

# 2010

## INFORME ANUAL

### PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Profeco

# Índice



Directorio .....	02
Presentación .....	03
Servicios .....	04
Verificación .....	10
Educación y divulgación .....	17
Jurídico .....	22
Presencia nacional .....	26
Lazos internacionales .....	30
Transparencia y rendición de cuentas .....	33
Nuestra institución .....	34
400 ediciones, 34 años .....	38
una misión	

# Presentación



Este documento marca una década de informes anuales rendidos a la ciudadanía por la Procuraduría Federal del Consumidor. Una revisión de cada uno de estos informes revela no solo una descripción de actividades y logros; también transparenta una renovación vocacional y una búsqueda de sentido.

Detrás de cada queja conciliada, de cada acto de verificación realizado, de cada acción de grupo presentada o de cada Revista del Consumidor publicada, existe un flujo de responsabilidad cotidiano que busca cumplir con una misión expresada en tres vertientes: la protección al consumidor, la verificación a proveedores y la educación sobre el consumo. Deseamos que el informe anual 2010 sea leído con esa perspectiva amplia.

La división por capítulos en este informe es un reflejo de las diferentes áreas que integran Profeco. Sin embargo, la institución no puede ser analizada a partir de compartimentos estancos; su fortaleza depende de la interrelación eficiente entre las diferentes Subprocuradurías, Coordinaciones y Direcciones Generales.

Tal condición bien podría representar uno de los mayores retos afrontados a lo largo del 2010. Vale este informe anual, también, como un acercamiento a la manera en que funciona esta institución.

Sin más, queda aquí la invitación a leer este resumen de lo que se ha hecho, y queda por hacer.

**Procuraduría Federal del Consumidor**

**Procurador Federal del Consumidor**

Bernardo Altamirano Rodríguez

**Coordinador General de Educación y Divulgación**

Gerardo Rodríguez Sánchez Lara

**Director General de Difusión**

Roberto Bello Saucedo

**Director Editorial**

Mónica Adriana Ledón Ruiz

**Directora de Arte y Diseño**

Silvia Peraza de Prado

**Jefe de Redacción**

José Armando Aguilar Pérez

Impreso en Impresora y Encuadernadora Progreso,  
SA de CV IEPISA, San Lorenzo 244, Col. Paraje San Juan,  
Iztapalapa, México DF.



# Servicios



El Teléfono del Consumidor celebró 30 años de servir a México. Así, se consolidaron trámites y servicios en línea que posicionan a Profeco como una entidad líder en el ámbito del Gobierno Digital.

Uno de los objetivos primordiales de Profeco es, sin duda, procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo. Para cumplir cabalmente con este servicio a la ciudadanía, la institución cuenta con una herramienta fundamental: el procedimiento conciliatorio, que nos permite actuar como mediadores en busca de la solución a las controversias que puedan surgir entre consumidores y proveedores.

### Quejas y conciliación

El procedimiento conciliatorio abarca desde que el consumidor presenta formalmente su queja ante una oficina de Profeco (o a través de internet) hasta que se llega a un acuerdo satisfactorio o quedan a salvo los derechos de ambas partes para continuar la controversia por otra vía.

En 2010 se presentaron un total de 114,043 quejas a nivel nacional y se recuperó a favor de los consumidores un monto cercano a los 1,016 millones de pesos. Los cinco proveedores con mayor número de quejas fueron: Comisión Federal de Electricidad (11,157), Dish (4,690), Telcel (4,333), Telmex (3,020) y Iusacell (1,855).

Este año, Profeco logró que en 81% de los casos de inconformidad se alcanzara la satisfacción de los consumidores. Este es el porcentaje de conciliación más alto en los últimos tres años. Cabe destacar que, en promedio, los procedimientos conciliatorios que iniciamos durante 2010 se concluyeron dentro del plazo de 74 días naturales, cuando en 2009 este tiempo se extendía hasta 90 días y en 2008 hasta 110 días.

### Concilianet

El servicio para presentar una queja desde una computadora con acceso a internet las 24 horas, los siete días de la semana de manera rápida, segura y transparente, cuenta ya con la participación de 18 empresas: Aeroméxico, Gas Natural de México, HP, Mercado Libre, Mixup, Office Depot, Sanborns, Sears, Telcel, Volaris, Saks, Dorian's, Red Pack, Lan Airlines, Mabe, Sadasi, Comisión Federal de Electricidad y Maxigas.

Durante 2010 se recibieron 656 quejas de consumidores por medio de Concilianet, de las cuales logró conciliarse un alto porcentaje: 96.8%. Aunque quizá el dato más revelador sobre este punto es que a través de concilianet.profeco.gob.mx fue posible recuperar más de 2.2 millones de pesos a favor de los consumidores y logramos devolver el total del monto reclamado por estos.

Otro de los principales resultados de Concilianet es la disminución del tiempo que dura el procedimiento conciliatorio: aunque el trámite tradicional (en una oficina de Profeco) se ha reducido a 74 días, a través de internet el procedimiento se realiza en solo 28 días en promedio. Así, Concilianet ha demostrado estar a la vanguardia del gobierno electrónico al incorporar el uso de nuevas tecnologías al servicio del consumidor.

### Procitel

El Programa de Citas por Teléfono sigue cumpliendo con su finalidad: los consumidores solo tienen que llamar al Teléfono del Consumidor para solicitar una cita que les permita presentar una queja en la delegación Profeco correspondiente y evitarse de esta manera traslados, vueltas, gastos y molestias innecesarios.

En 2010 se programaron 43,192 citas de consumidores por teléfono, 47% de los consumidores que registraron su cita por Procitel acudieron a ella. Más de la mitad de esos casos fueron turnados a queja, mientras que los casos improcedentes recibieron la asesoría correspondiente.

### Dictámenes

El dictamen es un documento jurídico emitido por Profeco para señalar el monto por incumplimiento más la bonificación que la empresa debe pagar a un consumidor. Esta herramienta es sumamente útil para casos en que, después de pasar por el



Gracias al procedimiento conciliatorio, Profeco recuperó 83% del monto total reclamado por los consumidores: 9% más de lo recuperado en 2009.

procedimiento conciliatorio, el consumidor y el proveedor no logran llegar a un acuerdo satisfactorio. El consumidor puede hacer valer el dictamen en un juicio, por lo que resulta un documento valioso en la defensa de sus derechos.

Los primeros dictámenes se emitieron en 2009, pero en 2010 se superó en 32% la meta establecida: se emitieron 277 por un monto total de 62.3 millones de pesos. Mediante esta figura, Profeco puede beneficiar a una mayor cantidad de consumidores a partir de un solo caso de queja. Por ejemplo, a partir de una queja contra Multiplan, por incumplir la entrega de la cantidad pactada en el contrato, se emitieron 11 dictámenes para dejar a salvo los derechos de varios consumidores.

## Los 5 proveedores con más dictámenes

Proveedor	Dictámenes	Monto dictaminado
Corporativo Mueblero A&H	44	\$1,037,174
Azcué Muebles	22	\$341,706
Corporativo Mueblero	20	\$301,721
Desarrolladora Metropolitana	15	\$1,823,722
Autofinanciamiento de Bienes Muebles e Inmuebles	8	\$875,969

## Arbitraje

Un medio alternativo que ofrece **Profeco** para resolver controversias es el arbitraje, mecanismo que se lleva a cabo cuando no hay acuerdo entre consumidor y proveedor durante el procedimiento conciliatorio, o incluso sin haberse iniciado. **Profeco** actúa como árbitro entre consumidor y proveedor, pero velando por los derechos de los consumidores.

Este año, la institución logró recuperar a favor de los consumidores 2.6 millones de pesos. En este sentido, vale la pena destacar el caso de un consumidor para el que se obtuvo a favor la mayor transacción derivada de un procedimiento arbitral desde 2007: 1.4 millones de pesos. Debido a la intervención de **Profeco**, la inmobiliaria Opción Paquime, SA de CV, tuvo que realizar las reparaciones a la vivienda del consumidor.

