a plantas de gas LP

Año	Meta de visitas programadas	Visitas realizadas	Porcentaje de variación
2009	1,200	1,047	87%
2010	983	1,036	105%
2011	1,700	1,836	108%

VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES

Política preventiva de calibración

En materia de combustibles, como acciones preventivas para contribuir a un mercado de venta equitativo, la Procuraduría lleva a cabo



el servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, mejor conocido como calibración, de manera que los proveedores voluntariamente puedan ajustar sus instrumentos de medición para un correcto despacho a los consumidores. En 2011 la Dirección General de Verificación de Combustibles y las delegaciones y subdelegaciones de Profeco en todo el país calibraron 51,025 instrumentos de medición.

Supervisión

Como un mecanismo para observar posibles incidencias que llegasen a afectar la legalidad de los actos de verificación, así como para detectar áreas de oportunidad y estimular una mayor efectividad y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación, en 2011 se llevaron a cabo 108 supervisiones presenciales sobre los actos efectuados por el personal de verificación.

Procedimientos por Infracciones a la Ley

En este año, derivado de las actividades de verificación de combustibles líquidos y gas LP, se generaron un total de 473 resoluciones equivalentes a \$31,686,675.03 por concepto de multas impuestas a proveedores que incurrieron en algún tipo de irregularidad. | IA

Tipo de elemento verificado	Verificados	Inmovilizados	Porcentaje de inmovilización respecto a lo verificado
Vehículos repartidores de cilindros (verificados en planta y en vía pública)	13,160	625	4.75%
Auto-tanques	3,504	164	4.68%
Básculas	14,681	719	4.90%
Cilindros de gas LP (verificados en planta y en vía pública)	87,952	20,069	22.82%

LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Se realizaron más de 184 mil pruebas

a más de 15 mil productos y se elaboraron 27 estudios para la *Revista del Consumidor*.

El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor elabora estudios de calidad 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 los 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 2011 el laboratorio realizó más de 184 mil pruebas a más de 15 mil productos, y elaboraron 27 estudios de carácter técnico-científico para su publicación en la *Revista del Consumidor*.

En seguimiento a las políticas públicas sobre obesidad, el laboratorio realiza estudios para informar a los consumidores sobre el aporte calórico de los alimentos. En 2011 se incluyeron alimentos de alto consumo, como pizzas, y se elaboró un estudio sobre productos “light”, ante el creciente interés de la población por consumir productos para contrarrestar la obesidad y el sobrepeso.

El Laboratorio Profeco elaboró un estudio de calidad sobre la tortilla que se comercializa en tortillerías y centros comerciales, ya que se trata de un alimento básico en la dieta diaria de los mexicanos. También se analizaron los productos con que se acompaña a la tortilla, como la crema y el queso panela, en los cuales se encontraron y denunciaron incumplimientos a la normatividad.



En la *Revista del Consumidor* se publicó el estudio de calidad sobre computadoras. La credibilidad y confiabilidad en los datos que se obtienen en el Laboratorio de Profeco ha hecho que este estudio destaque como referencia en el medio informático, y su publicación compita con revistas especializadas en el ramo y con una extensa oferta de publicaciones. En 2011 la revista fue la primera publicación en América en presentar un comparativo de tabletas electrónicas.

En materia de verificación, el laboratorio dictaminó técnicamente lo conducente al cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las Normas Oficiales Mexicanas y demás normas aplicables a los productos. En este aspecto se participó en programas institucionales como Regreso a Clases, Vacaciones, Fiestas Patrias y Navidad, en los cuales se practicaron 48,993 pruebas a 4,682 productos del sector alimenticio, bebidas alcohólicas, electrodoméstico, eléctrico y textil.

Para Profeco es fundamental que el laboratorio garantice la confiabilidad de sus resultados; por tal razón, es importante destacar que continúa certificado en la Norma ISO 9001-2008 y acreditado en la NMX-17025-IMNC-2006, que evalúa la competencia técnica de los laboratorios de prueba. | IA

JURÍDICO



La Subprocuraduría Jurídica es la unidad administrativa encargada de la defensa de los actos de autoridad de Profeco, y la representa en procedimientos administrativos, judiciales, contencioso administrativos y laborales; presta la consultoría legal y normativa de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que rigen a la institución; representa a la Procuraduría ante organismos de defensa de los Derechos Humanos y funge como enlace con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria y el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.

Otra actividad de gran importancia para la protección de los derechos de los consumidores, es la atribución que tiene la Subprocuraduría Jurídica para representar individualmente o en grupo a los consumidores frente a autoridades administrativas o jurisdiccionales cuando un proveedor ha realizado conductas que ocasionen daños o perjuicios a los consumidores, en apego a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

El Programa Bienal de Mejora Regulatoria

dota de certidumbre jurídica a la actuación de Profeco frente a los ciudadanos.

Acciones novedosas y coordinación con otros organismos

En 2010, el Pleno de la Comisión Federal de Competencia emitió una opinión no vinculante respecto de reglamentos municipales y su efecto sobre el funcionamiento eficiente de los mercados de producción, comercialización y distribución de masa y tortillas de maíz.

Derivado de dicha opinión, en 2011 el Procurador Federal del Consumidor emitió diversos requerimientos a presidentes municipales para que revisaran su regulación en materia de tortillerías y molinos, y en su caso, fueran modificados para eliminar aspectos anticompetitivos que lesionaban los intereses de los consumidores.

Es la primera vez que un Procurador emite un requerimiento a autoridades municipales, tomando como base un análisis de la Comisión Federal de Competencia, con fundamento en el artículo 24, fracción XX de la LFPC. Al cierre de 2011, los municipios de Teziutlán, Puebla, y Guadalupe, Nuevo León, publicaron oficialmente la modificación de sus reglamentos en esta materia.

Otro asunto a destacar es la capacitación mutua entre Profeco y la Comisión Federal de Competencia, la cual tuvo como objetivo mejorar el conocimiento de las actividades sustantivas desarrolladas y la coordinación de ambas instituciones, mediante la aproximación de sus funcionarios.

En materia de mejora regulatoria, se realizó la actualización de trámites de Profeco ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer), con el objetivo de mejorar la certidumbre de los ciudadanos para la realización de trámites ante esta institución.

Asimismo, se integró y dio inicio al Programa Bienal de Mejora Regulatoria 2011-2012 para asegurar la existencia de instrumentos normativos necesarios para dotar de certidumbre jurídica a la actuación de Profeco frente a los ciudadanos y reducir costos de cumplimiento de los trámites.

Acciones de grupo

Las acciones de grupo son el instrumento idóneo para garantizar la representación colectiva de consumidores ante los órganos jurisdiccionales y ejercer sus derechos de una manera efectiva con el menor costo.

La ventaja de la acción de grupo frente al ejercicio de acciones individuales se ve reflejada en los efectos *ultrapartes* de la sentencia, es decir, que un grupo de consumidores pueden exigir la reparación de daños y perjuicios independientemente de si participaron o no en la demanda, siempre que acrediten su calidad de afectados por la misma conducta sancionada.

En 2011, esta Subprocuraduría continuó la defensa jurídica de las 10 acciones de grupo que se tenían en trámite y en ejercicio de las atribuciones que le otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor, promovió cinco nuevas contra proveedores del sector inmobiliario y de telecomunicaciones.

In marzo de 2011, Profeco presentó demanda de acción de grupo contra **Tu Casa Express**, en representación de 186 consumidores afectados por más de 34 millones de pesos, en virtud de que existen elementos para concluir que la empresa demandada se encuentra operando fuera de la Ley vigente y sin la autorización correspondiente por parte de la Secretaría de Economía, aunado a que la misma utiliza contratos de adhesión que no se encuentran vigentes ante Profeco.

2 Por lo tanto, en noviembre de 2011 se presentaron cuatro **acciones de grupo contra proveedores de servicios del sector telecomunicaciones** por los daños y perjuicios generados a los consumidores por deficiencia en la calidad en el servicio prestado, mismas que fueron admitidas a trámite y se están substanciando en el Poder Judicial de la Federación. Las empresas del sector telecomunicaciones ocupan el segundo lugar en la categoría de proveedores con mayor número de quejas ingresadas en la Procuraduría desde 2010. Por lo que se realizó un análisis de los principales motivos de reclamación de los consumidores y del comportamiento comercial de las empresas de telefonía móvil, en donde se observó que la tendencia ha sido que las empresas sigan presentando fallas en la prestación de los servicios, trayendo como consecuencia el aumento en el número de quejas y la afectación a gran cantidad de consumidores.

Respecto al seguimiento de las acciones de grupo promovidas en años anteriores, se destaca el haber obtenido cuatro sentencias firmes favorables en favor de los consumidores afectados y dos esfuerzos importantes por el reconocimiento de la vía idónea para ejercer acciones de grupo.

3 El 30 de septiembre de 2011 quedó firme la sentencia favorable a los consumidores afectados por **Corporación Técnica de Urbanismo (CTU)**, siendo el siguiente paso el que los consumidores afectados puedan reclamar la restitución de sus derechos por los daños y perjuicios causados. Recordemos que esta acción de grupo inició en 2008, cuando la empresa proveedora vendió viviendas de interés social que presentaron fallas estructurales en la ciudad de Chihuahua.

4 El 8 de abril de 2011 se obtuvo sentencia en favor de la colectividad de los consumidores que se vieron afectados por las conductas realizadas por **Graciano y Asociados**. La sentencia condena a la reparación de los daños y perjuicios causados, así como al pago de una indemnización no menor al 20% de los mismos. En esta acción de grupo estarán en aptitud de beneficiarse todos los afectados por las conductas ilícitas realizadas por el

proveedor, independientemente de que hayan sido representados en la demanda inicial.

5 En la acción promovida contra **Nokia México**, el 15 de diciembre de 2011, el Poder Judicial Federal resolvió la acción de grupo condenando a Nokia México a indemnizar a los interesados que hayan sido perjudicados por su negativa a otorgar la garantía de sus equipos, y que así lo acrediten, independientemente de si promovieron o no el juicio inicial.

6 En agosto de 2011 se obtuvo sentencia favorable para los consumidores afectados por la mueblería **Azcué Muebles**, cuyos daños reclamados fueron, aproximadamente, de 13 millones de pesos, cifra que pudiera aumentar al reconocer nuevos afectados en el incidente de reclamación de daños y perjuicios. Como antecedente, en 2010 se ejerció acción de grupo contra este proveedor, en representación de 669 consumidores afectados por la negativa a hacer entrega de los muebles adquiridos, así como negarse a hacer efectiva la garantía por los defectos de fabricación.

7 Se promovió juicio de amparo directo en busca del reconocimiento de la vía ejercida por Profeco en la acción de grupo contra **Aero California**, en donde se representa a 484 consumidores por un monto estimado de más de 3 millones de pesos. Esta Procuraduría hizo valer en el amparo los criterios emitidos en 2010 por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en el caso de CTU, en el que definió que la vía intentada por Profeco es la correcta.

8 En relación a **Construcciones y Edificaciones Andha**, en febrero de 2011 Profeco obtuvo sentencia favorable en el amparo directo cuyo efecto fue determinar que se habían satisfecho los requisitos legales para iniciar la acción de grupo contra la empresa. Derivado de lo anterior, se admitió a trámite la demanda de acción de grupo incoada contra la empresa en representación de 425 consumidores que fueron afectados por el incumplimiento en la entrega de los

lotes con servicios con los que comercializa la demandada. Actualmente, esta Procuraduría se encuentra ofreciendo pruebas a fin de acreditar las conductas ilícitas en las que incurrieron los demandados.

Nulidad de cláusulas

Por primera vez, Profeco promovió una acción de nulidad de cláusulas, mecanismo idóneo para la protección de los derechos de los consumidores afectados por cláusulas de contratos que resultan abusivos, sobre todo, en aquellos en los que su registro ante Profeco no es de carácter obligatorio.

A través de las demandas de nulidad de cláusulas, Profeco ejerce su atribución de acudir ante las autoridades judiciales en busca de la equidad que debe prevalecer en las relaciones de consumo, solicitando se declare que cierta cláusula resulta contraria a la Ley, es nula y, por tanto, no debe producir sus efectos frente a los consumidores.

En 2011, Profeco promovió juicios contra tres proveedores de servicios de televisión restringida con el objeto de que se declare la nulidad de cláusulas de los contratos

de adhesión de prestación de servicios y arrendamiento o comodato del equipo para la prestación de los mismos, en virtud de que Profeco las considera abusivas, inequitativas y desproporcionadas en perjuicio de los consumidores.

Actualmente, dichas acciones se encuentran en apelación para la admisión de la demanda o el reconocimiento de la vía promovida.

Concursos mercantiles

Profeco, en el ámbito de las atribuciones conferidas por las fracciones I, II y III del artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y con el objeto de proteger los derechos e intereses de los consumidores que se han visto afectados por la suspensión de actividades de diversas aerolíneas, ha intervenido como representante de los mismos, en los concursos mercantiles que a continuación se detallan:

El objeto de la representación de consumidores en los concursos mercantiles es el reconocimiento de los mismos como acreedores de los proveedores por el monto de la obligación incumplida.

Año	Razón social y nombre comercial	Consumidores representados	Monto reclamado
2008	Líneas Aéreas Azteca, SA de CV (Líneas Aéreas Azteca)	1,200	\$5,122,490.01
2008	Aerolíneas Mesoamericanas, SA de CV (Alma de México)	1,501	\$9,118,702.86
2009	Consorcio Aviaxsa, SA de CV (Aviacsa)	4,881	\$24,505,999.86
2010	Compañía Mexicana de Aviación, SA de CV (Mexicana)	9,781	\$109,830,399.41
2010	Mexicana Inter, SA de CV (Mexicana Link)	43	\$367,151.71
2010	Aerovías Caribe, SA de CV (Mexicana Click)	843	\$4,928,827.35

Hasta 2011, en los seis concursos mercantiles se ha representado a 18,249 consumidores, siendo reconocidos 12,890 por un monto de \$123,462,530.00.

En el caso del concurso mercantil de **Compañía Mexicana de Aviación**, cabe destacar que en diciembre de 2011 se resolvieron los recursos de apelación presentados por Profeco, reconociendo 1,882 nuevos consumidores dentro del concurso mercantil. A la fecha son 9,333 consumidores reconocidos, lo cual representa más de 95% de los consumidores representados por esta institución, quedando pendiente por reconocerse a 448 consumidores por el monto de \$4,046,543.30. Actualmente se encuentra substanciándose el amparo promovido por la Procuraduría, a fin de obtener el reconocimiento de los consumidores faltantes, así como el total de las cantidades reclamadas.