## PIL en servicios

El Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) es un instrumento encaminado a sancionar a proveedores que realizan acciones contrarias a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En 2010 se concluyeron 10,217 PIL a escala nacional, con un monto total de multas a los proveedores de 451.5 millones de pesos. Como parte de este esfuerzo, uno de los compromisos de la institución fue consolidar su labor en materia de publicidad engañosa y/o abusiva. El reto fue cumplido al lograr un aumento del 753% en el monto impuesto en multas por este tipo de publicidad: mientras en 2009 la cantidad impuesta a proveedores fue cercana a los 2 millones de pesos, este año se impuso un total de 17.4 millones pesos. Destaca la multa más alta de este año: 3.5 millones de pesos, impuesta a Genomma Lab Internacional por no acreditar la veracidad de ciertos aspectos de la publicidad de su producto Tinte Fortalecedor.

Como parte de las acciones concretas realizadas por la Procuraduría para recomendar a los consumidores ser más críticos y juiciosos ante la publicidad y valorar las “promesas” de los anunciantes, se publicaron las cinco técnicas publicitarias más recurrentes y que podrían resultar abusivas en forma de cinco tips para evitar ser engañados: estar atentos a las letras chiquitas o letras muy rápidas, al monto total a pagar, exigir información clara y adecuada, dudar de lo que suena “demasiado bueno” para ser verdad y tener cuidado con las frases que ofrezcan más de lo que en realidad te dan.

Entre los PIL relacionados con servicios destacan dos casos, uno por el número de procedimientos iniciados y otro porque involucró a un proveedor que se aprovechó del Mundial de Futbol 2010.

## Azcú Muebles y Mupen

El 17 de marzo de 2010, **Profeco** inició una acción colectiva ante el Juzgado Séptimo de Distrito en materia penal en el Distrito Federal contra Azcú Muebles. Lo anterior porque, de 2008 a 2010, la empresa alcanzó 409 quejas en 28 delegaciones del país por incumplimiento en la entrega de muebles y en cambios o devoluciones,

junto con otra mueblería del mismo dueño, Mupen, SA de CV. Derivado de las múltiples quejas y denuncias presentadas contra dichos proveedores, **Profeco** ingresó 27 procedimientos por infracciones a la Ley contra Azcú y tres contra Mupen. Los procedimientos se realizaron por no respetar los términos y condiciones de contratación, garantías e incumplimiento en la restitución de los bienes.

## Super Travel

La agencia de viajes Super Travel, propiedad de Alpha y Zulu Viajes SA de CV, incumplió con el paquete turístico para asistir al Mundial de Futbol Sudáfrica 2010, ya que el 9 de junio de 2010 los consumidores acudieron a esperar su vuelo en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y dicho servicio no se proporcionó en las condiciones pactadas. Personal de **Profeco** acudió al lugar para brindar atención inmediata. La institución inició un Procedimiento por Infracciones a la Ley contra Alpha y Zulu Viajes por no haber cumplido con los términos y condiciones del servicio. También se inició un PIL por publicidad engañosa, ya que la agencia se anunciaba como autorizada por la FIFA (Federación Internacional de Futbol Asociación).

## Empresas más sancionadas

Proveedor	Sanciones
Aviacsa	178
Nextel	139
Telcel	117
CFE	92
Health & Benefits	61

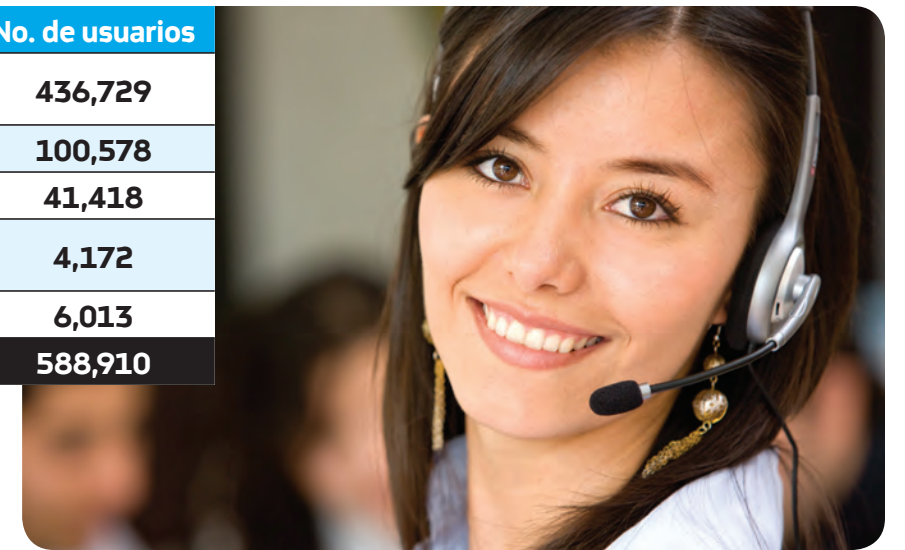
## Orientación y asesoría

La orientación y la información sobre los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado resultan primordiales para alcanzar las metas de **Profeco**. En la medida en que la información que reciben los ciudadanos sea de calidad, oportuna y veraz, las relaciones de consumo resultarán mucho más equitativas.

La institución proporciona orientación y asesoría por medio de diferentes canales de atención: personal, telefónica, vía fax, por correo electrónico y por internet. Con esto, la Procuraduría optimiza los recursos tecnológicos y humanos con los que cuenta para generar así un servicio de mejor calidad y eficiencia al que tengan acceso todos los consumidores.

En 2010, **Profeco** atendió 588,910 consultas, lo que significa que dimos respuesta a más de 1,613 personas diariamente. Este es un desglose de la atención que brindamos a los ciudadanos:

Servicio	No. de usuarios
Teléfono del Consumidor (información, asesoría, citas y denuncias)	436,729
Buró Comercial de Profeco	100,578
Asesoría (correo electrónico, fax y cartas)	41,418
Módulos de asesoría e información (Cuaresma, Vacaciones y regreso a clases, y Decembrino)	4,172
Comportamiento comercial	6,013
<b>Total</b>	<b>588,910</b>

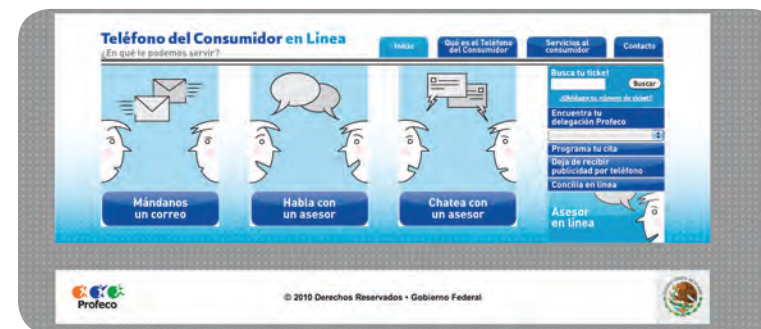


## Teléfono del Consumidor

En 2010 el Teléfono del Consumidor celebró 30 años de ser el vínculo más reconocido de **Profeco**. La celebración consistió, además de un billete conmemorativo de la Lotería Nacional, en seguir trabajando de lunes a domingo para atender las solicitudes de información de miles de consumidores.

Durante todo el año, el Teléfono del Consumidor atendió 436,729 llamadas, el mayor número desde 2006. Los principales motivos de las llamadas fueron para solicitar información, asesoría y realizar denuncias.

Por otro lado, tenemos el Teléfono del Consumidor en Línea ([www.telefonodelconsumidor.gob.mx](http://www.telefonodelconsumidor.gob.mx)), proyecto del que ya se realizó el diseño, instalación de la plataforma tecnológica y las primeras pruebas del nuevo servicio que marcará una nueva etapa en la atención al consumidor que tradicionalmente ha ofrecido **Profeco**. Nuestro reto a futuro será presentar a los ciudadanos un Teléfono del Consumidor que no solo ofrezca información, orientación y asesoría vía telefónica, sino que permita la comunicación interactiva con el consumidor a través de chat, correo electrónico y llamada IP. De esta manera, **Profeco** evoluciona para servir con mayor calidad y eficiencia a las nuevas generaciones de consumidores. ↘



# Registro Público de Consumidores

**Profeco** inscribe gratuitamente los números telefónicos (de casa, oficina, fax o celular) de consumidores de todo el país que deseen prohibir llamadas por parte de los proveedores o empresas con fines mercadotécnicos o publicitarios que no hayan sido expresamente solicitados.

Durante 2010, el RPC inscribió 30,784 números telefónicos de ciudadanos y recibió 513 denuncias contra proveedores que no respetaron el registro a este servicio.

## Las 5 empresas más denunciadas en el RPC

Proveedor	Denuncias
Movistar	65
Alestra	49
Telmex	46
Telcel	44
Dish	23

En 2010 se elaboraron ocho modelos de contratos de adhesión: dos con Infonavit, cinco con Canadevi y uno con Fovissste.



#### Vinculación con proveedores e instituciones

Si bien **Profeco** siempre estará del lado de los consumidores defendiendo sus derechos, una comunicación constante con los proveedores y la vinculación interinstitucional permiten que su labor rinda mayores frutos.

En 2010 se estrecharon los lazos con asociaciones de profesionales, empresarios y otras dependencias gubernamentales con el fin de atender de una manera más amplia las necesidades de los ciudadanos. Lo anterior permitió cumplir con uno de los retos de **Profeco**: incidir en las políticas públicas de los sectores regulados que afectan la vida cotidiana de los consumidores.

#### Infonavit y Fovissste

Al firmar convenios de colaboración con Infonavit y Fovissste, **Profeco** ya puede garantizar seguridad jurídica a los consumidores en los contratos de compraventa de inmuebles. El registro ante la Procuraduría asegura que los contratos establezcan con claridad los términos y condiciones de contratación, que no contengan cláusulas en perjuicio de los consumidores-derechohabientes y que salvaguarden los derechos contenidos en la LFPC.

Asimismo, debido al trabajo interinstitucional en materia inmobiliaria, se elaboraron ocho modelos de contratos de adhesión: dos en conjunto con Infonavit, cinco con Canadevi y uno más con Fovissste. Estos modelos facilitan el cumplimiento de la obligación de los proveedores de registrar sus contratos de adhesión ante **Profeco**.

#### Cofetel

El convenio de colaboración que desde 2007 **Profeco** mantiene con la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel) permite que los contratos de prestación de servicios que celebren los concesionarios con los consumidores cumplan con las disposiciones jurídicas en materia de protección al consumidor. En 2010, **Profeco** emitió 28

opiniones a 25 contratos de adhesión y tres códigos de prácticas de proveedores de telecomunicaciones. Dichas opiniones han sido solicitadas por Cofetel con la finalidad de identificar cláusulas violatorias a LFPC y para que los concesionarios lleven a cabo las modificaciones.

#### CRE

A partir de las quejas recibidas por consumidores que conforman la Coordinación de Unidades Habitacionales en el Distrito Federal, **Profeco** decidió, en conjunto con la Comisión Reguladora de Energía (CRE), suscribir un convenio de colaboración con el objetivo de revisar el marco jurídico que rige la relación contractual de distribuidores de gas natural con los consumidores. Con esta acción, se resolvió una de las mayores exigencias de los consumidores de gas natural: contar con un contrato de adhesión que proteja sus derechos.

#### SCT

Gracias a la influencia de **Profeco**, el sector aviación mostró interés en ejercer buenas políticas de servicio a los consumidores. A solicitud de la Subsecretaría de Transporte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), la Procuraduría opinó sobre la "Nueva política aeronáutica" y debido a ello se insertó en el documento un capítulo sobre derechos del consumidor.

#### Contratos de adhesión

El Registro Público de Contratos de Adhesión registra los contratos de los proveedores, tanto los que son de carácter obligatorio por Norma Oficial Mexicana y Ley Federal de Protección al Consumidor, como los que son de carácter voluntario. En 2010 se logró por segunda ocasión el mayor

número de registro de contratos de adhesión: 7,594, solo por debajo de 2008 cuando se registraron 9,098 contratos.

Otra acción para impulsar el registro de contratos fue el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), que empezó a operar el 6 de enero de 2010. Con esta modalidad, que permite registrar modelos de contrato vía internet en [rcal.profeco.gob.mx](http://rcal.profeco.gob.mx), los proveedores se ahorran costos de traslado a oficinas de **Profeco**, se amplía la cobertura geográfica y se transparenta la gestión pública del trámite. Al finalizar este año, 50% de las solicitudes ingresadas al Registro Público de Contratos de Adhesión se realizaron vía RCAL, con lo que esta nueva plataforma logró registrar 3,482 contratos de adhesión.

El registro de contratos de adhesión ante **Profeco** garantiza que los contratos no contengan cláusulas abusivas y/o inequitativas para el consumidor; pero además permitió que en 2010 ingresaran a la institución 7.2 millones de pesos por concepto de cobro del registro a los proveedores, cantidad que se suma al presupuesto de **Profeco** al servicio de los consumidores.

#### Acciones innovadoras

En 2010, **Profeco** aplicó diversas acciones que se encuentran entre sus facultades y que no habían sido ejecutadas con anterioridad. Todo esto en cumplimiento con su misión y compromiso de protección a los consumidores.

#### Multa por llamadas publicitarias

Por primera vez se multó a un proveedor por violación al artículo 18bis de la LFPC, que prohíbe realizar llamadas publicitarias a números telefónicos inscritos en el RPC. La empresa de servicios funerarios Gayosso fue el proveedor que recibió la multa que alcanzó los 3 millones de pesos.

#### Contratos cancelados

Durante este año, **Profeco** canceló dos registros de contratos de compraventa de las inmobiliarias MDC y Constrec porque se descubrió que podrían violentar los derechos de los consumidores. Estos proveedores ya no pueden utilizar sus contratos de adhesión con los consumidores.



El registro de contratos de adhesión ante Profeco garantiza que los contratos no contengan cláusulas abusivas y/o inequitativas para el consumidor.

#### Publicidad indebida de Office Depot

El artículo 44 de la LFPC prohíbe que los proveedores utilicen resultados de investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por **Profeco** con fines publicitarios o comerciales. Office Depot de México obtuvo la primera resolución sancionatoria por utilizar los resultados de un estudio sobre precios de pilas publicado en la *Revista del Consumidor* para promocionar su marca en publicidad impresa.

#### Consumidora afectada en restaurante Vips

La institución emitió la primera resolución sancionatoria por daños ocasionados a clientes en un establecimiento mercantil: la resolución benefició a una consumidora afectada físicamente debido a que la sucursal del restaurante Vips a la que acudió no contaba con facilidades para discapacitados. **Profeco** verificó que el proveedor afrontara su multa. ■



# Verificación



De los productos de la canasta básica a los servicios que ofrece el sector turístico, las tareas de la Subprocuraduría de Verificación abarcan un gran número de sectores productivos de nuestro país.

Durante los últimos cuatro años, **Profeco** ha rebasado la meta programada de visitas de verificación, lo que refleja nuestro compromiso para evitar que los distintos proveedores de bienes y servicios cometan prácticas abusivas en contra de los consumidores. Durante 2010 realizamos alrededor de 77,500 visitas de verificación que dieron como resultado el inicio de más de 12,600 Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL). A partir de ellos, se emitieron 16,800 resoluciones administrativas que significaron casi 140.3 millones de pesos en sanciones a los proveedores responsables, cifra que superó en un 78% lo logrado en 2009.

## Programas nacionales

Para alcanzar una mayor cobertura y efectividad, **Profeco** pone en marcha cada año Programas Nacionales de Verificación y Vigilancia. Estos son los resultados más importantes:

### Productos básicos

Practicamos 16,121 visitas de verificación principalmente a giros con venta de productos básicos, como tortillerías, abarrotes, carnicerías, pollerías, panaderías y expendios de huevo, entre otros. Como resultado, se emplazó a procedimiento administrativo a 3,062 establecimientos por incumplimientos relacionados, principalmente, con la no exhibición de precios y venta de productos con fecha de caducidad vencida o carentes de información comercial, así como básculas alteradas con faltantes de peso de hasta 300 gramos.