Profeco continuará realizando todas las acciones jurídicas necesarias y a su alcance para lograr el reconocimiento de los consumidores representados.

Defensa de actos de autoridad

En el año 2011, la Subprocuraduría Jurídica enfrentó dos grandes retos derivados de la entrada en vigor de las reformas a la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo: el juicio sumario y el trámite del juicio en línea.

La nueva modalidad de juicio sumario obligó a realizar el trámite y desahogo del juicio de nulidad en la mitad del tiempo que se tenía en el juicio tradicional, por ejemplo, el plazo para contestar la demanda pasó de 45 a 15 días hábiles, el de la ampliación de la demanda pasó de 20 a cinco días. Esta reducción significativa de los términos legales implicó una reorganización y aumento en la carga de trabajo al personal de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.

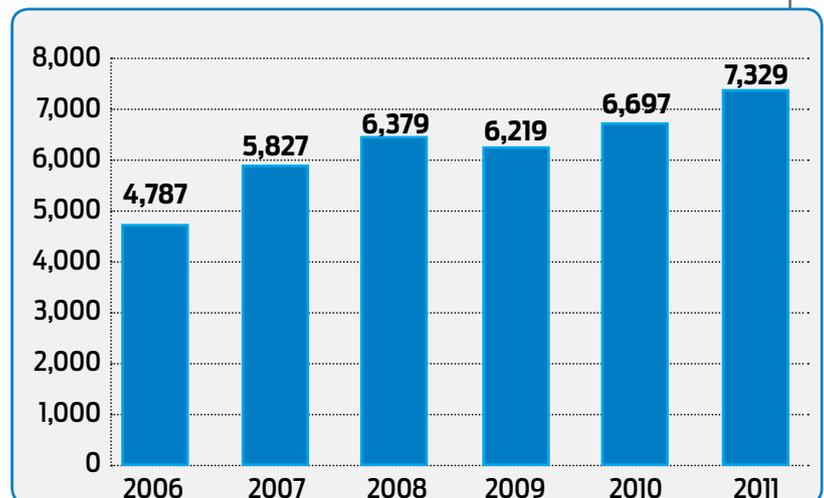
Por su parte, la modalidad del juicio en línea, sea en la vía ordinaria o la vía sumaria, representó un reto informático para adecuar los procesos internos de defensa jurídica a la evolución informática que vive la impartición

de justicia. Para hacer frente a este reto se trabajó de manera coordinada con el personal especializado en juicio en línea del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Por tanto, las reformas a la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo crearon cuatro formas de tramitar el juicio de nulidad: en la vía ordinaria y en la vía sumaria, ordinario en línea y sumario en línea. El trámite de juicio en línea disminuye los costos de acceso a la justicia administrativa y tiende a incrementar los juicios de nulidad que se tramitan, comparativamente con años anteriores.

Juicios de nulidad recibidos

total por año



Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor

Durante 2011 la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) fue reformada en cuatro ocasiones. Sin duda, todas resultan relevantes para fortalecer a la institución y para ampliar y profundizar la protección de los consumidores mexicanos.

El 28 de enero de 2011 se publicó, en el *Diario Oficial de la Federación*, una reforma que permite la presentación de quejas grupales ante Profeco por parte de los consumidores afectados por prácticas violatorias de sus derechos, y faculta a Profeco para presentar denuncias ante la Comisión Federal de Competencia (CFC) cuando en



el ejercicio de sus atribuciones identifique aumento de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas.

El 26 de mayo de 2011 se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* la adición del artículo 29 BIS a la LFPC, a través de la cual se establece el esquema de control de confianza que Profeco debe aplicar a su personal para asegurar su probidad y honestidad, con particular énfasis en aquellos que realicen o supervisen labores de verificación y vigilancia establecidas en el capítulo XII de la LFPC.

El 30 de agosto de 2011 se publicó una reforma al artículo 26 de la LFPC, en el contexto de las reformas y adiciones al Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Esta reforma refuerza la legitimación activa de Profeco para promover acciones colectivas, pero más importante es el hecho de que abre la posibilidad de que dichas acciones sean promovidas por cualquier legitimado en términos del artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, por ejemplo, el representante común de la colectividad conformada por al menos 30 miembros y las asociaciones civiles sin fines de lucro legalmente constituidas.

Finalmente, se destaca la participación de Profeco en la elaboración de las observaciones que el Presidente de la República hizo al *Decreto por el que se Garantizan los Derechos de los Usuarios de Compañía Mexicana de Aviación y sus Filiales*, en relación con la venta de boletos anterior al inicio del proceso de quiebra.

Asimismo, destaca la reforma en materia publicitaria publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, el 15 de diciembre de 2011, que fortalece las capacidades de Profeco para sancionar la publicidad engañosa o abusiva, ahora considerada como caso particularmente grave de violación a la Ley, hasta con 10% de los ingresos brutos anuales obtenidos por el infractor, por la comercialización de los bienes o servicios contenidos en la publicidad respectiva, en caso de reincidencia. Esta reforma amplía las potestades de Profeco para la coordinación de acciones tendientes a proteger al consumidor contra información o publicidad engañosa o abusiva, con los tres niveles de gobierno.

Enlace legislativo

Profeco es requerida constantemente para emitir su opinión respecto de asuntos de carácter legislativo relacionados con derechos del consumidor o relaciones de consumo. En 2011 se profundizó su participación con el Poder Legislativo, asistiendo a diversos foros para el análisis de reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor y proyectos de nuevas leyes.



Por ello, Profeco revisó y emitió 72 opiniones respecto de 23 iniciativas, dictámenes y minutas de reformas o adiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como a 35 iniciativas, dictámenes y minutas de reformas o adiciones a otras leyes distintas a esta, entre las que destacan el Código Federal de Procedimientos Civiles en materia de acciones colectivas, Ley General de Salud, Ley Federal de Radio y Televisión, y Ley Federal de Telecomunicaciones.

Asimismo, se analizaron y opinaron diversas iniciativas de leyes, entre las que destacan la Ley Federal de Juegos con Apuestas y Sorteos; la Ley Federal para Regular Casas de Empeño Mercantiles; la Ley Federal de Telecomunicaciones y Contenidos Audiovisuales; la Ley Federal que Regula Casas de Empeño y la Ley de Represión de la Competencia Desleal.

Colaboración en la protección de los derechos humanos

Profeco es una institución comprometida con la protección y promoción de los derechos humanos, para lo cual, en el ámbito de sus atribuciones en esta materia, atiende los requere-

rimientos que envía la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). En 2011 se recibieron 69 requerimientos de información, para los que se proporcionó la documentación necesaria en tiempo y forma, de los cuales 42 fueron concluidos por la CNDH sin encontrar elementos que permitieran determinar alguna violación de derechos humanos; los demás se encuentran en trámite.

Consultoría jurídica

En el año que se reporta, se brindó asesoría jurídica a los consumidores, proveedores y unidades administrativas de la institución que así lo requirieron, con el objetivo de garantizar la legalidad en las actividades de Profeco y de terceros. En este sentido, se atendieron 197 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, por internet, por escrito y de manera personal, y se asesoró a diversos comités y consejos institucionales.

Contratos y convenios institucionales

Para el cierre de 2011, 215 de los contratos y 182 de los convenios fueron autorizados. De estos proyectos, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 172 contratos y 124 convenios celebrados. | IA

La Coordinación General de Educación y Divulgación llevó a cabo los trabajos de la *Primera Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor* y los *Diálogos de Alto Nivel sobre Políticas Pro Consumidor en América del Norte*.

EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

1era Semana Nacional
Políticas Pro Consumidor



A

través de la Coordinación General de Educación y Divulgación, Profeco lleva a cabo acciones preventivas como la educación, la organización y la capacitación de consumidores; mantiene informada a la población sobre los precios de productos y servicios para mejorar la economía familiar; y, con base en una producción propia de contenidos para radio, televisión e internet, fomenta una cultura del consumo inteligente y responsable por medio de la difusión y la enseñanza en distintos medios de comunicación.

Con el apoyo de sus direcciones generales de Difusión, de Educación y Organización de Consumidores y de Estudios sobre Consumo, la Coordinación General de Educación y Divulgación llevó a cabo los trabajos de la *Primera Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor*, en el Museo Tecnológico (MUTEC) de la Comisión Federal de Electricidad, y los *Diálogos de Alto Nivel sobre Políticas Pro Consumidor en América del Norte*, en el Auditorio Raúl Ramos Tercero de la Secretaría de Economía.

EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN



Expertos nacionales e internacionales dictaron conferencias sobre temas como la participación ciudadana y el movimiento pro consumidor.

Los diálogos contaron con la participación de los titulares de las agencias contraparte de Profeco en Estados Unidos de América (Federal Trade Commission y Consumer Protection Safety Commission) y Canadá (Competition Bureau), además de representantes de organizaciones de consumidores estadounidenses (Consumers Federation of America, Consumers Union, Better Business Bureau), lo que permitió desarrollar una perspectiva regional sobre las acciones de protección al consumidor.

En el marco de dichos eventos, expertos nacionales e internacionales dictaron conferencias sobre temas como la participación ciudadana y el movimiento pro consumidor, la importancia de la autorregulación por parte de las empresas, la seguridad de productos y la prevención de riesgos en los hogares, el papel de las redes sociales en el empoderamiento del consumidor, la creación de normas y estándares, así como el papel de la información tanto económica como estadística para generar confianza en el consumidor.

Entre las personalidades que participaron estuvieron Bernardo Altamirano Rodríguez, procurador Federal del Consumidor; Rubén Durán Miranda, subprocurador

de Verificación de Profeco; Issa Luna Pla, profesora-investigadora de la Universidad Nacional Autónoma de México y miembro del Consejo Consultivo del Consumo de Profeco; Susan Grant, directora de Consumer Protection y Consumer Federation of America (EUA); Norma V. García, gerente del programa de Consumers Union (EUA); Adriana Labardini Inzunza, cofundadora de Al Consumidor, AC; Ricardo Sepúlveda Iguíniz, director general del Centro Jurídico para los Derechos Humanos y miembro del Consejo Consultivo del Consumo de Profeco; Steve Cox, presidente de Better Business Bureau (EUA); Salomón Presburger Slovik, presidente de la Confederación de Cámaras Industriales (Concamin); José Luis Barros Horcasitas, presidente del Consejo Directivo del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR); Luis Foncerrada Pascual, director nacional del Consejo Coordinador Empresarial (CCE); Charles Harwood, director adjunto del Bureau of Consumer Protection Federal Trade Commission U.S. (EUA); José Rodrigo Roque Díaz, director general del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial; Richard O'Brien, director del Programa Internacional de la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (EUA); Eugenio Carrión

Rodríguez, director general de Relaciones con Gobierno de la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, AC (ANTAD); Aída Albuérne Piña, directora general del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor de Profeco; Karla Bayly, analista económico y *coach* financiero; Gabriela Warkentin, profesora e investigadora de la Universidad Iberoamericana (UIA); Daniel Moreno, director general de *Animal Político* y miembro del Consejo Consultivo del Consumo de Profeco; Irene Levy, directora general de Observatel, AC, y miembro del Consejo Consultivo del Consumo de Profeco; José Antonio Torre Medina, subsecretario de Competitividad y Normatividad de la Secretaría de Economía; Francisco Ramos, ex director del Laboratorio Profeco; José Roldán Xopa, director de Acciones Colectivas, AC, y miembro del Consejo Consultivo del Consumo de Profeco; Alfonso Carballo Pérez, director general de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer); Larry Bryenton, asesor de Política Estratégica y director de Casos Mayores del Competition Bureau-Canada; el diputado Ildefonso Guajardo Villarreal, presidente de la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados; José Arturo Blancas Espejo, director general de Estadísticas Económicas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); Enrique Perret Erhard, titular del Secretariado Técnico de Competitividad de la Secretaría de Economía; y Manuel Molano, director general adjunto del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO).

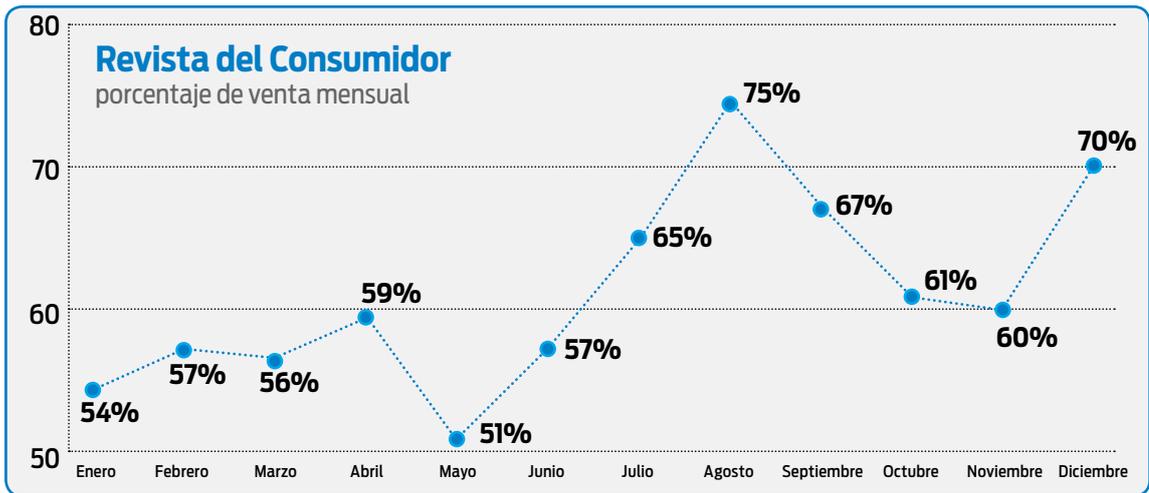
Ambos eventos se realizaron durante el mes de diciembre y tuvieron la participación de empresarios, funcionarios gubernamentales, académicos nacionales, estudiantes y público en general; además, se transmitieron de manera simultánea por la página de internet de Profeco, con lo cual se logró una mayor difusión.

Por otra parte, a lo largo de 2011, la Coordinación General de Educación y Divulgación apoyó a otras áreas sustantivas en campañas durante fechas de alto consumo como la



celebración del 15 de Septiembre, el Día de Muertos, Navidad y Año Nuevo; en la difusión a través de módulos de información en aeropuertos y estaciones de autobuses; en la promoción de los derechos del consumidor y en la elaboración de impresos durante los Juegos Panamericanos en Guadalajara. Asimismo, la coordinación colaboró en la organización de la conferencia de prensa llevada a cabo junto con el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (Fovissste), sobre la publicación de la “Guía inmobiliaria” en la *Revista del Consumidor* del mes de octubre.

La Coordinación General de Educación y Divulgación también participó en la elaboración de las bases de datos e información estadística para el libro *Bienestar y Consumo en México: el consumidor mexicano del siglo XXI*, donde se documenta y se dan a conocer los cambios en los patrones de consumo en nuestro país, así como la evolución diferenciada del consumo en los mexicanos por grupo de ingreso y su efecto en el bienestar. Aunque el libro quedó listo en diciembre de 2011, se publicará durante 2012. | IA



Profeco divulga información para procurar un equilibrio en la disparidad de las relaciones comerciales entre productores y consumidores desinformados. Con tal motivo se diseñan y producen contenidos para radio, televisión, internet y diversos tipos de impresos.

Revista del Consumidor

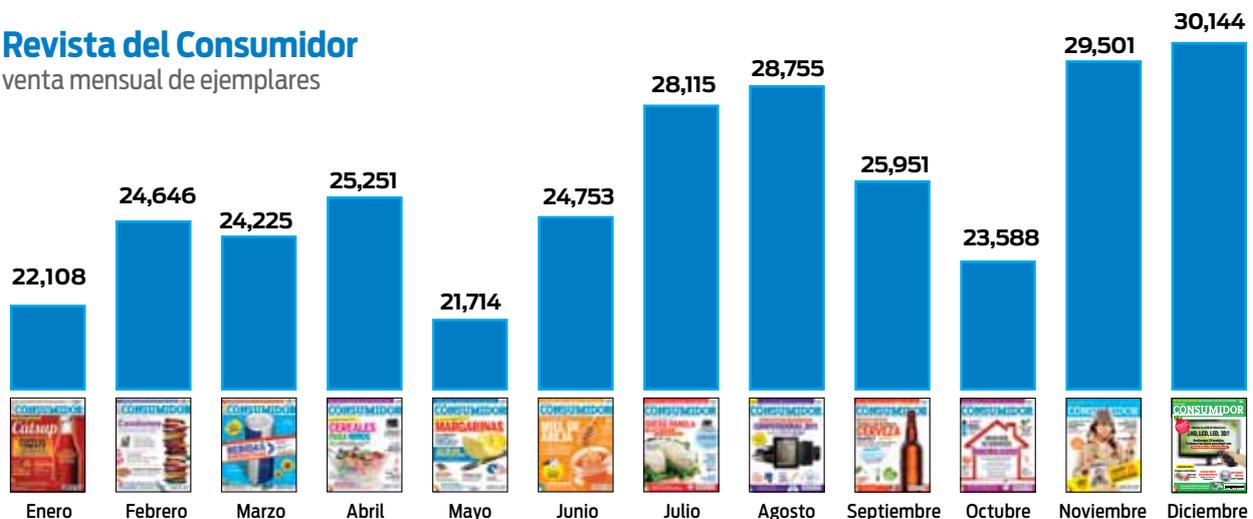
La *Revista del Consumidor* se ha consolidado como el principal eje de difusión de contenidos de Profeco. En 2011 se conmemoraron los 35 años de la revista con la presentación de su nuevo formato para tabletas con sistema Android, iPad de Apple y PlayBook de BlackBerry, el cual se puso a disposición de todos los consumidores de manera

gratuita a través de www.profeco.gob.mx. Al cierre de 2011 se realizaron 13,057 descargas distribuidas de la siguiente manera: 9,690 de iPad, 3,259 de PlayBook, y 108 de Android.

En el año que se reporta, el tiraje de la *Revista del Consumidor* sumó poco más de 531 mil ejemplares, de los cuales se vendieron 308,751, es decir, 7% más que en 2010, año en que la venta total fue de 288,290 ejemplares. La revista tuvo un incremento significativo en sus ventas durante el segundo semestre del año respecto al primero. Así, el porcentaje de ventas en relación al total ofrecido en locales cerrados y puestos de periódicos superó 60%; destaca la edición de agosto, que publicó en portada un estudio de calidad

Revista del Consumidor

venta mensual de ejemplares



de computadoras y alcanzó 71% de ventas (o 75% si se incluyen las suscripciones); este es el máximo valor del trienio 2009 a 2011.

En el tercer trimestre de 2011 se reestructuró y rediseñó la revista para dar inicio a una nueva etapa pro consumidor, con el objetivo de que el lector tome plena conciencia de sus derechos y de su ejercicio. De tal manera, la edición de noviembre estrenó las secciones: Publicidad engañosa y el apartado Que no le digan que no le cuenten; Consumo en los estados y la subsección Semáforo de Gasolineras; Seguridad de productos; Índice temático; El poder de los consumidores; y Tips de compra del chef.

Asimismo, se realizó el primer Foro Universitario sobre la *Revista del Consumidor*, con el objetivo de acercar esta publicación a las nuevas generaciones. El procurador ofreció una ponencia sobre los medios de comunicación y el movimiento pro consumidor en México, en el marco de dicho evento, que en esta ocasión tuvo lugar en la Escuela de Periodismo Carlos Septién García.

Radio y Televisión

La producción de radio y televisión se realiza a partir de los contenidos mensuales de la *Revista del Consumidor*. La mayoría de los programas está disponible en la versión en línea de la revista y en el canal *Profeco TV*, en YouTube.

En 2011 se produjeron 52 programas de televisión y 153 de radio; con esta última cifra, en materia de radiodifusión, por segundo año consecutivo se triplicó la registrada de 2006 a 2009.

A través del tiempo oficial se difunden los programas: *Revista del Consumidor Radio*, de 15 minutos, y *Revista del Consumidor Radio Exprés*, de cinco minutos; y, en televisión abierta, un programa de 15 minutos. Todos los martes de 20:30 a 21:00 horas, en ABC Radio se transmite el programa *Revista del Consumidor Radio en ABC*.



Internet

Profeco participa en las principales redes sociales (YouTube, Twitter y Facebook) y tiene el sitio de la *Revista del Consumidor en Línea*, que reúne los productos de difusión de Profeco en este campo.

Profeco creó su cuenta oficial @profeco en Twitter en marzo de 2009. A partir de marzo de 2011, Profeco abrió otras dos cuentas para Twitter: @profecodifusion, para dar a conocer contenidos de la *Revista del Consumidor*, y @profeco2, para publicar enlaces de productos diseñados para jóvenes.

En el primer semestre del año se lanzó Profeco 2.0, el blog de la *Revista del Consumidor* en Tumblr, en donde se publican webcasts, podcasts, cómics, videos, galerías de fotos, citas y notas sobre temas de consumo preparados exclusivamente para jóvenes habitados a la tecnología y las redes sociales.

En Facebook, Profeco tiene las páginas *Consumidor Inteligente*, *Mito Urbano Profeco*, *Consumán*, y el grupo de la *Revista del Consumidor*. En YouTube tiene el canal *Profeco TV* y *Profeco Noticias*.

El crecimiento exponencial en las cuentas de Profeco es sorprendente, como ejemplo está la cantidad de usuarios combinados de 2009 a 2011, que registra una tasa media de crecimiento anual de 430%, es decir, de casi nueve mil a más de 250 mil usuarios. Solo la cuenta @profeco de Twitter registró poco más

de 222 mil seguidores, lo que la posicionó como la segunda cuenta del Gobierno Federal por su número de usuarios, después de Presidencia de la República.

A lo anterior se suma la aceptación que ha tenido la información disponible tanto en los canales de YouTube como en la *Revista del Consumidor en Línea*, por ejemplo, a 2011 se acumularon 4.7 millones de reproducciones, equivalente a una tasa media de crecimiento anual (TMC) de 157% con respecto a 2009.

La *Revista del Consumidor en Línea* continuó su tendencia ascendente de visitantes únicos que registraron una TMC de 71% con respecto al cierre de 2009, para llegar a la cifra de 1.8 millones. Las páginas vistas de este mismo canal de comunicación tuvieron una TMC de 54%, es decir, durante 2011 superaron los 8 millones.

Por otra parte, en febrero se dio a conocer el *newsletter* quincenal *Revista del Consumidor* junto con el lanzamiento del boletín electrónico *Brújula de compra*.

Revista del Consumidor en Línea y YouTube

tasa media de crecimiento

Concepto	2009	2010	2011	Tasa media de crecimiento
Reproducciones en YouTube TV (datos acumulados)	714,664	2,311,609	4,703,282	157%
<i>Revista del Consumidor en Línea</i> , visitantes únicos (datos anuales)	605,982	1,116,217	1,865,574	75%
<i>Revista del Consumidor en Línea</i> , páginas vistas (datos anuales)	3,446,621	5,789,085	8,179,208	54%

Impresos

En octubre de 2011 se lanzó la publicación mensual *Con lo mejor de la Revista del Consumidor*, que sustituyó a *El Mandado* y *Consumán*. Esta nueva publicación reproduce las

secciones preferidas por los lectores de la *Revista del Consumidor*, a fin de potenciar su difusión entre los consumidores. La portada es la misma que la de la revista e incluye secciones como: *Platillo Sabio*, *Tecnología Doméstica*, *Estudio de Calidad* y *Consumo en los Estados*. Con esta acción se lleva el contenido de la revista a un mayor número de

lectores, ya que su distribución es gratuita. El tiraje promedio de esta publicación es de 75 mil ejemplares, con lo cual se alcanzó un acumulado de 225 mil.

Con lo mejor de la Revista del Consumidor, del mes de octubre, tuvo un tiraje especial a solicitud del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (Fovissste), para que se incluyera la información de la “Guía inmobiliaria” publicada en la *Revista del Consumidor* de ese mes. La impresión de dicho tiraje fue supervisada por la Coordinación General de Educación y Divulgación para garantizar que la publicación cumpliera con los estándares de calidad y normatividad de Profeco y fue financiada por Fovissste. | IA



Se reemplazaron los equipos colectores de precios

por terminales portátiles con una moderna tecnología de pantalla sensible al tacto y escaneo de código de barras.



Con el objetivo de orientar al consumidor en la toma de decisiones para la adquisición de bienes y servicios, y así mejorar la economía familiar, Profeco de manera permanente lleva a cabo encuestas, sondeos y realiza visitas a comercios para actualizar las herramientas que ofrece a todo el público a través del programa *Quién es Quién* y el boletín *Brújula de compra*.

El programa *Quién es Quién* ofrece información por medio de tres herramientas disponibles en el sitio institucional en internet de la Procuraduría: *Quién es Quién en los*

Precios, Quién es Quién en el Envío de Dinero y Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos.

Quién es Quién en los Precios

Concentra información actualizada sobre precios de los productos de mayor demanda para que el consumidor pueda comparar y tomar mejores decisiones de compra. Además, fomenta el proceso de competencia al aumentar la transparencia de los mercados.

Durante 2011 se captaron y difundieron más de 7 millones de precios de productos, como resultado de visitas semanales a 308 supermercados, 89 mercados y pescaderías,

159 farmacias, 130 papelerías, 149 tiendas especializadas en electrodomésticos y departamentales, así como 540 tortillerías en 26 ciudades del país. El número de suscriptores acumulado llegó a 52,576 durante 2011, 24% más que en 2010.

Cabe destacar que, en 2011, se reemplazaron los equipos colectores de precios por terminales portátiles con una moderna tecnología de pantalla sensible al tacto y escaneo de código de barras. Estos nuevos equipos incrementan la confiabilidad en la captación de precios.

Quién es Quién en los Precios

suscriptores por año

2007	2008	2009	2010	2011
12,637	23,764	34,471	42,548	52,576

Quién es Quién en el Envío de Dinero

Ofrece información sobre los servicios y precios de empresas que envían o reciben dinero de Estados Unidos de América (EUA) a México. Cada semana se actualizan los costos y características de los servicios. Durante 2011 se publicaron en internet 1,074 reportes con información semanal sobre el costo de enviar 300 dólares de EUA a México, que equivalen a 8,029 precios de servicios de 24 empresas.

Entre 2007 y 2011 se registró un incremento en la captación de precios de 16%, esta situación se debió a que durante 2008 se consideró la información del programa *Directo a México*, mediante el cual se difunde información de 351 instituciones (242 bancos y 109 uniones de crédito), que representa una buena opción a buen costo para los consumidores.

Quién es Quién en el Envío de Dinero

precios captados en empresas remeseras por año

2007	2008	2009	2010	2011
6,912	7,399	7,904	7,904	8,029



Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos

Con esta herramienta se promueve la transparencia y se incentiva la competencia mediante la difusión bimestral del costo de créditos a pagos fijos de electrodomésticos y línea blanca otorgados en establecimientos comerciales.

De enero a diciembre de 2011 se realizaron seis levantamientos de las condiciones de crédito en 574 visitas a establecimientos de 19 ciudades del país, en promedio, con lo que se publicaron 2,621 precios y condiciones de pago de productos y el costo anual total (CAT) respectivo.

Brújula de compra

Presenta información de análisis de precios, estudios comparativos y artículos relacionados con el consumo, a través de un boletín electrónico quincenal disponible en el sitio institucional de Profeco en internet y por medio de suscripción gratuita a su *newsletter*.

En 2011 se registraron un total de 20,342 suscriptores. Esta cifra es menor a la de 2010, debido a que en el primer trimestre del año se depuró la base de datos; sin embargo, entre 2007 y 2011 se alcanzó una tasa media de crecimiento de 5% de suscriptores. Por otra parte, este último año se publicaron 24 boletines electrónicos, con 40 artículos, 33% menos que en 2010, ya que hasta junio de ese año las publicaciones eran semanales y a partir de entonces son quincenales.

Encuestas y sondeos

De manera permanente se aplican encuestas y sondeos para conocer los hábitos de consumo de la población y las características de los servicios ofrecidos por los proveedores. Los resultados se dan a conocer por medio de los artículos publicados en *Brújula de compra* y en la *Revista del Consumidor*.



Brújula de compra Profeco 35 años contigo

Newsletter 192 de Brújula de Compra | 25 de abril de 2011

Costo Anual Total en créditos a pagos fijos

Si acostumbras comprar productos con créditos a pagos fijos es importante que consideres el Costo Anual Total (CAT). El CAT incluye tasa de interés, comisiones y otras tarifas; en pocas palabras, representa el "precio" que hay que pagar por tener ese crédito. Infórmate y utiliza el CAT a tu favor.