### Sector vacacional y turístico

En 2010, **Profeco** realizó casi 3,000 visitas de verificación, a escala nacional, a proveedores de bienes, productos y servicios relacionados con las temporadas vacacionales. A partir de estas verificaciones, 412 establecimientos fueron emplazados a procedimiento administrativo por infracciones a la ley, 185,208 productos fueron verificados (de los que se inmovilizaron 5,322 por incumplimientos a la normatividad) y se verificaron 976 instrumentos de medición (básculas y relojes registradores de tiempo).

### Comercialización de autos usados

Con motivo de la entrada en vigor de la NOM-122-SCFI-2010, *Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados*, **Profeco** verificó a prestadores del servicio, ya sea personas físicas o



morales dedicadas a esta actividad comercial. Se revisó que las transacciones se formalizaran mediante un contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría, que se expidieran comprobantes de compra y que no se tratara de autos robados o importados de forma ilegal al país. A través de las 335 visitas de verificación realizadas, se emplazó a procedimiento administrativo a 164 prestadores del servicio porque no contaban con contrato de adhesión registrado, no indicaban formas de pago, no mostraban los permisos para la libre circulación de los vehículos y no informaban al consumidor sobre las garantías. En suma, se impusieron multas superiores a 1.7 millones de pesos.

### Casas de empeño

De las 819 verificaciones que realizamos, 255 casas de empeño fueron apercibidas y emplazadas a procedimiento administrativo por incumplimientos –como no contar con contrato de adhesión registrado ante **Profeco** y no proporcionar información adecuada sobre porcentaje del préstamo conforme al avalúo, cargos por almacenaje, Costo Anual Total, los términos y condiciones. En resumen, derivado de las 321 resoluciones administrativas emitidas, se impusieron sanciones económicas con un valor superior a los 11.8 millones de pesos. Cabe destacar que, a fin de reforzar la vigilancia en las épocas de mayor demanda por parte de los pignorantes, **Profeco** aumentó en 66% su padrón de establecimientos, al pasar de 2,917 casas de empeño verificadas en 2008 a 4,845 en 2010.

### Prestadores de servicios

La variedad de giros comerciales que **Profeco** vigila es grande. Como muestra, se realizaron 390 verificaciones a prestadores de servicios de tiempos compartidos, arrendadoras de vehículos, lugares de embellecimiento físico, estudios fotográficos, salones de eventos sociales y talleres mecánicos, entre

muchos otros. En total, **Profeco** aplicó sanciones por más de 10 millones de pesos a distintos proveedores por incumplimientos, como no tener su contrato de adhesión registrado ante **Profeco**, no informar al consumidor las características, especificaciones y duración del servicio y no indicar el mecanismo de reembolso, condiciones, plazos y formas de pago, por mencionar algunos.

## Operativos interinstitucionales

Los operativos de verificación interinstitucionales, claro ejemplo del trabajo coordinado y proactivo entre diversas autoridades a favor de los derechos de los consumidores, son un instrumento eficaz para que los distintos segmentos del mercado cumplan con la normatividad aplicable y atenuar distorsiones generadas por la competencia desleal. He aquí algunos resultados:

### Juguetes réplicas de armas de fuego

**Profeco** realizó el aseguramiento de 7,145 juguetes réplicas de armas de fuego que eran comercializadas tanto en el comercio ambulante como semifijo del Centro Histórico de la Ciudad de México, así como la inmovilización de otras 3,683 en el comercio formal o en verificaciones practicadas a los importadores ubicados en el norte del país. Además, se emitieron 55 resoluciones administrativas en las que se impusieron sanciones por más de 1.6 millones de pesos.

### Bebidas alcohólicas

Durante 2010, se realizaron más de 1,350 visitas de verificación a escala nacional, de las cuales el 78% corresponden a bebidas producidas bajo la denominación de tequila. En términos generales, se verificaron cerca de 1,400,000 bebidas alcohólicas, inmovilizando más de 13,300 unidades. Se emplazó a procedimiento administrativo a 69 establecimientos por haber detectado violaciones a la ley como productos que carecen de información comercial relativa a la declaración de contenido neto, identificación del lote, porcentaje de alcohol en volumen (% Alc. Vol.), leyenda precautoria y nombre y domicilio del fabricante o importador. Como resultado de lo anterior, **Profeco** impuso sanciones económicas por un monto superior a los 4310,000 pesos, resultado de la emisión de 428 resoluciones administrativas.

### Basílica

Del 8 al 12 de diciembre de 2010, se llevó a cabo el Operativo de Verificación y Vigilancia Basílica 2010 en el que se realizaron 155

verificaciones en establecimientos con venta de artículos religiosos, veladoras, florerías, cocinas económicas, tiendas de abarrotes, farmacias, pollerías, tortillerías, cremerías, restaurantes, hoteles y estacionamientos, con lo que emplazamos a cuatro establecimientos a procedimiento administrativo, por utilizar básculas que no estaban calibradas. Para una mejor atención a los consumidores, se instalaron cinco módulos que operaron de manera permanente.

#### Jugos

Durante el año pasado, luego de entrar en vigor la NOM-173-SCFI-2009 que faculta a **Profeco** para inspeccionar el segmento de mercado de jugos de fruta preenvasados, se llevó a cabo un operativo que verificó más de 1,300,000 envases de producto, destacando que el 92% presentaba incumplimientos en la información comercial. Como consecuencia de estas acciones de verificación, se resolvieron en su totalidad 14 expedientes susceptibles de procedimiento administrativo, imponiendo multas por un monto de casi 1.7 millones de pesos a las empresas responsables.

#### Inodoros

Durante la segunda etapa del Operativo Especial de Verificación de Inodoros que se instrumentó del 5 al 13 de julio de 2010 –la primera fue en diciembre de 2009– se realizaron 42 verificaciones en lugares donde se fabrican, almacenan, distribuyen o comercializan inodoros, a saber, Quintana Roo, Chiapas, Campeche y Yucatán. El resultado: de los casi 5,000 inodoros que fueron verificados, el 34% fue inmovilizado por carecer de garantías (o no informar las condiciones para hacerla efectiva), ostentar información confusa o errónea al consumidor respecto de las características del producto (mientras que el empaque señalaba 6 litros, en el producto se indicaban 9), carecer de instructivo y no presentar el documento que acreditara la certificación del mismo.

#### Purificadoras

En atención a denuncias presentadas por la industria del segmento de agua embotellada, **Profeco** instrumentó un operativo en el que se practicaron 29 verificaciones a plantas purificadoras y establecimientos de agua embotellada. Como resultado, se emplazó a 21 purificadoras a procedimiento administrativo y se verificaron cerca de 21,500 productos, inmovilizando más de 17,000 envases debido a que se detectaron infracciones, como carecer de nombre, razón social, domicilio fiscal del fabricante o importador; ostentar de forma incorrecta la unidad de medida y/o las tablas de información nutrimental, así como ostentar leyendas prohibidas y designaciones de calidad como “pureza”, “calidad que genera confianza”, e información engañosa sobre el origen del producto.

#### Comparación de precios

Una vez que entró en vigor el Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos de Información o Publicidad Comparativa de Precios de Bienes, Productos o Servicios,



## Red de alerta rápida

El 25 de noviembre de 2010, Profeco presentó y puso en operación en México la plataforma informática denominada Red de Alerta Rápida (RAR), sistema que permite el intercambio rápido y sistemático de información entre nuestra institución, Cofepris, Senasica y Aduanas, autoridades encargadas de vigilar el mercado nacional en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos. En la dirección [alertas.gob.mx](http://alertas.gob.mx), la RAR es el micrositio en el que son publicadas las alertas sobre productos que puedan afectar la vida, salud y/o seguridad de los consumidores.