Entre 2007 y 2011, el número de estudios osciló entre 40 y 46 por año, a excepción de 2009, año en que debido al recorte presupuestal se realizó un número importante de sondeos por teléfono.

En el año que se reporta, se aplicó la *Encuesta sobre compras realizadas durante el fin de semana de ofertas generalizadas de El Buen Fin* y la *Encuesta sobre gasto y riesgo financiero* con la que Profeco participó en la *Semana Nacional de Educación Financiera 2011*, iniciativa coordinada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

También se realizaron encuestas para conocer las preferencias de los consumidores sobre la portada de la *Revista del Consumidor* y la opinión de sus suscriptores; así como un cuestionario, a modo de censo, de las organizaciones de consumidores, entre otros.

Del 9 al 12 de noviembre, por encargo de Profeco, la empresa Sistemas de Inteligencia en Mercado y Opinión (SIMO) llevó a cabo la *Encuesta Nacional sobre la Leche*, para recolectar información sobre los hábitos de consumo y el conocimiento de la composición de los productos lácteos por parte de los consumidores. | IA

EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES



Profeco diseña proyectos y programas educativos destinados a orientar, informar y estimular hábitos y prácticas que promuevan una cultura de consumo inteligente; además, promueve, supervisa y evalúa los programas educativos y proyectos especiales que se desarrollan sobre educación y divulgación en sus delegaciones y subdelegaciones de todo el país.

La educación y la capacitación para el cuidado de la economía y la defensa de los derechos del consumidor son acciones fundamentales que Profeco lleva a cabo por medio de reuniones con asociaciones de consumidores nacionales e internacionales, acuerdos con instancias del sector privado y público, como la SEP, y a través de foros, ferias y otras actividades.

Educación para el consumo

Como parte de su labor preventiva y educativa, Profeco diseña estrategias didácticas, selecciona contenidos y programas educativos para impartir a los consumidores y generar cambios de conducta tendientes a modificar hábitos de consumo en beneficio personal y colectivo.

Mediante el Programa de Educación para el Consumo se elaboraron 12 guías didácticas y el mismo número de carteles educativos, con sus respectivos paquetes de material, en apoyo a las tareas de instrucción realizadas con grupos de consumidores.

Durante septiembre, octubre y noviembre de 2011 se llevaron a cabo 36 foros estatales *El Consumidor del Siglo XXI en México*. Las áreas de educación de 31 delegaciones y tres subdelegaciones Profeco convocaron a académicos, autoridades estatales y municipales, representantes de cámaras industriales, líderes de opinión y organizaciones de la sociedad civil, para reflexionar sobre la evolución de los patrones de consumo en la sociedad a lo largo de los 35 años de la Procuraduría.

Colaboración con la SEP

Profeco colabora con la SEP mediante la elaboración de materiales educativos y la inclusión de temas de consumo en los libros de texto gratuitos y publicaciones. La Procuraduría participó con el tema de consumo de agua en el segundo cuaderno de estrategias para la formación docente. Asimismo, se reeditaron los libros de la SEP que contienen textos elaborados por Profeco con temas de consumo inteligente para los libros de español, geografía y ciencias naturales.

En la publicación quincenal *Mi primer Diario*, con un tiraje de 500 mil ejemplares y, en la mensual, *Sector DF*, que se distribuye en las secundarias públicas del Distrito Federal, con un tiraje de 200 mil ejemplares, Profeco colaboró con dos artículos, uno sobre consumo consciente y otro sobre útiles escolares.

En el Programa Escuela Siempre Abierta, dirigido a los niños y adolescentes que cursan educación básica, la Procuraduría colaboró con la elaboración de cuatro guías para diferentes sectores: preescolar, primaria, secundaria y educación especial. En el programa participaron aproximadamente 5,300 maestros y alrededor de 80 mil niños.

Se elaboró la segunda *Guía Conafe-Profeco de Educación Inicial*, con un tiraje de 34 mil ejemplares. Los instructores comunitarios utilizan los contenidos sobre consumo inteligente, de dicha guía, para brindar capacitación a niños de zonas rurales.

EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Educación para el consumo

impactos por año

Institución	Año	Actividad	Impactos
Conafe	2009	Hojas informativas con las <i>Tecnologías Domésticas Profeco</i> de gel antibacterial y jabón líquido para manos	3,000
	2010	Impresión de la primera <i>Guía Profeco-Conafe de Educación Inicial</i>	33,600
	2011	Impresión de la segunda <i>Guía Conafe-Profeco de Educación Inicial</i>	34,000
SEP	2008	Elaboración de seis fichas de consumo inteligente, una para cada grado de primaria	470,000
	2009	Unidad "Sociedades de Consumo" del libro de <i>Geografía de 6º grado</i>	2,436,850
	2010	Bloque V. "Información sobre hábitos alimenticios de niños" (con datos del área de Estudios sobre Consumo) de la página 166 a la 177 del libro de <i>Español de 5º grado</i>	2,957,250
	2010	<i>Cuaderno de estrategias para la Formación Económica y Financiera</i>	50,000
	2011	Colaboración de los libros de <i>Geografía de 6º grado</i> y <i>Español de 5º grado</i>	2,776,400
	2011	Colaboración quincenal en el periódico <i>Mi primer diario</i>	500,000

Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea (ProTLCUEM)

En el marco del ProTLCUEM se realizaron nuevas propuestas como el desarrollo del *Espacio Lúdico de Pequeños Consumidores*, un *Museo Itinerante* y las maletas didácticas *Haz tu museo*, con el tema del consumo para que el público infantil de diferentes lugares de la República Mexicana aprenda a tomar decisiones de consumo inteligente. Dentro del mismo proyecto se desarrolló el microsítio *Pequeños Consumidores* para público infantil, disponible en internet desde marzo de 2011.

Red Global de Acción Juvenil (GYAN, por sus siglas en inglés)

Profeco fue invitado por GYAN para formar parte de la marcha mundial *I matter*, proyecto iniciado en Estados Unidos para concienciar a los niños y jóvenes sobre el cambio climático. Entre las actividades se realizaron tres talleres con el tema de consumo sustentable, donde participaron 45 niños y 75 adultos.

La Procuraduría estuvo presente a través de módulos de información en el 5º aniversario del gobierno del presidente Felipe Calderón, el 4º *Encuentro Nacional de Empresarios*

EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES



De enero a diciembre de 2011 se llevaron a cabo 3,185 acciones de promoción a 54,762 consumidores de población abierta y se incrementó a 2,750 el número de organizaciones de consumidores.

Sociales con Discapacidad FONAES 2011, el Sexto Encuentro Nacional de Empresarias Sociales FONAES 2011 y durante la Semana Nacional PyME.

Asimismo, en la *Reunión de los Centros México Emprende (CME)*, la Procuraduría planteó elaborar propuestas de colaboración con ellos, así como distribuir información sobre los servicios de Profeco en todos los CME del país.

Organización de consumidores

Los consumidores tienen derecho de agruparse y de usar su poder para lograr una relación equilibrada con sus proveedores de bienes y servicios. Profeco apoya y alienta a los interesados en asumir esa responsabilidad para impulsar el trabajo solidario de los consumidores y fortalecer su movimiento en el país.

Para cumplir el objetivo de promover la organización espontánea, permanente y efectiva de los consumidores, la Procuraduría, a través de 51 departamentos de Edu-

cación y Divulgación de sus delegaciones y subdelegaciones, realiza actividades como la promoción de los servicios de la institución con la población consumidora. También constituye grupos de consumidores que se reúnen a recibir capacitación de un promotor de Profeco, por medio de sesiones educativas, con el fin de ayudarlos a identificar y reorientar sus hábitos de consumo, y a conocer y defender sus derechos.

De enero a diciembre de 2011 se llevaron a cabo 3,185 acciones de promoción dirigidas a 54,762 consumidores de población abierta, y se incrementó a 2,750 el número de organizaciones, las cuales están integradas por un total de 72,634 consumidores. En ese periodo, a los integrantes de dichos grupos se les brindaron 26,587 sesiones educativas.

El número de grupos de consumidores se incrementó de 1,941, en 2006, a 2,802 en 2011. De igual manera, el número de sesiones educativas impartidas a los grupos creció de 17,792 en 2006, a 26,587 sesiones en 2011; es decir, se atendió a más de 80 mil ciudadanos.

Cabe destacar que, desde el año 2006 a la fecha, se han atendido a 180 mil integrantes de grupos de pequeños consumidores, que actualmente cuentan con 845 grupos de pequeños consumidores.

Ferias de Regreso a Clases

En el 2011 se realizaron 84 ferias en el país, en las cuales participaron 2,843 proveedores que otorgaron descuentos de 10% a 50% en bienes y servicios. Se registró la asistencia de 985,213 personas, es decir, 65,487 más que en 2010. Dentro de las actividades realizadas destacan 1,150 talleres de educación para el consumo con temas como: la reutilización de uniformes y artículos escolares, el reciclaje, la elaboración de refrigerios escolares y de tecnologías domésticas. También se ofrecieron servicios gratuitos como exámenes médicos, oftalmológicos y ortopédicos, entre otros.

EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Fomento de asociaciones de consumidores

Profeco promueve la constitución de nuevas organizaciones de la sociedad civil cuyo objeto social sea el de la promoción y defensa de los derechos de los consumidores, conocidas como asociaciones de consumidores.

Vinculación con organizaciones de la sociedad civil

En 2011 la Procuraduría apoyó con información sobre consumo inteligente a 765 organizaciones de la sociedad civil (OSC), tanto con publicaciones institucionales como con diversas actividades en materia de educación para el consumo y participación en foros organizados por las propias OSC. También se identificaron seis nuevas asociaciones de consumidores y cinco organizaciones de la sociedad civil que atienden temas de consumo. Hasta la conclusión del presente informe, 14 asociaciones de consumidores y 16 de “consumeristas” (organizaciones de la sociedad civil que consideran el consumo responsable, ético, sustentable y justo como uno de los medios para alcanzar sus objetivos) se encontraban vinculadas con Profeco.

Se llevó a cabo un foro de análisis sobre temas relacionados con las organizaciones de defensa de los consumidores en México: *Los Derechos del Consumidor hoy y mañana*. En el que se realizaron tres conferencias magistrales y seis paneles de discusión. Las sesiones reunieron a 13 expertos, siete representantes de asociaciones de consumidores y 505 asistentes. Asimismo, se mantuvo contacto con 750 organizaciones de la sociedad civil que recibieron información relacionada con el consumo inteligente.

La Red de Asociaciones de Consumidores de México registró 3,492 visitas a través de www.redac.org.mx, durante 2011. Es decir, un promedio de 291 visitas al mes, de las cuales 2,425 fueron usuarios que visitaron más de una vez el sitio, con un promedio de navegación de cinco minutos.



Consejo Consultivo del Consumo (CCC)

Es la instancia de participación ciudadana encargada de analizar diversos temas en materia de consumo y de protección al consumidor, así como de proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría.

El consejo lo integran personas con trayectoria y prestigio reconocidos en materia de consumo o en el ámbito económico, social o cultural de México, así como representantes de organismos y asociaciones de la sociedad civil involucradas en la problemática del consumo, que fungen como consejeros y representantes de instituciones públicas involucradas, con el carácter de invitados. Actualmente, el consejo está integrado por el Procurador Federal del Consumidor como presidente, el Coordinador General de Educación y Divulgación como secretario técnico, y los consejeros ciudadanos cuyos nombres y perfiles se detallan más adelante. Además, con el carácter de invitados, asisten representantes de la Secretaría de Economía, la Secretaría de Energía, la Comisión Federal de Competencia, la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios y el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES



Durante 2011 se realizaron tres Sesiones Ordinarias. El 9 de septiembre se efectuó la XV Sesión Ordinaria, donde fueron renovados sus integrantes para el periodo 2011-2015. A dicho acto asistió el secretario de Economía, Bruno Ferrari García de Alba, como invitado de honor. A partir de esta sesión, para realizar un mejor análisis y discusión de los temas prioritarios para el CCC, fueron integrados cuatro grupos de trabajo con experiencia en los siguientes temas:

Grupo 1.- Publicidad Engañosa. Se reunió el cuatro de octubre de 2011 para, entre otras acciones, fortalecer la argumentación de Profeco en rubros específicos de publicidad engañosa, seleccionar contenidos de información para brindar a los consumidores, con el propósito de combatir la publicidad engañosa (para ser difundido en la revista y otros medios) y analizar la responsabilidad de los productores (publicitarios).

Grupo 2.- Verificación de Combustibles. Se reunió el 17 de octubre de 2011 para, entre otras acciones, rediseñar el *Semáforo de Gasolineras* y su aplicación, establecer una estrategia de comunicación en la materia, fortalecer la estrategia de verificación, crear la figura de “Verificadores Ciudadanos” e incluir el tema de “competencia” como un elemento más para analizar la eficacia de la protección al consumidor.

Grupo 3.- Acciones Colectivas y Derechos Humanos. Se reunió el 19 de octubre de 2011 para, entre otras

acciones, propiciar la organización de consumidores para la defensa colectiva de sus derechos, capacitar a las organizaciones de la sociedad civil en materia de acciones colectivas, identificar y difundir casos que afecten a grupos de consumidores, e impulsar la agenda de los consumidores en derechos humanos, económicos y sociales.

Grupo 4.- Transparencia y Participación Ciudadana. Se reunió el 21 de octubre de 2011 para, entre otras acciones, detonar la participación ciudadana en los temas de los otros grupos de trabajo, diseñar y poner en marcha las “Brigadas Ciudadanas” y ampliar los espacios de transparencia, comunicación social y participación ciudadana.

Cabe destacar que los consejeros del CCC también han participado en distintas actividades de la Procuraduría, como la *Primera Semana de Políticas Pro Consumidor*, donde el consejero, Jesús Sepúlveda Inguíniz, moderó la conferencia inaugural; la consejera Jessica Rojas Alegría coordinó los *Diálogos de Alto Nivel*; y los consejeros Daniel Moreno, Irene Levy e Issa Luna, participaron como ponentes.

En 2011 se lanzó el sitio en internet del Consejo Consultivo del Consumo (ccc.profeco.gob.mx), que pone a disposición de los ciudadanos la información referente a su integración, actividades y formas de contacto con los consejeros, entre otros temas. | IA

SEMBLANZAS DE CONSEJEROS CIUDADANOS DEL CCC



Sergio Arellano Rabiela
Director de la Escuela de Derecho de la Universidad Anáhuac de Querétaro

Es licenciado en Derecho por la Universidad Iberoamericana, maestro en Derecho por el Colegio Superior de Ciencias Jurídicas, maestro en Justicia Civil por la Pacific Western University, doctorando en Derecho por la Sorbona de París y la Universidad Anáhuac, y doctor en Filosofía por la Pacific Western University. Ha sido presidente de la Barra Latinoamericana de Abogados, AC, presidente de la Organización Internacional de Universidades de Posgrados en Derecho, director general de Enlace con Gobiernos Estatales de la Procuraduría General de la República (PGR), director general del Centro de Supervisión Permanente a Organismos Públicos e Investigación de la Comisión de Derechos Humanos. Es árbitro, conciliador y *coach* acreditado por la Barra Latinoamericana de Abogados. También es miembro del Comité Nacional de Bioética. Es autor de diversas obras publicadas por Editorial Porrúa, Ediciones Delma, Editorial Universidad Autónoma de Yucatán y Editorial Universidad de La Mancha. Ha sido docente en las principales universidades del país como el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Universidad Iberoamericana, Universidad Panamericana e Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, entre otras más. Actualmente es consejero estatal de Arbitraje Médico y articulista de temas jurídicos en el periódico *a.m.* de Querétaro (Grupo Reforma).

Verónica Baz Suárez
Directora general del Centro de Investigación para el Desarrollo, AC (CIDAC)

Estudió Ciencia Política en el ITAM y posteriormente la Maestría en Administración en Duke University. Es autora del libro *Crecer a pesar de México* y coautora del libro *El Poder de la Competitividad*. Actualmente tiene una columna en la sección de negocios del periódico *Reforma*. Sus temas habituales de análisis son las tendencias, oportunidades y prácticas de negocio en México y en el mundo.

Alejandro Calvillo Unna
Director de El Poder del Consumidor, AC

Estudió Sociología en la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) y es doctor en Filosofía por la Universidad de Barcelona. Egresado del Programa de Altos Estudios y Medio Ambiente de El Colegio de México. Fue miembro fundador de Greenpeace México, donde laboró 12 años, cinco como director ejecutivo. En 2006 fundó El Poder del Consumidor, AC (EPC), que desde 2007 es miembro de Consumers International. Ha realizado diversas investigaciones en materia ambiental y de consumo. Ha sido invitado a grupos de trabajo y consulta por parte de la Organización de Estados Americanos y la Organización Panamericana de la Salud. Ha impartido conferencias en las principales universidades del país, y fue invitado como expositor a la reciente Conferencia Mundial de Consumers International 2011. Ha colaborado en diversos medios como *El Universal*, *Reforma*, *La Jornada* y *El Semanario*.

Adelina Galindo Romero
Jefa del Departamento de Derecho
Universidad de Sonora

Es licenciada en Derecho por la Escuela de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Sonora, y maestra en Administración Educativa por el Instituto Pedagógico de Posgrado de Sonora, AC. Fue directora de área en la Comisión de Ahorro de Energía de la Secretaría de Desarrollo Económico y Productividad del Estado de Sonora (1991-1994), asesora jurídica externa del H. Ayuntamiento de Hermosillo (1994-1995), auditora del área jurídica de la Dirección General de Transporte de Sonora (1996-1998) y directora del Centro de Información Estadística del Poder Judicial de Sonora (1999-2006). Fue coordinadora del programa de Derecho en la Universidad de Sonora (2006-2009). Tiene 23 años como docente en materia de Derecho Constitucional, Derecho Civil y Derecho Público. Es miembro fundador de la Asociación de maestros y ex maestros del Departamento de la Universidad de Sonora y fue presidenta de la Academia de Derecho Civil de la Universidad de Sonora. También ha participado en múltiples cursos y diplomados en materia de Derecho y Pedagogía.

Irene Levy Mustrí
Directora de Observatel, AC

Abogada egresada de la Escuela Libre de Derecho, actualmente cursa la Maestría en Administración Pública en el Instituto Nacional de Administración Pública. Se desempeñó como asesora del subsecretario de Comunicaciones, directora de Asuntos Internacionales en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como directora general ejecutiva de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel). Consultora independiente en temas de radiodifusión y telecomunicaciones, ha asesorado al Senado de la República, la Comisión Federal de Electricidad y la Secretaría de Gobernación, entre otros. Es académica de la Universidad Iberoamericana y miembro del Consejo Consultivo de Cofetel.

Mara Lezama de Terrazas
Especialista en publicidad y televisión

Coordinadora de los programas *Video eco* y *Eco entretenimiento*. Inició la construcción de la televisora SIPSE Televisión-TVCUN en Cancún, Quintana Roo. Conductora en el programa *Cámara con la cámara*; posteriormente hizo el programa *Sonido 13* que se mantuvo al aire ocho años consecutivos. Incursionó en la programación de noticieros, en donde realiza los eventos especiales de la televisora. Actualmente trabaja para TVCUN en el programa de denuncias *Cancún vive* y en radio en *Informativo Turquesa* de Grupo Turquesa, ambos son los de mayor rating en la ciudad de Cancún.

Margarita Luna Ballina
Especialista en publicidad y comunicación

Licenciada en Comunicación por la Universidad Iberoamericana, con amplia experiencia en el sector público y privado en áreas de comunicación y mercadotecnia social y organizacional. Tiene amplios conocimientos y líneas de trabajo entre las que destacan: análisis del comportamiento del consumidor, marco legal de la publicidad, comunicación organizacional y social, y mercadotecnia (comercial, social y política). Fue directora general de Publicaciones y Educación para el Consumo en Profeco; se desempeñó como directora de Comunicación Social y directora de Publicidad en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; ha sido docente en las Maestrías de Comunicación Política y Comunicación Organizacional en el Centro Avanzado de Estudios de la Comunicación Eulalio Ferrer, AC. Actualmente es socia-directora de Desarrollo y Capacitación en Shopper Solutions, SA de CV.

Issa Luna Pla
Investigadora del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM

Doctora en Derecho de la Información en la Universidad de Occidente de Sinaloa, maestra en Derechos Humanos por la London School of Economics and Political Sciences del Reino Unido. Ha sido investigadora del Programme of Comparative Media Law and Policy de la Universidad de Oxford. Se ha especializado en temas de medios de comunicación y democracia, libertad de expresión y libertad de información. Ha participado en organizaciones de la sociedad civil en la promoción del derecho de acceso a la información y ha escrito numerosos artículos en revistas especializadas y periódicos de prestigio. Es catedrática en diversas universidades de México en las materias de metodología de la investigación, transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información, libertad de expresión, regulación de los medios de comunicación y de la publicidad. En coordinación con Eduardo Bertoni y Ernesto Villanueva, es directora de la revista *Derecho Comparado de la Información*, que edita el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM y el CELE de la Universidad de Palermo, Argentina. Durante 2010 participó dentro del grupo de expertos seleccionados por la Secretaría Jurídica de la Organización de Estados Americanos para redactar la Ley Modelo de Acceso a la Información y la Guía de Implementación.

Daniel Moreno Chávez
Director general del portal Animal Político

Tiene 23 años de experiencia en medios impresos y electrónicos, entre los que destacan el diario *Uno más Uno*, *El Economista*, *El Financiero*, *Reforma*, la revista *Cambio*,

El Universal y *Milenio Diario*. Fue director general editorial en el relanzamiento del diario *Excélsior*. En radio ha participado como editorialista y conductor en espacios radiofónicos del IMER y de Grupo Fórmula, también fue director de *W Radio*.

Juan E. Pardinás Carpizo
Director general del Instituto Mexicano de la Competitividad

Doctor en Economía por la London School of Economics (LSE), maestro en Economía por la Universidad de Sophia en Tokio, Japón, y politólogo de la UNAM. Fungió como investigador del Centro de Investigación para el Desarrollo, AC (CIDAC), y profesor en la UNAM, el ITAM y LSE. Corresponsal de *CNN en Español* en India y Japón. Tiene una columna dominical en el diario *Reforma* y escribe una *blog* en la página de internet del mismo periódico.

Omar Pérez Padilla
Director general del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación

Formó parte del Consejo Directivo de la Cámara Nacional de la Industria Molinera de Trigo (Canimolt) como vicepresidente ejecutivo de Relaciones Industriales y fue miembro del Consejo Mexicano para el Desarrollo Rural Sustentable como miembro representante de la Confederación de Cámaras Industriales (Concamin). Actualmente es director general del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, AC, y funge como presidente de la Comisión de Mejora Regulatoria de la Concamin.

Jessica Rojas Alegría
Integrante de la Junta Directiva de Tendiendo Puentes, AC

Internacionalista por la UNAM. Es consultora para temas de juventud, organizaciones de la sociedad civil y participación ciudadana y ha sido consejera en: Consejo de Evaluación y Seguimiento de Proyectos del Instituto Mexicano de la Juventud (Imjuve-SEP), Consejo de la Juventud del Estado de México, Consejo Distrital 16 en el Estado de México del Instituto Federal Electoral, Consejo Municipal en Tlalnepantla de Baz del Instituto Electoral del Estado de México, y consejera ciudadana en el Consejo Técnico Consultivo de la Ley Federal de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil. También fue coordinadora general de la *62 Conferencia Mundial de ONG asociadas a las Naciones Unidas*, México, DF, 2009; coordinadora general del *Foro Social de la Conferencia Mundial de la Juventud*, México 2010; y coordinadora regional para México y Centro América del Comité Ejecutivo Mundial de ONG asociadas a las Naciones Unidas (nombrada por

la ONU). Entre otras distinciones ha recibido el Premio Nacional de la Juventud 2006, en la vertiente Aportación a la Cultura Política y la Democracia, y la Presea Josefa Ortiz de Domínguez 2007, como la mujer joven más destacada del año.

José Roldán Xopa
Vicepresidente de Acciones Colectivas, AC

Abogado por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, maestro en Derecho Económico por la UAM Xochimilco y doctor en Derecho por la UNAM, con especialidad en Derecho Constitucional y Administrativo. Es profesor de tiempo completo del Departamento de Derecho del ITAM. También ha impartido clases en la Universidad Autónoma de Querétaro, en la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca, en la Universidad Autónoma de Puebla y en la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona. Entre sus publicaciones recientes se pueden mencionar: *Derecho administrativo*, *El pueblo y las comunidades indígenas como sujetos de derecho*, y *Constitución y mercado*.

Ricardo J. Sepúlveda Iguíniz
Director general del Centro Jurídico para los Derechos Humanos, AC

Doctor en Derecho Constitucional con especialidad en Derechos Humanos por la Universidad de Nottingham en Inglaterra. Actualmente es profesor en la Escuela Libre de Derecho donde imparte la cátedra de Teoría Político-Constitucional; también imparte Derechos Humanos en la Universidad Anáhuac. En el sector público se desempeñó como coordinador de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación.

Jorge Villalobos Grzybowicz
Presidente ejecutivo del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi)

Maestro en Comunicación y Desarrollo en la Universidad Iberoamericana. Ha publicado decenas de artículos sobre comunicación alternativa, sociedad civil, filantropía, tercer sector y responsabilidad social empresarial. Colabora en diversos consejos directivos de instituciones. Ha formado parte del Consejo Consultivo Ciudadano de Desarrollo Social de la Secretaría de Desarrollo Social, del Consejo para la Determinación de las Mercancías Decomisadas y del Consejo Técnico Consultivo de la Ley Federal de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil. A nivel internacional, forma parte de la Junta Directiva de RedEAmérica, la Red Interamericana de Fundaciones Empresariales para el Desarrollo de Base. Es vicepresidente de Fórum Empresa, movimiento latinoamericano de responsabilidad social empresarial.

PRESENCIA NACIONAL



E

n todas las entidades federativas del país, Profeco atiende a los consumidores por medio de 38 delegaciones, 13 subdelegaciones, cinco unidades de servicio y 73 módulos que coordina a través de la Dirección General de Delegaciones.

Durante 2011, por medio de las delegaciones y subdelegaciones se interpusieron 79,666 multas a proveedores.

Supervisiones Integrales

En el marco del Programa de Supervisión Integral, mediante una estrategia de mejora continua de las delegaciones y subdelegaciones, en la que participan todas las áreas normativas de Profeco con el fin de garantizar una revisión exhaustiva de los esquemas operativos que se deben cumplir para un eficiente desempeño institucional, en 2011 se realizaron ocho supervisiones a delegaciones y a una subdelegación.

En 2011, Profeco, a través de las delegaciones y subdelegaciones, interpuso 79,666 multas a proveedores.

PRESENCIA NACIONAL

Unidad administrativa	Quejas	Porcentaje de conciliación	Monto recuperado
Aguascalientes	2,066	81%	\$21,765,178.52
Baja California	1,930	74%	\$17,179,551.72
Mexicali (subdelegación)	810	77%	\$6,074,553.13
Baja California Sur	796	82%	\$9,907,492.41
Campeche	2,217	76%	\$17,059,055.44
Centro	6,115	80%	\$43,683,555.23
La Villa (unidad de servicios)	2,372	75%	\$14,082,409.94
Chiapas	1,260	67%	\$10,896,518.26
Tapachula (subdelegación)	456	67%	\$645,737.92
Chihuahua	2,407	87%	\$5,474,045.48
Chihuahua (subdelegación)	1,753	78%	\$2,525,562.02
Coahuila	1,684	84%	\$9,327,422.52
Torreón (subdelegación)	1,638	70%	\$7,845,329.80
Colima	1,116	79%	\$8,551,500.92
Manzanillo (subdelegación)	384	95%	\$2,323,217.34
Durango	1,897	85%	\$6,244,763.70
Guanajuato	3,054	88%	\$33,519,557.41
Irapuato (subdelegación)	2,419	78%	\$11,840,442.18

PRESENCIA NACIONAL

Unidad administrativa	Quejas	Porcentaje de conciliación	Monto recuperado
Guerrero	2,061	87%	\$8,718,384.84
Iguala (subdelegación)	728	78%	\$4,264,289.38
Hidalgo	1,918	64%	\$22,511,139.59
Jalisco	8,719	88%	\$103,809,503.30
Michoacán	1,389	82%	\$13,188,213.00
Morelos	2,529	85%	\$16,874,078.18
Naucalpan	2,857	79%	\$15,369,796.05
Nayarit	1,382	85%	\$8,372,150.51
Nezahualcóyotl	3,405	77%	\$8,359,380.37
Nuevo León	4,174	77%	\$39,640,866.50
Oaxaca	1,213	79%	\$3,427,246.47
Oriente	3,381	70%	\$30,031,334.76
Poniente	2,653	69%	\$18,772,177.46
Puebla	2,539	88%	\$9,793,023.05
Querétaro*	2,579	81%	\$27,141,234.22
Quintana Roo	1,856	95%	\$30,449,244.63
Playa del Carmen (subdelegación)	515	97%	\$15,940,457.36
Chetumal (unidad de servicios)	621	97%	\$2,745,134.53

*La cifra reportada incluye la delegación de Querétaro y la unidad de servicios de San Juan del Río.