Desde su presentación hasta el 31 de diciembre de 2010, el micrositio de la Red de Alerta Rápida registró 9 mil 821 visitas de usuarios de todo el mundo, lo que posiciona a México como un integrante activo en organismos internacionales en materia de protección al consumidor. El 56% del total de Alertas emitidas durante 2010, correspondió a vehículos y el 44% restante a otros productos riesgosos en general.

emitido por **Profeco**, se practicaron 367 verificaciones a establecimientos, particularmente en tiendas de autoservicio y departamentales, emplazando a procedimiento administrativo a 87 de ellos. Derivado de esto, se emitieron 84 resoluciones administrativas con las que se impusieron sanciones por más de 5.7 millones de pesos. ¿Cuáles fueron los incumplimientos encontrados? Comparar productos que no son idénticos (por ejemplo, productos de marca propia contra otros de marcas comerciales distintas), no respaldar con comprobantes los precios comparados, exhibir comprobantes fuera de la vigencia establecida de 5 días y no ostentar la leyenda obligatoria: “A la fecha, el precio que se compara pudo haber variado”.

#### Luces navideñas

Tras la verificación y pruebas practicadas a diversos productos de alta demanda durante la temporada decembrina, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) dictaminó que diversos modelos de series de luces y figuras navideñas incumplían con los requisitos de seguridad establecidos en la NOM-003-SCFI-2000, *Productos eléctricos-Especificaciones de seguridad*. Al representar un riesgo para los consumidores, de inmediato, se prohibió su comercialización a nivel nacional y se emitió la respectiva alerta (ver recuadro “Red de Alerta Rápida”).



#### Participación en la actualización de las Normas Oficiales Mexicanas

La Subprocuraduría de Verificación participó en la actualización de la **NOM-051-SCFI/SSA1-2010, Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados- Información comercial y sanitaria**. La Norma establece la información comercial y sanitaria que deben contener las etiquetas de los alimentos y bebidas no alcohólicas, con la finalidad de garantizar información completa y veraz que evite confusión entre los consumidores. Esta Norma es reflejo de la tendencia global hacia la armonización con regulaciones internacionales en materia comercial y sanitaria de alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados, en concordancia con el *Codex Alimentarius* que, a escala mundial, es el punto de referencia más importante en asuntos relacionados con la calidad e inocuidad de los alimentos.

También se participó en la elaboración de la **NOM-181-SCFI-2010, Yogurt-Denominación, especificaciones fisicoquímicas y microbiológicas, información comercial y métodos de prueba**; así como en el proyecto de la **NOM-182-SCFI-2010, Vainilla de Papantla, extractos y derivados-especificaciones, información comercial y métodos de prueba**.

Por otro lado, **Profeco** trabajó también en la actualización de la **NOM-029-SFCI-2010, Prácticas comerciales-Requisitos**



*informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido*, publicada el 17 de mayo de 2010. La cual establece los requisitos de información comercial y elementos normativos a los que deben de sujetarse los proveedores de tiempos compartidos con el objetivo de no vulnerar los derechos de los consumidores y lograr la satisfacción por el servicio contratado.

Asimismo, **Profeco** participó durante 2010 en la elaboración de la Norma Oficial Mexicana: **NOM-012-SESH-2009, Calefactores de ambiente para uso doméstico que empleen como combustible Gas LP o natural. Requisitos de seguridad y métodos de prueba**. ↘

## Contingencias y desastres naturales

Como parte del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Contingencia y Atención en Desastres Naturales, Profeco instrumentó acciones de verificación en diversos municipios de los estados de Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila, Tabasco y Michoacán debido a los desastres originados por el huracán *Alex*. Monitoreamos a más de 380 establecimientos, de los cuales se verificaron 197 y se emplazaron a procedimiento administrativo 42 de ellos, principalmente por no exhibir precios, venta de producto caduco, condicionar la venta de agua embotellada y alterar injustificadamente su precio.

También realizamos acciones de atención inmediata debido a las inundaciones ocasionadas por el huracán *Karl* en diversos municipios del estado de Veracruz, al igual que en el desbordamiento de los ríos Pánuco, Papaloapan, Río de los Remedios y Canal la Compañía, que motivaron monitoreos y verificaciones de establecimientos en Veracruz, Tabasco y el Estado de México.

En el caso del sismo de 7.2 grados en la escala de Richter que afectó a Mexicali, Baja California, se monitorearon 105 establecimientos y se emplazó a procedimiento administrativo a 16 por no exhibir precios y operar con básculas en perjuicio de los consumidores. Todas estas acciones de verificación dieron como resultado el hecho de evitar e inhibir prácticas comerciales abusivas en perjuicio de los consumidores, imponiendo sanciones económicas por 217.5 mil pesos, a quienes violaron la Ley.



## Resumen de programas especiales o de temporada

Temporada	Visitas de verificación	Emplazados a procedimiento	Productos verificados	Productos inmovilizados	Instrumentos verificados
Día del amor y la amistad	428	41	20,612	183	39
Cuaresma y Semana Santa	3,168	314	1,854,151	93,681	1,098
Día del niño	486	71	74,996	794	58
Día de las madres	584	55	23,628	294	79
Regreso a clases (escuelas particulares)	2,223	234	1,393,268	8,548	442
Fiestas Patrias	728	84	194,613	9,913	168
Día de Muertos	1,070	93	158,624	6,373	132
Basílica	155	4	3,470	5	40
Fiestas decembrinas	2,773	374	492,688	25,546	758
<b>Total</b>	<b>11,615</b>	<b>1,270</b>	<b>4,216,030</b>	<b>145,337</b>	<b>2,812</b>

### Verificación de combustibles

Parte importante de las acciones de verificación que realiza **Profeco** se enfoca especialmente hacia los combustibles líquidos y el gas LP. El programa permanente de verificación en materia de combustibles, con presencia en toda la República Mexicana, comprenden la observancia de un buen comportamiento comercial de los proveedores para que respeten las disposiciones normativas aplicables en la materia.

#### Gasolina y diesel

Como resultado de las acciones emprendidas, **Profeco** verificó el 83% de las gasolineras del país, es decir, 7,592 de las 9,106 existentes a diciembre de 2010, de acuerdo con información otorgada por Petróleos Mexicanos. Lo anterior implicó la ejecución de un total de 10,169 visitas de verificación, de las cuales en 29.6% se encontraron inconsistencias en cuanto al cumplimiento de la NOM-Do5-SCFI-2005.

En total se verificaron 116,500 instrumentos de medición utilizados para el despacho de gasolina y diesel, de los cuales se aplicó la medida precautoria de inmovilización a 7,517 al no cumplir con la normatividad vigente. Del total de instrumentos de medición o mangueras inmovilizadas, se obtuvo que el 9.2% de los casos, se debió al despacho de litros incompletos en el momento de la

verificación y el 13.19% por anomalías en las partes electrónicas de los dispensarios de combustible, las que es de suponer influían para que los consumidores recibieran cantidades incorrectas de producto.

#### Quién es Quién en las Gasolineras

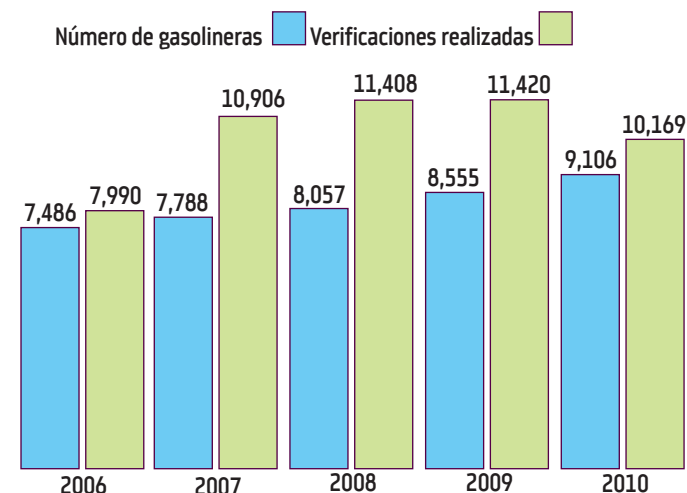
Continuamos con la actualización constante en el portal institucional profeco.gob.mx del programa Quién es Quién en las Gasolineras. En este sitio, el consumidor puede observar los resultados obtenidos en las verificaciones a gasolineras y los casos en que las estaciones de servicio incurrieron en algún tipo de irregularidad, incluyendo aquellas ocasiones en que los proveedores se rehusaron a ser verificados.