PRESENCIA NACIONAL

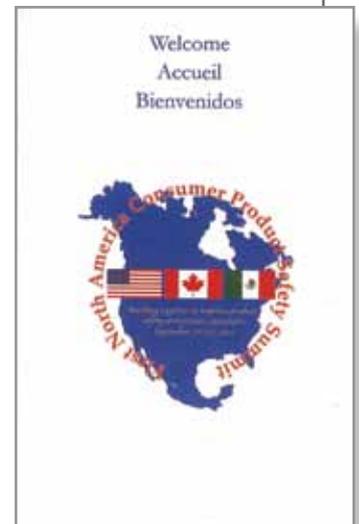
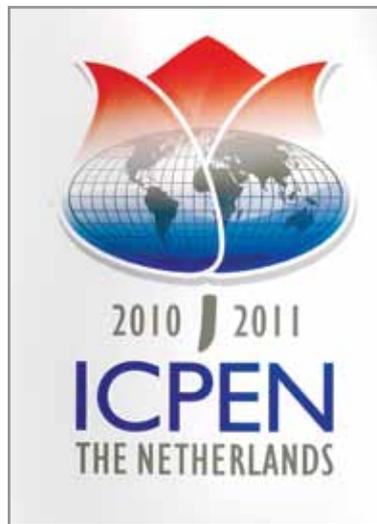
Unidad administrativa	Quejas	Porcentaje de conciliación	Monto recuperado
San Luis Potosí	2,026	81%	\$16,460,761.10
Sinaloa	2,242	84%	\$40,220,227.36
Sonora	1,731	74%	\$22,668,237.84
Ciudad Obregón (subdelegación)	1,045	63%	\$2,866,155.65
Sur	3,729	79%	\$37,037,016.05
Tabasco	1,403	72%	\$8,605,019.63
Tamaulipas	802	89%	\$7,626,838.67
Reynosa (subdelegación)	1,265	92%	\$7,059,087.88
Tampico (subdelegación)	1,302	93%	\$7,578,429.07
Matamoros (unidad de servicios)	410	92%	\$1,748,223.99
Tlalnepantla	4,233	88%	\$48,903,969.16
Ecatepec (subdelegación)	1,749	79%	\$15,857,163.61
Tlaxcala	892	82%	\$4,106,817.31
Toluca	2,238	77%	\$29,932,580.99
Veracruz	4,033	82%	\$24,524,989.24
Xalapa (subdelegación)	1,022	75%	\$4,294,130.34
Coatzacoalcos (unidad de servicios)	941	70%	\$5,143,054.57
Yucatán	2,776	91%	\$12,063,019.24
Zacatecas	1,188	81%	\$8,206,175.45

Convenios

Para lograr mejores resultados en el ejercicio de sus atribuciones, en beneficio de la población consumidora, Profeco celebra convenios de colaboración con gobiernos estatales y municipales, a través de los cuales se obtiene apoyo mediante la entrega de recursos materiales en donación o comodato, como mobiliario, equipo de cómputo, vehículos, inmuebles o espacios físicos, entre otros; así como recursos financieros que se destinan principalmente a la contratación de personal por honorarios asimilados a salarios y de recursos humanos, mediante personal comisionado, el cual, sin dejar de tener el vínculo laboral con dichos gobiernos, brinda apoyo a las representaciones de la Procuraduría. Además, se suscriben convenios de colaboración y coordinación con dependencias y entidades de la Administración Pública Federal e instituciones de educación superior, de los cuales se destacan los siguientes. | IA

Unidad administrativa	Monto del convenio
Aguascalientes	\$1,649,999.97
Baja California	\$490,000.00
Chiapas	\$332,337.60
Chihuahua	\$500,700.00
Guanajuato	\$3,662,335.00
Jalisco	\$10,500,000.00
Michoacán	\$2,112,000.00
Nuevo León	\$7,845,323.20
San Luis Potosí	\$600,000.00
Sinaloa	\$3,377,028.45
Tlaxcala	\$560,000.00
Veracruz	\$327,700.00
Yucatán	\$480,000.00

PRESENCIA INTERNACIONAL



P

rofeco fomenta la participación activa institucional en la definición de la política pública internacional del consumidor, fortalece las relaciones bilaterales con autoridades homólogas en el extranjero y consolida su posicionamiento en foros multilaterales especializados, a través de la Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales, adscrita a la Subprocuraduría Jurídica.

Actividades bilaterales y trilaterales

En el ámbito de las relaciones con los países de América del Norte, una importante acción de cooperación bilateral con la Comisión de Radio, Televisión y Telecomunicaciones de Canadá, fue la de terminar con un esquema de llamadas de telemarketing, realizadas por proveedores nacionales y originadas en México, que afectaban los intereses de los consumidores canadienses, en violación a su derecho a la privacidad. Este gran logro se pudo llevar a cabo por el trabajo conjunto entre la Subprocuraduría de Servicios, la Delegación Profeco en Cancún y la Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales.



En junio de 2011, Profeco recibió la visita de la presidenta de la Comisión de Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos de América (EUA), a fin de abordar diversos temas de la relación bilateral en materia de seguridad de productos. Dicha visita detonó la realización de la *Primera Cumbre de América del Norte sobre Seguridad de los Productos de Consumo*, celebrada en el mes de septiembre en Bethesda, Maryland, EUA, en la que también participó Canadá. En el marco de ese encuentro, el Procurador Federal del Consumidor suscribió el *Memorándum de Entendimiento* (MoU, por sus siglas en inglés), entre Profeco y la CPSC relativo a acciones de cooperación en materia de seguridad de productos de consumo.

Durante esa misma gira de trabajo, el Procurador Federal del Consumidor realizó una visita a la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) de EUA, a fin de revisar el estado que guarda la relación bilateral con dicha autoridad, y sostuvo encuentros con representantes de organizaciones de consumidores de ese país (Consumers Union y Consumers Federation of America) y del sector privado (Better Business Bureau, BBB).

De igual manera, los días 15, 16 y 19 de diciembre de 2011, Profeco realizó la *Primera Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor*, evento en el cual funcionarios públicos, académicos, representantes de la sociedad civil y la industria privada de Canadá, Estados Unidos de América y México, abordaron temas relacionados con los retos que enfrenta el consumidor del siglo XXI.

Como parte de las actividades con agencias de protección al consumidor de otros países, se recibieron visitas de funcionarios de Shangai, China y Nicaragua.

Actividades multilaterales

Profeco participó en la 81° y 82° *Sesión del Comité de Políticas de Consumo* (CCP, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la *Reunión Paralela del Grupo de Trabajo sobre Pagos Móviles y en Línea* y el *Taller de Servicios de Comunicación* (todas celebradas en París, Francia), así como la *Segunda y Tercera Sesión del Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos de Consumo* del referido comité.

PRESENCIA INTERNACIONAL

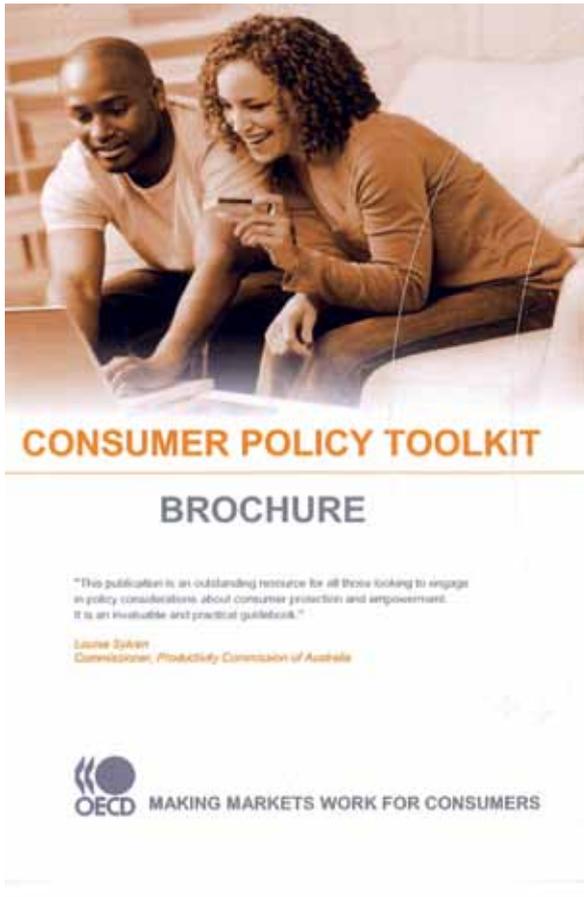
Profeco asistió a la *Reunión Semestral de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley* (ICPEN, por sus siglas en inglés), y a la *V y VI Reunión del Grupo Técnico Asesor (GTA)* de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA) y al *Seminario de Reparación de Daños por Productos Defectuosos*, convocado por dicha organización en conjunto con la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

La Procuraduría también participó en el *V Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)*, celebrado en Buenos Aires, Argentina.

Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea (ProTLCUEM)

Durante 2011, en el marco del ProTLCUEM, Profeco concluyó tres actividades: dos bajo la modalidad de asistencias técnicas en materia de educación a niños consumidores, y la otra en asistencia técnica como apoyo a procedimientos administrativos.

De igual manera, se efectuó el cierre del proyecto, para lo cual se elaboraron un total de 61 libros blancos, así como una presentación, en junio de 2011, en el seminario *Facilitación Comercial y Negocios entre México y la Unión Europea*. | IA



NUESTRA INSTITUCIÓN

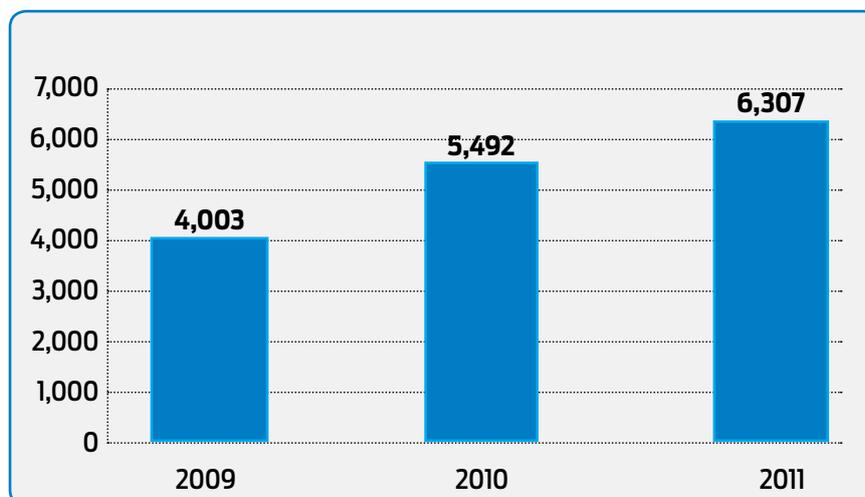
COMUNICACIÓN SOCIAL

La Dirección General de Comunicación Social, que depende directamente del Procurador Federal del Consumidor, vincula las acciones que desarrolla Profeco a través de diferentes programas con los ciudadanos y desempeña un papel activo con los representantes de los medios de comunicación. También identifica las áreas en que la interlocución puede ser reforzada o contrarrestada, ya sea al intensificar la presencia de la institución o al enfatizar el peso de algunos contenidos o al atender las necesidades específicas de los medios y de los líderes de opinión.

Durante 2011, Profeco estuvo presente a través de 6,307 impactos en medios de comunicación nacionales como impresos, radio y televisión. Esta cifra contrasta con la de años anteriores: 5,492 impactos en 2010 y 4,003 en 2009. Es decir, entre 2009 y 2011 se logró un incremento del 40%. Por lo que se refiere a la presencia de la Procuraduría en los estados, se registraron 17,604 impactos en los medios locales.

Profeco en medios de comunicación nacionales

impactos registrados por año





Entre las principales acciones del área destaca el fortalecimiento de su interacción con delegaciones y subdelegaciones, por medio del envío de líneas de comunicación para los discursos y entrevistas de delegados y subdelegados, esto con el fin de focalizar los mensajes en los temas relevantes y de interés para Profeco.

Conferencias de prensa, comunicados y entrevistas

En el año que se reporta, se realizaron 19 conferencias de prensa con diversos temas, entre los que destaca la *Primera Semana Nacional Pro Consumidor*. Asimismo, se difundieron 150 comunicados entre los diferentes medios de comunicación nacionales impresos, de radio, de televisión y de internet, los cuales fueron replicados por las delegaciones y subdelegaciones de Profeco para impacto a nivel local.

Cabe señalar que los titulares de Profeco en conjunto, ofrecieron 111 entrevistas exclusivas a espacios noticiosos de radio, televisión e internet, de las cuales 95 fueron solo del actual procurador, Bernardo Altamirano Rodríguez.

Entrevistas a titulares de Profeco

total por mes y año

Mes	2009	2010	2011
Enero	3	25	4
Febrero	5	10	5
Marzo	4	10	5
Abril	20	6	8
Mayo	5	5	9
Junio	12	12	4
Julio	3	3	2
Agosto	1	8	5
Septiembre	1	16	2
Octubre	24	8	24
Noviembre	0	2	21
Diciembre	5	4	22
Total	83	109	111

Campaña institucional

En diciembre, mes de alto consumo por las fiestas propias de la temporada, Profeco llevó a cabo una amplia campaña de comunicación en 11 estados de la República Mexicana, a través de spots programados en diferentes estaciones de radio y la publicación de cintillos en varios periódicos regionales de Chihuahua, Jalisco, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán, Durango, Oaxaca y Quintana Roo.