#### Gas LP

Con el objetivo de que los consumidores reciban lo justo de este producto, **Profeco** continuó con la aplicación del programa permanente de verificación a plantas de almacenamiento y distribución, además de verificar en vía pública los vehículos repartidores de cilindros portátiles y los autotanques o camiones pipa que distribuyen el combustible.

En 2010 logramos una cobertura de verificación sobre las plantas de almacenamiento y distribución del 61%, es decir, se verificaron 837 plantas de las 1,354 existentes, lo que implicó la ejecución de

## Visitas de verificación a gasolineras



1,036 visitas de verificación, de las cuales en el 68.9% de las ocasiones se detectaron anomalías de algún tipo.

En cuanto a vehículos repartidores, nuestra institución verificó un total de 11,867, inmovilizando 476; se verificaron 2,035 autotanques comercializadores de gas LP—de los cuales se inmovilizaron 157—y se verificaron 7,440 básculas en las plantas de distribución, inmovilizándose 570 por no ser aptas para la medición del llenado de los cilindros. Además, se verificaron un total de 81,461 cilindros, resultando en la inmovilización de 24,205—ya que no contenían la cantidad ofrecida de combustible o representaban algún riesgo para los consumidores.

#### Procedimientos por infracciones a la Ley

Derivado de las actividades de verificación de combustibles líquidos y gas LP, en las oficinas centrales de **Profeco** iniciamos un total de 1,011 PIL, lo que generó un total de 863 resoluciones equivalentes a \$54,215,324.70 pesos sobre los proveedores que incurrieron en algún tipo de irregularidad. A lo anterior, debemos sumar lo realizado por las delegaciones y subdelegaciones **Profeco**.

#### Contribución a la normatividad

Se participó en la elaboración y revisión de métodos de pruebas en normas de producto en los sectores: lácteo, del vestido, eléctrico, pinturas, inodoros y regaderas. Se participa regularmente en los comités técnicos de certificación de los sectores eléctricos y electrónicos, así como en los de evaluación de la competencia técnica de los laboratorios de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y de la Cofepris.

#### Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

El LNPC realizó 183,783 pruebas en 53,986 productos, y elaboró

19 estudios de calidad de productos de alto consumo y dos megaestudios: uno de equipo informático donde se analizaron 83 modelos de tipo laptop, desktop y netbooks, y el de la “Edición de la sal” del mes de junio en el que se analizó la cantidad de sodio en 97 productos, que fueron publicados en la *Revista del Consumidor*. Gracias a la valiosa información obtenida por el Laboratorio, se advirtió a los consumidores sobre el uso de productos riesgosos (el caso de secadoras para pelo donde se reportó que había productos cuya clavija se sobrecalentaba), también se informó sobre el valor nutricional de alimentos que son los favoritos de los niños: lechitas, salchichas y hamburguesa.

Como parte del proceso de verificación, el Laboratorio realizó análisis a los productos verificados, cuyos resultados permiten imponer las sanciones y las acciones correctivas por parte de los proveedores.

## Camiones tara

**Profeco** es la única unidad administrativa a escala nacional que cuenta con los instrumentos patrón necesarios para realizar la calibración de básculas con alcance máximo de medición de más de cinco toneladas (alto alcance). Es por ello que a partir de mayo de 2010 se realizaron 123 verificaciones a establecimientos que emplean este tipo de básculas en sus transacciones comerciales. En total, se verificaron 141 básculas (de las cuales se inmovilizaron 46) y se emplazaron a procedimiento administrativo a 54 de estos establecimientos.

El 26 de octubre de 2010, nuestra institución inicio una ruta de acciones de verificación de básculas de alto alcance en el norte del país. La travesía, que comprendió Querétaro, Guanajuato, Aguascalientes, Zacatecas, Coahuila y Chihuahua, fue posible gracias a nuestro “camión tara”, vehículo con grúa eléctrica articulada que permite transportar equipo patrón de medición, que consiste en una serie de pesas de 500 y 1,000 kg. A través de estas acciones, se realizaron en conjunto 54 verificaciones a establecimientos, donde se verificaron 73 básculas e inmovilizaron 24 de ellas. Con la adquisición de un segundo camión tara y de más equipo patrón de medición, **Profeco** buscará reforzar estas acciones de verificación.



## Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL)

	Oficinas centrales	Delegaciones	Total
Gasolineras	708	636	1,344
Proveedores de gas LP	303	871	1,174
<b>Total</b>	<b>1,011</b>	<b>1,507</b>	<b>2,518</b>

### Monto de las sanciones

	Oficinas centrales	Delegaciones	Total
Gasolineras	\$20,633,056.88	\$12,058,094.28	\$12,058,094.28
Proveedores de gas LP	\$33,582,267.82	\$12,058,094.28	\$12,058,094.28
<b>Total</b>	<b>\$54,215,324.70</b>	<b>\$12,058,094.28</b>	<b>\$12,058,094.28</b>

## Estudios de calidad 2010

<b>Enero</b>	· Licuadoras
<b>Febrero</b>	· Ropa deportiva de alta tecnología · Champús para pelo teñido
<b>Marzo</b>	· Desinfectantes antibacterianos · Termómetros digitales
<b>Abril</b>	· Periqueras · Papillas para bebés
<b>Mayo</b>	· Lápices labiales · Secadoras de pelo domésticas
<b>Junio</b>	· Edición de la sal: los productos que más contienen, los que menos contienen y los que contienen y no es evidente
<b>Julio</b>	· Mochilas de tela escolares · Pegamentos escolares (Resistol blanco y lápiz adhesivo)
<b>Agosto</b>	· Laptop, desktop y netbooks
<b>Septiembre</b>	· Salchichas para hot dog · Audífonos tipo botón
<b>Octubre</b>	· Aceites comestibles · Pinturas vinílicas
<b>Noviembre</b>	· Lechitas y fórmulas lácteas · Centros de lavado
<b>Diciembre</b>	· Hamburguesas de restaurantes · Videocámaras

### Nuestra calidad a prueba

El LNPC demostró su competencia técnica en sus diversas áreas, al continuar acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), estar aprobado como Laboratorio Tercero Autorizado por Cofepris y certificado en todos sus procesos técnicos y administrativos bajo la nueva Norma NMX-CC-9001:2008.

Y para continuar con su trabajo de análisis de la más alta calidad, el LNPC adquirió en 2010 el equipo necesario para crear el Laboratorio de Calibración de Masa que permitirá a **Profeco** calibrar las 1,658 masas patrón que utiliza para verificar el buen funcionamiento de las básculas empleadas en transacciones comerciales entre proveedores y consumidores. ■



# Educación y divulgación



La incursión en los nuevos medios electrónicos y las redes sociales de internet de 2009 resonó durante todo 2010 en el ámbito de la educación en el consumo inteligente.

Las acciones de **Profeco** a favor de los consumidores no son solo punitivas, sino también preventivas. Con el enfoque de salvaguardar los derechos de los consumidores y promover de manera más efectiva los principios del consumo inteligente, en 2010 consolidamos nuestra estrategia de difusión con información útil para el ciudadano que utiliza internet y las redes sociales.

### Difusión profeco.gob.mx

En agosto de este año se rediseñó el sitio institucional de la Procuraduría ([profeco.gob.mx](http://profeco.gob.mx)) siguiendo los lineamientos establecidos por el Sistema Internet de la Presidencia (SIP) para todos los portales del Gobierno Federal. Para complementar esta nueva propuesta gráfica, se realizó una reedición de toda la información del sitio; la línea editorial respondió a la necesidad de ofrecer contenidos más sencillos, cálidos y prácticos para los lectores. Esta labor también incluyó un replanteamiento del menú de la página en internet y la redacción, actualización y edición de los textos de cada área. Asimismo, se establecieron nuevas dinámicas de publicación con el propósito de darle prioridad a la información de especial interés para los lectores (como las alertas al consumidor), las noticias sobre proveedores con los que se debe tener cuidado y los avisos sobre nuevos servicios de **Profeco** diseñados especialmente para ayudar al consumidor y fomentar el consumo inteligente.

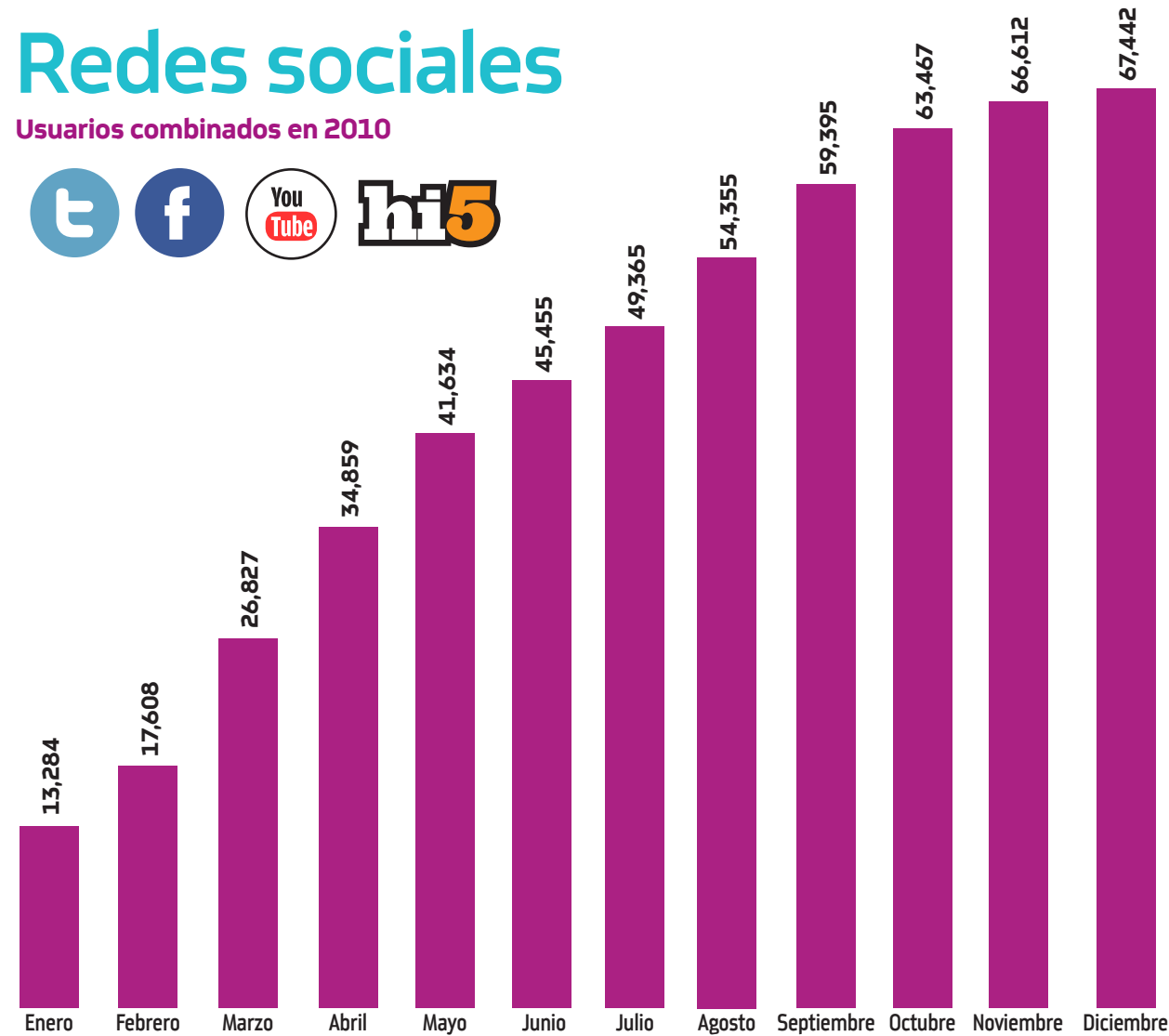
### Revista del Consumidor en Línea

En 2009 fue presentado el proyecto de comunicación e interacción con los consumidores que reúne en un solo sitio los diversos productos informativos de difusión (*Revista del Consumidor* y sus programas de TV, radio, webcast y podcast; los Estudios de Calidad que publicamos en conjunto con el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, el Platillo Sabio Profeco y la Tecnología Doméstica Profeco, entre otros), logró consolidarse durante 2010: los *pageviews* de



# Redes sociales

Usuarios combinados en 2010



revistadelconsumidor.gob.mx crecieron 40% con respecto a 2009 (para un total de 5,789,085). En cuanto a visitantes únicos, pasamos de 640,602 en 2009 a 1,187,405 en 2010, lo que representa un crecimiento del 46%.

## Redes sociales

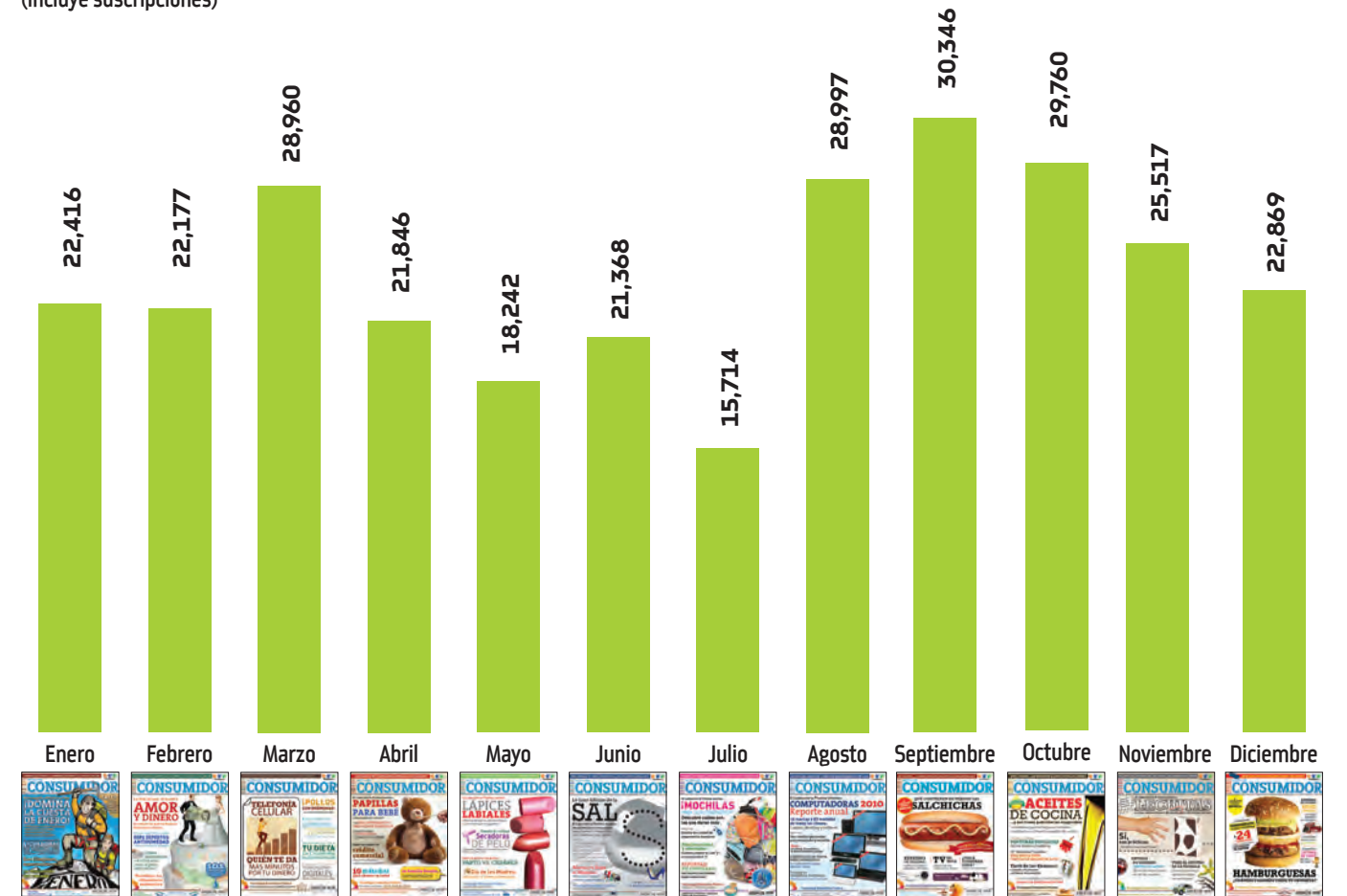
Las redes sociales de internet crecieron enormemente en el mundo durante 2010. El hecho de ser una de las primeras agencias gubernamentales en disponer de estos servicios en línea para la ciudadanía, permitió a **Profeco** posicionarse en el rubro. De los 10,434 usuarios combinados de redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube y Hi5) en 2009, pasamos a 75,375 en 2010, un sorprendente crecimiento del 722%. La red social que más creció fue Twitter (@profeco), que subió de 5,834 *followers* en diciembre de 2009 a 61,876 para diciembre de 2010.