El mensaje de la campaña se centró en fortalecer la imagen del consumidor inteligente y responsable a partir del lema "Todos somos responsables", por medio del cual se instó a la ciudadanía a: exigir, comparar, vigilar, denunciar y comprar. | IA

Programa Institucional de Mejora de la Gestión

Profeco, a través de la Coordinación General de Administración, cumplió en tiempo y forma con los compromisos establecidos en el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión 2011 (PIMG), los proyectos registrados fueron los siguientes:

- **Seguimiento y atención de denuncias de consumidores.** Con el desarrollo de un sistema informático se podrá registrar, atender y dar seguimiento a las denuncias (estatus) presentadas por parte de los consumidores a escala nacional, fortaleciendo la confianza para los consumidores de que Profeco defiende sus derechos.
- **Control de hologramas.** Mediante el uso de tecnologías de la información este proyecto permitirá llevar el control de hologramas utilizados en la verificación de instrumentos de medición por las Unidades Responsables de Profeco y por las Unidades de Verificación Acreditadas (UVA's), creando seguridad para el consumidor de que los instrumentos de medición utilizados en las transacciones comerciales son verificados por la autoridad competente.

Por otra parte, el proyecto registrado en el PIMG-2010 denominado Macroproceso de Verificación se concluyó el 30 de septiembre de 2011 y se cumplió con lo planeado.

Sistema de Control Interno Institucional

El informe del estado que guarda el control interno institucional 2010 en Profeco se presentó en tiempo y forma a la Secretaría de la Función Pública (SFP). Este informe fue resultado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII), mediante la aplicación de 168 encuestas de percepción en los tres niveles de control interno: estratégico (5), directivo (108) y operativo (55). El resultado obtenido ubicó a Profeco en un porcentaje de cumplimiento general de 80.3% (grado de madurez óptimo del SCII).

Para dar atención a las debilidades o áreas de oportunidad del SCII, se elaboró el Programa

de Trabajo de Control Interno (PTCI), en el cual se establecieron acciones de mejora para los 49 elementos de control en sus tres niveles (estratégico, directivo y operativo), mismo que fue presentado en la Tercera Sesión Ordinaria 2011 del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).

En la Cuarta Sesión Ordinaria de COCODI, el Órgano Interno de Control presentó la evaluación al informe y consideró necesaria la modificación en siete acciones de mejora, a fin de que estas contribuyeran a disminuir o eliminar las debilidades detectadas; derivado de lo anterior, el PTCI se actualizó en el mes de diciembre. Así, el avance al 31 de diciembre de 2011 en la atención de las acciones de mejora comprometidas en el PTCI es de 81%, porcentaje de avance que se considera aceptable, ya que el programa concluye el 30 abril de 2012.

Administración de riesgos institucionales

En cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF) el 12 de julio de 2010, y a su reforma, publicada en el DOF el 11 de julio de 2011, el Procurador autorizó la Matriz de Administración de Riesgos, el Mapa de Riesgos y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2011 (PTAR), en el cual se identificaron cuatro riesgos estratégicos:

- Proceso de verificación en materia de combustibles realizado con errores u omisiones en las actuaciones.
- Denuncias presentadas en contra de proveedores de bienes, productos y servicios, no atendidas.
- Intereses de consumidores y proveedores no conciliados.
- Acción de grupo promovida y que sea declarada improcedente.

Los avances del PTAR 2011 fueron reportados en tiempo y forma en las Sesiones Ordinarias de COCODI. En 2011 se atendieron al 98% las acciones comprometidas. | IA

RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

Recursos materiales

Para la adecuada operación de Profeco en cuanto al suministro de bienes y servicios, durante 2011 se formalizaron contratos y pedidos por un monto total de 186 millones de pesos del Presupuesto Modificado Autorizado Anual de 199.33 millones de pesos, destinados al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Se atendieron todas las solicitudes de bienes y servicios mediante la celebración de nueve licitaciones públicas, cinco licitaciones públicas consolidadas con la Secretaría de Economía, cinco invitaciones a por lo menos tres personas cada una, ocho casos de excepción de licitación pública y 248 adjudicaciones directas, lo que se traduce en 270 pedidos y contratos formalizados. También se elaboraron y formalizaron 53 contratos de arrendamiento de inmuebles para las delegaciones y subdelegaciones Profeco.

Para contribuir a mejorar el desarrollo de funciones y la prestación de servicios que

brinda la Procuraduría en delegaciones, subdelegaciones y oficinas centrales, se adquirieron 120 automóviles Sedán Aveo 2012, marca Chevrolet.

Servicios generales

En el marco del Programa Anual de Disposición Final de Bienes Muebles de 2011, se autorizó la baja de 2,501 bienes muebles instrumentales, lo cual permitió a 31 delegaciones, subdelegaciones y al almacén de oficinas centrales liberar espacio en sus inmuebles.

Asimismo, se donaron 2,800 kg de papel archivo a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos y se llevó a cabo la venta de 2,400 kg de papel archivo. Con dichas acciones se cumplió al 100% lo autorizado por el Comité de Bienes.

Por otra parte, se realizaron gestiones por un total de 32 siniestros ante la aseguradora que tiene cubiertos los bienes patrimoniales de la Procuraduría, de las cuales se recibieron indemnizaciones de 15 bienes por un monto de \$144,448.00. | IA



Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC)

En el marco del PETIC, y ante la Secretaría de la Función Pública, se comprometieron y fueron concluidos en los tiempos establecidos los siguientes proyectos:

- **BI Tableros de Control.** Conjunto de estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos existentes en la Procuraduría (diciembre de 2011).

- **Administración de hologramas.** Se puso en funcionamiento la plataforma desde donde las Unidades de Verificación Autorizadas (UVA's) registran trimestralmente la ubicación exacta del holograma asignado al instrumento de medición que hayan calibrado y que fueron adquiridos en Profeco (septiembre de 2011).

- **Atención oportuna de denuncias.** Herramienta informática para sistematizar el registro, las acciones de atención y

el seguimiento de las denuncias presentadas en contra de proveedores de bienes y servicios que compete vigilar a la Procuraduría (diciembre de 2011).

- **Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en línea.** Sitio que permite realizar el trámite de solicitud de calibración totalmente en línea. Así se facilita la gestión que el ciudadano requiere y se incrementa el nivel de automatización del servicio, para que los proveedores no pierdan tiempo en acudir a las oficinas de Profeco (diciembre de 2011).

- **Macroproceso de Verificación y Vigilancia.** Se concluyó la implementación del Macroproceso de Verificación y Vigilancia (APV, Administrador de Procesos de Verificación) en la plataforma informática de la Procuraduría, del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), basada en herramientas de Oracle (octubre de 2011). | IA





Profeco lleva a cabo acciones permanentes para beneficio de su personal y se coordina con otras instancias públicas para cumplir con la aplicación de programas que se desprenden del Plan Nacional de Desarrollo 2007–2012.

Programa de Cultura Institucional

Este programa tiene como objetivo transformar la cultura institucional de las dependencias y entidades que integran la Administración Pública Federal, para fortalecer la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad entre hombres y mujeres.

En ese sentido, dentro del Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional, Profeco estableció el compromiso de realizar las actividades para implantar el objetivo 9: Hostigamiento y acoso sexual. La calificación otorgada en 2011 a la Procuraduría por el cumplimiento de las acciones planteadas en el mapa ruta fue de 10.

El maestro Bernardo Altamirano Rodríguez, procurador Federal del Consumidor emitió el pronunciamiento para “Prevenir y combatir prácticas de hostigamiento y acoso sexual”, con lo cual se llevó a cabo la instalación del “Mecanismo de actuación para prevenir y atender casos de hostigamiento y acoso sexual” y el procedimiento de actuación.

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2011

De acuerdo con los resultados, se identificaron áreas de oportunidad y, con las

propuestas de las Unidades Responsables de la Procuraduría, se integró el Programa de Acciones de Mejora 2010–2011. En este rubro, Profeco obtuvo la calificación de 10, la más alta que otorga la Secretaría de la Función Pública.

Programa Integral para la Mejora del Clima Laboral

En este año, Profeco incorporó el Programa Integral para la Mejora del Clima Laboral con la finalidad de combatir el sedentarismo, sobrepeso y estrés, generar una vida saludable y mejorar el clima laboral a partir de relaciones interpersonales sanas y productivas. En total se llevaron a cabo 33 eventos dirigidos al personal.

Capacitación

En 2011, las acciones de capacitación realizadas atendieron los requerimientos planteados en el diagnóstico de necesidades de capacitación de las Unidades Responsables y se contó con la participación de 4,267 trabajadores de las distintas áreas que conforman la Procuraduría. Por este concepto se ejercieron \$3,303,287.73 de la partida 33401 “Servicios para capacitación a servidores públicos”.

Con la finalidad de fortalecer los conocimientos en materia de recursos humanos, durante el mes de agosto se llevó a cabo la jornada de capacitación dirigida a encargados administrativos, delegados y subdelegados. Asimismo, como parte del Programa Anual de Capacitación 2011, se impartieron cursos en línea en los que participaron 790 servidores públicos. | IA

PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

Programación y presupuesto

La Procuraduría, en el cumplimiento de sus objetivos durante 2011, ejerció 1,034.8 millones de pesos de un presupuesto modificado de 1,045.2 millones de pesos. Es decir, logró una eficiencia de 99% en la aplicación de los recursos económicos, la cual permitió que se cumplieran las metas planteadas para 2011. Así, los resultados de cumplimiento obtenidos durante este periodo fueron del orden del 116% promedio en los indicadores estratégicos.

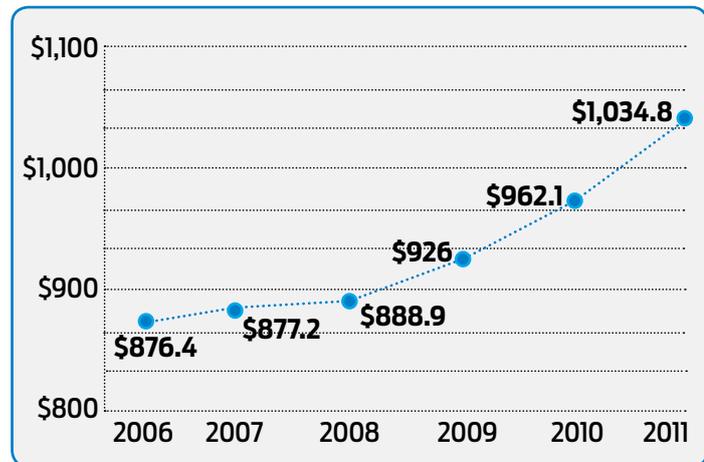
El presupuesto autorizado a Profeco en el periodo de 2006 a 2011, presentó una Tasa Media de Crecimiento Anual de 3.4%.

Programa Nacional de Reducción de Gasto Público 2011

En relación con el Programa Nacional de Reducción del Gasto Público correspondiente al ejercicio 2011, Profeco envió al Ramo 23 "Provisiones Salariales y Económicas" recursos por 1.4 millones de pesos, los cuales se aplicaron en cumplimiento a los Numerales 23 (1.3 millones de pesos) y 31 (0.1 millones de pesos) del oficio circular no. 307-A.-0917 de fecha 12 de marzo de 2010.

Gasto total 2006-2011

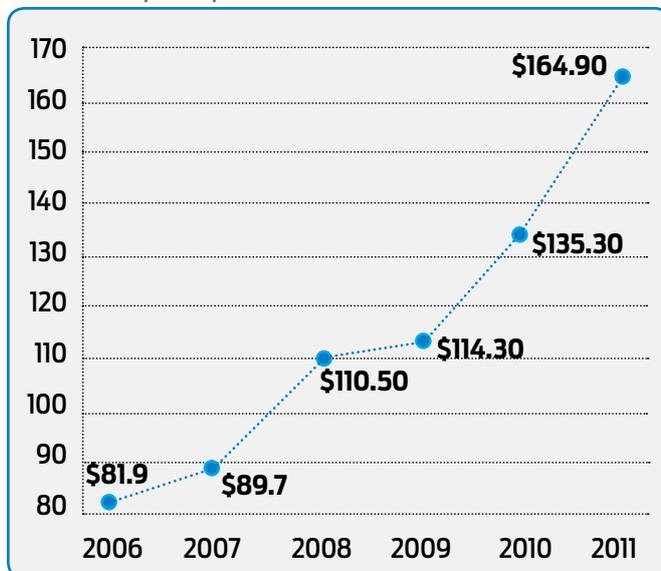
millones de pesos por año



Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal.

Ingresos propios 2006-2011

millones de pesos por año



Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal.

Ingresos propios

Durante el periodo 2006 a 2011 los recursos generados por la Procuraduría por concepto de ingresos propios pasaron de 81.9 millones de pesos en 2006 a 164.9 millones de pesos en 2011. El comportamiento durante este periodo refleja una Tasa Media de Crecimiento Anual del 15.3%.

Cabe señalar que los recursos propios constituyen una fuente de financiamiento muy importante para la operación de los programas de Profeco, ya que representa 15.9% del presupuesto total, así como 54% del gasto operativo. En el periodo que se reporta destaca la venta de las acciones de Telmex a la emisora TELINT por 21.3 millones de pesos.

PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO



Derivado de la innovación aplicada a los hologramas por la incorporación de medidas de seguridad, se registró un incremento significativo en su venta, cuya variación con respecto al ejercicio 2010 es de 17.1 millones de pesos, equivalente a 138%. Así, se ubicó en el segundo concepto en orden de importancia por ingresos propios, con 29.5 millones de pesos, detrás de calibración a instrumentos de medición, que recaudó 71.2 millones de pesos.

Profeco-Multip@gos

Ofrece a los consumidores y proveedores una opción segura y confiable para presentar solicitudes y realizar pagos por internet de los bienes y servicios de Profeco, las 24 horas, los 365 días del año.

En 2011 se registraron 110,565 solicitudes de pago por parte de los usuarios de bienes y servicios que presta la Procuraduría, de las cuales 2,832 se pagaron en línea a través de Profeco-Multip@gos y 107,733 por ventanilla bancaria, por un monto total de 119.7 millones de pesos.

Factura electrónica

El mecanismo de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD) comprueba todas las operaciones de ingresos y egresos realizadas por los contribuyentes por el uso o goce de los bienes y servicios que presta la Procuraduría, los cuales se pueden obtener a través del sistema Profeco-Multip@gos (pagos.profeco.gob.mx) con tan solo requisitar la línea de captura y el Registro Federal de Contribuyentes, las 24 horas, los 365 días del año, hasta por un periodo de 10 años.

Del 1º de enero al 31 de diciembre de 2011 se emitieron 110,565 CFD's, los cuales representaron ingresos para Profeco por un monto de 119.7 millones de pesos. Además se tiene el registro de 73,792 usuarios que requirieron los servicios que presta esta Procuraduría, mismos que tienen la facilidad de obtener su CFD a través del sistema Profeco-Multip@gos.

Módulo de Administración de Hologramas

Se desarrolló y puso en marcha una herramienta informática denominada *Módulo de Administración de Hologramas*, la cual permite la administración de la totalidad de folios de los hologramas, desde su adquisición hasta el destino final de los mismos, así como determinar el nivel de inventario y realizar una distribución con mayor eficiencia.

Durante el ejercicio fiscal 2011 se administraron, a través del sistema, un total de 785,668 hologramas de la siguiente manera:

- 514 mil hologramas tipo UVA (Unidad de Verificación Acreditada), de los que se registró y entregó a las UVA's un total de 513,011. El sistema contiene el registro de cada una de las UVA's que adquirieron hologramas, así como la cantidad correspondiente.
- 271,668 hologramas tipo Profeco, de los cuales se registró y distribuyó a las

unidades responsables de la Procuraduría, la cantidad de 240,856. El sistema contiene la información del comportamiento por cada unidad, desde la cantidad que recibieron hasta los hologramas sobrantes.

Manual de Contabilidad Gubernamental de Profeco

A partir de la entrada en vigor de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, y en cumplimiento a lo establecido en sus artículos 1, 2, 4 y 37, y en el oficio no. 309-A-II-971/2011 de fecha 15 de diciembre de 2011, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) autorizó a Profeco el Manual de Contabilidad Gubernamental, vigente a partir del 1 de enero de 2012.

La Procuraduría es una de las primeras entidades en obtener dicha autorización, así como en llevar a cabo su aplicación en el sistema informático a partir del ejercicio 2012. Dicho manual y sistema consideran la aplicación del Plan de Cuentas, Instructivos de Manejo de Cuentas, Modelos de Asientos para el Registro Contable y la Guía Contabilizadora.

Así, Profeco da certeza y transparencia al registro de las operaciones presupuestales, financieras y contables de la institución, y se adhiere de manera legal al proceso de armonización contable coordinado por el Consejo de Armonización Contable y la Unidad de Contabilidad Gubernamental e Informes sobre la Gestión Pública de la SHCP.

Proceso de Calidad Regulatoria

La Procuraduría mediante este proceso que se estableció y se mantiene desde hace cinco años, ha logrado la mejora integral, continua y permanente del marco normativo institucional, así como dar certeza jurídica a los servidores públicos de la institución y la reducción del número de documentos normativos en más de 55%, es decir, de 147 a 66.



En 2011, las áreas normativas que conforman Profeco continuaron con esta actividad, de manera que, al inicio del proceso se tenían 69 documentos normativos, de los cuales 23 se actualizaron y tres se abrogaron. Por ello, al cierre del año se cuenta con un total de 66 documentos normativos vigentes, mismos que se pueden consultar en la Normateca Interna, ya sea acudiendo a las oficinas o a través de internet en www.profeco.gob.mx. | 1A

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Acceso a la información

Profeco atendió 625 solicitudes de información durante 2011, en cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), a su Reglamento y demás disposiciones aplicables y para garantizar el acceso a la información pública.

En los últimos cuatro años, la Unidad de Enlace de Profeco ha registrado un incremento considerable en la atención a solicitudes de información presentadas a través del Sistema de Solicitudes de Información (Infomex, antes SISI).

El tema más recurrente entre las solicitudes fue la información sobre verificaciones y análisis de laboratorio, con 41.44%.

Solicitudes de información 2011

Tema	Solicitudes	Porcentaje
Información sobre verificaciones y análisis de laboratorio	259	41.44%
Información sobre quejas o denuncias	113	18.08%
Otros temas administrativos	62	9.92%
Consulta jurídica. Marco jurídico	58	9.28%
Comportamiento comercial de empresas	37	5.92%
Información sobre otras instituciones	32	5.12%
Multas y sanciones impuestas a empresas	27	4.32%
Información general sobre Profeco	13	2.08%
Presupuesto y su ejercicio	8	1.28%
Información sobre la Unidad de Enlace	6	0.96%
Educación e información para el consumo	5	0.80%
Información sobre precios históricos	3	0.48%
Manuales	1	0.16%
Personal de Profeco y sus atribuciones	1	0.16%
Total	625	100.00%

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS



Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción (PNRCTCC)

Los temas que integraron el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2011 en la Procuraduría fueron cinco: blindaje electoral, participación ciudadana, mejora de los sitios en internet, transparencia focalizada, y programas sectoriales. Al igual que en los ejercicios de años anteriores, Profeco se mantuvo constante en el cumplimiento de las acciones para cada tema, por lo que la calificación que se obtuvo en el Indicador de Seguimiento de Transparencia fue de 8.7.

Transparencia Focalizada

De conformidad con las disposiciones del *Manual Administrativo de Aplicación General en la Materia de Transparencia y Archivos*, que entró en vigor en julio de 2011, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, como parte de la rendición de

cuentas, y de acuerdo a sus particularidades, deben identificar y difundir a través de sus portales institucionales en internet, información socialmente útil o focalizada que resulte de interés a los particulares, en la sección Transparencia Focalizada.

Por ello, y tomando en consideración que, de acuerdo a sus atribuciones, una de las tareas fundamentales es la educación y divulgación de diversas herramientas, productos y servicios, durante 2011, en Profeco se llevaron a cabo las acciones necesarias para homologar la publicación de información socialmente útil o focalizada en el sitio institucional www.profeco.gob.mx, por ejemplo, el *Semáforo de Gasolineras* y la Red de Asociaciones de Consumidores.

Como resultado de lo anterior, la evaluación por parte de la Secretaría de la Función Pública para Profeco fue del 100%. Porcentaje que se integra de los siguientes componentes: Homologación de la Sección Transparencia 60%; y Evaluación de Contenidos 40%. | IA

OFICINAS CENTRALES

Av. José Vasconcelos 208, col. Condesa, del. Cuauhtémoc, México, DF, CP 06140

Centro de Documentación

Consulta o compra la **Revista del Consumidor**, adquiere los libros publicados por **Profeco** y accede a una biblioteca especializada en consumo. Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES PROFECO

AGUASCALIENTES

Juan de Montoro #103, col. Centro, CP 20000, Aguascalientes. Tel. 916 2969

BAJA CALIFORNIA

Guadalupe Victoria #9440, edificio Daroca, a espaldas de Plaza Fiesta, col. Zona del Río, CP 22320, Tijuana. Tel. 684 8916
Subdelegación: Av. Pioneros #1005, Palacio Federal, col. Centro Cívico, CP 21000, Mexicali. Tel. 557 3084

BAJA CALIFORNIA SUR

Jalisco s/n, esq. Francisco I. Madero, col. Pueblo Nuevo, CP 23060, La Paz. Tel. 122 8077

CAMPECHE

Av.16 de Septiembre s/n, Palacio Federal, primer piso, col. Centro, CP 24000, Campeche. Tel. 811 0672

COAHUILA

Bldv. Venustiano Carranza #2879, (a un lado del SAT), col. La Salle, CP 25240, Saltillo. Tel. 416 5445
Subdelegación: Av. Matamoros #1285 Pte., col. Centro, CP 27000, Torreón. Tel. 712 6406

COLIMA

José Antonio Torres #402, esq. av. Rey Colimán, col. Centro, CP 28000, Colima. Tel. 314 6949
Subdelegación: Balbino Dávalos #54, esq. Carrillo Puerto, col. Centro, CP 28200, Manzanillo. Tel. 332 9180

CHIAPAS

Circunvalación Tapachula #844, col. Moctezuma, CP 29030, Tuxtla Gutiérrez. Tel. 602 5938
Subdelegación: Octava Avenida Sur #46, entre 2a y 4a Poniente, col. Centro, CP 30700, Tapachula de Córdoba. Tel. 626 7501

CHIHUAHUA

Av. Benjamín Franklin #3220, interior 7, col. Margaritas, CP 32315, Cd. Juárez. Tel. 613 5087
Subdelegación: Ramírez #2007, esq. Calle 22, col. Pacífico, CP 31030, Chihuahua. Tel. 410 0778

DISTRITO FEDERAL

Centro (delegaciones políticas: Benito Juárez, Gustavo A. Madero, Cuauhtémoc, Azcapotzalco): Dr. Carmona y Valle #11, 4o y 5o piso, col. Doctores, CP 06720. Tel. 5578 0412

Oriente (delegaciones políticas: Iztacalco, Iztapalapa y Venustiano Carranza): Azafrán #18 1er piso, col. Granjas, CP 08400. Tel. 5686 1900

Poniente (delegaciones políticas: Álvaro Obregón, Cuajimalpa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo): Toltecas #23, esq. Calle 10, col. San Pedro de los Pinos, CP 01180. Tel. 5272 5056
Sur (delegaciones políticas: Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan, Coyoacán y Xochimilco): Periférico #5323, col. Isidro Fabela, CP 14030. Tel. 5528 7419

DURANGO

Zaragoza #110 Sur, col. Zona Centro, CP 34000, Victoria de Durango. Tel. 825 3327

ESTADO DE MÉXICO

Naucalpan: Avenida 3 #47, entre Avenida de las Torres y Blvd. Toluca, col. Fraccionamiento Industrial Naucalpan, CP 53370. Tel. 5576 6059
Nezahualcóyotl: Cucaracha #293, esq. Gustavo Baz, col. Benito Juárez, CP 57000. Tel. 5743 5746
Tlalnepantla: Mario Colín #56, col. Centro, CP 54000. Tel. 5390 7539
Toluca: Santos Degollado #103 (enfrente del Cosmovitral), col. Centro, CP 50000. Tel. 215 7070
Subdelegación Ecatepec: Av. Hank González #50, Mza. 44, pasillo 29 (Center Plaza Ecatepec), col. Valle de Anáhuac, CP 55210. Tel. 5774 5006

GUANAJUATO

5 de Mayo #341, col. Obregón, CP 37320, León de los Aldama. Tel. 716 6044
Subdelegación: Av. Guerrero #1385, esq. Fco. Sarabia (a una cuadra del estadio), col. Moderna, CP 36690, Irapuato. Tel. 635 2414

GUERRERO

Av. Costera Miguel Alemán #304, col. Centro, CP 39300, Acapulco de Juárez. Tel. 483 1558
Subdelegación: Av. Vicente Guerrero #112, col. Centro, CP 40000, Iguala de la Independencia. Tel. 332 7450

HIDALGO

Cuauhtémoc esq. pasaje a la iglesia La Villita #700, col. Revolución, CP 42060, Pachuca. Tel. 714 0636

JALISCO

Marsella #49, piso 2, Sector Juárez, col. Americana, CP 44160, Guadalajara. Tel. 3615 7383

MICHOACÁN

Bldv. García de León #1908, col. 5 de Diciembre, CP 58280, Morelia. Tel. 315 6150

MORELOS

Av. Atlacomulco #76, antes 202, col. Acapantzingo, CP 62440, Cuernavaca. Tel. 314 5918

NAYARIT

Av. México #142 Sur, col. Centro, CP 63000, Tepic. Tel. 212 3457

NUEVO LEÓN

Av. Profesor Moisés Sáenz #602, col. Mitras Centro, CP 64460, Monterrey. Tel. 8347 4849

OAXACA

Heroico Colegio Militar #1109, planta alta, col. Reforma, CP 68050, Oaxaca. Tel. 513 4141

PUEBLA

19 Sur #506, desp. 103, col. La Paz, CP 72160, Heroica Puebla de Zaragoza. Tel. 232 6700

QUERÉTARO

Av. Constituyentes #102, Ote. PB, col. Quintas del Márquez, CP 76047, Santiago de Querétaro. Tel. 223 5722

QUINTANA ROO

Av. Coba #9 y 11, Supermanzana 22 (frente al Seguro Social), col. Centro, CP 77500, Cancún. Tel. 884 2634
Subdelegación: Av. Juárez por 45 Sur, local #7 (interior Plaza Papagallos), col. Centro, CP 77710, Playa del Carmen. Tel. 803 1261

SAN LUIS POTOSÍ

Librado Rivera #215, col. Del Valle, CP 78200, San Luis Potosí. Tel. 841 2500

SINALOA

Bldv. Francisco I. Madero #744 Pte., col. Centro, CP 80000, Culiacán de Rosales. Tel. 712 5848

SONORA

Oaxaca #150 Poniente, esq. Escobedo, Edificio San Enrique, col. Centro, CP 83000, Hermosillo. Tel. 213 8620
Subdelegación: Chihuahua #169 Sur, entre Guerrero e Hidalgo, col. Centro, CP 85000, Ciudad Obregón. Tel. 415 2588

TABASCO

Carmen Cadena de Buendía #133, col. Nueva Villahermosa, CP 86070, Villahermosa. Tel. 312 3795

TAMAULIPAS

Juan B. Tijerina #925, col. Centro, CP 87000, Ciudad Victoria. Tel. 312 9471
Subdelegación: Blvd. Morelos #475 esq. Rep. de Argentina, col. Anzalduas, CP 88630, Reynosa. Tel. 922 7769
Subdelegación: Av. Hidalgo #5004, primer piso, Local 1, col. Sierra Morena, CP 89210, Tampico. Tel. 213 2432

TLAXCALA

Calle 33 #203, col. Loma Xicohtécatl, CP 90070, Tlaxcala de Xicohtécatl. Tel. 462 7835

VERACRUZ

Av. Salvador Díaz Mirón #2880, esq. Salubridad, col. Fraccionamiento Moderno, CP 91918, Veracruz. Tel. 100 3894
Subdelegación: Cánovas #2, col. Centro, CP 91000, Xalapa. Tel. 812 4382

YUCATÁN

Calle 49 #479-A, entre calles 54 y 56, col. Centro, CP 97000, Mérida. Tel. 928 5966

ZACATECAS

Fernando Villalpando #214, col. Centro, CP 98000, Zacatecas. Tel. 922 0460



Procuraduría Federal del Consumidor

Av. José Vasconcelos 208, col. Condesa,
del. Cuahutémoc, México, DF, CP 06140

Teléfono del Consumidor:
5568 8722 (DF y zona metropolitana)
01800 468 8722 (larga distancia sin costo)

www.profeco.gob.mx
consumidor.gob.mx
revistadelconsumidor.gob.mx
www.pequenosconsumidores.gob.mx

@profeco
facebook.com/consumidorinteligente