Mención honorífica merece nuestro canal de difusión en

YouTube que fue reconocido por Google con el otorgamiento del canal "brandead" por la constancia de sus contenidos y su número de visitantes. Pasamos de 716,333 reproducciones de video en 2009 a 1,577,125 en 2010.

# Revista del Consumidor

Venta total de ejemplares (incluye suscripciones)



# Consumán y El Mandado

En 2010 tuvimos una circulación de 600,000 ejemplares del cómic gratuito *Consumán* (para audiencias juveniles) y 900,000 del periódico gratuito *El Mandado* (para mujeres de bajos ingresos). Sumando los artículos publicados con convenios con diarios y otras revistas, durante 2010 circulamos información en un total de 27.6 millones de ejemplares.



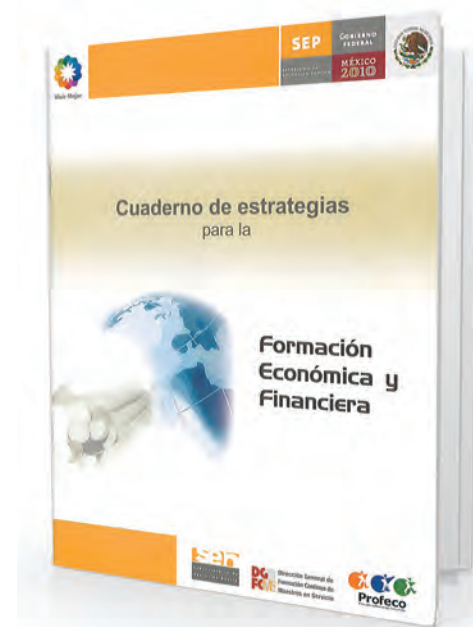
## Revista del Consumidor

La *Revista del Consumidor* cumplió 34 años, en este 2010, de compartir información útil, confiable y con una clara misión educativa. Luego de su rediseño en marzo de 2009, durante 2010 la *Revista del Consumidor* promedió 24,017 ejemplares mensuales vendidos (incluyendo suscripciones), lo que representó un incremento porcentual del 15%.

## Educación para el Consumo

Uno de los objetivos más importantes de **Profeco** es formar consumidores inteligentes, conscientes de su poder y que, por tanto, pueden participar activamente en la defensa de sus derechos y cuidado de su economía. El camino más confiable para alcanzar esta meta es el de la información.

Para mantener el contacto directo con los consumidores, **Profeco** dispone de un programa de educación presencial para organizaciones de consumidores (OC) con grupos integrados por niños, jóvenes o adultos. Al cierre de 2010, los promotores de **Profeco** impartieron 24,919 sesiones educativas a 2,665 OC integradas por 77,152 personas.



El libro de español para 5º grado de la SEP incluyó contenidos educativos de Profeco. Se tiraron casi 3 millones de ejemplares.

Para el desarrollo de las sesiones educativas, cada mes se elaboró un cartel de educación para el consumo, de acuerdo a los seis ejes didácticos: 1) Consumo y consumidores, 2) Derechos del consumidor, 3) Consumo, medios de comunicación y publicidad, 4) Consumo y medio ambiente, 5) Consumo, alimentación y salud, y 6) Consumidores organizados. En total se realizaron 12 carteles, con un tiraje de 3,000 ejemplares cada uno.

Adicionalmente, se registró la atención a 34,862 personas de población abierta durante los operativos de cuesta de enero, Cuaresma y fin de año.

#### Feria de Regreso a Clases 2010

Este evento se realiza cada año con el objetivo de apoyar a los padres de familia en la compra de útiles mediante el contacto directo con proveedores que ofrecen precios competitivos en artículos y servicios de calidad para el nuevo ciclo escolar. Asimismo, es una buena oportunidad para realizar diversas actividades educativas, como talleres sobre consumo inteligente y pláticas informativas sobre los derechos del consumidor. En 2010 se realizaron 76 ferias a lo largo del país, en las que participaron 2,103 proveedores, quienes otorgaron descuentos desde 10% hasta 50% en bienes y servicios. Se registró la asistencia de 919,726 personas, 7,420 más que en 2009. En el marco de la Feria de



Regreso a Clases 2010, se realizaron 1,106 talleres de educación para el consumo con temas como: reutilización de uniformes y artículos escolares, reciclaje, elaboración de refrigerios escolares y de Tecnologías Domésticas Profeco. Se ofrecieron también 303 servicios gratuitos como exámenes médicos, oftalmológicos y ortopédicos, entre otros.

#### Trabajos con la SEP

la Secretaría de Educación Pública (SEP) es la dependencia encargada en nuestro país de la elaboración de los libros de texto gratuito, mismos que son distribuidos a los alumnos de educación básica en toda la República. Gracias a la colaboración que **Profeco** inició con la SEP en 2009, en mayo de 2010 dicha dependencia incluyó en el libro de español para 5º grado de primaria el tema "Consumo de alimentos en la población infantil", texto aportado por **Profeco**. De dicho volumen se tiraron 2,957,000 ejemplares.

En junio, la SEP publicó el *Cuaderno de estrategias para la formación económica y financiera*, material para profesores escrito por **Profeco** con un tiraje de 50,000 ejemplares.

Finalmente, para difundir la cultura del consumo inteligente, en noviembre el Consejo Nacional de Fomento Educativo (Conafe) de la SEP publicó la *Guía Profeco-Conafe Educación Inicial*, material elaborado por la Procuraduría y dirigido a los instructores comunitarios que atienden a niños de zonas rurales del país. El tiraje fue de 33,600 ejemplares.

#### Apoyo a las organizaciones de la sociedad civil

Con apoyo del Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea (ProTLCUEM), se lanzó la página web de la Red de Asociaciones de Consumidores de México (redac.org.mx), formada por

asociaciones civiles constituidas para defender y proteger los derechos del consumidor y promover el consumo inteligente. La principal misión de la Redac es impulsar y fijar posiciones proveenientes de la ciudadanía, las instancias de gobierno y las empresas que impulsen reglas justas, éticas y de calidad a favor de los consumidores. La Redac contiene información de interés sobre temas de consumo, herramientas para la organización de foros en línea, y convocatorias para el financiamiento y desarrollo de proyectos.

También con el apoyo del ProTLCUEM se publicó en versión digital el *Manual para el financiamiento de organizaciones de consumidores*, disponible en CD y en el sitio de la institución. Con este y otros materiales, **Profeco** apoyó a 706 organizaciones de la sociedad civil con información sobre estrategias para fortalecer su papel como promotoras de los derechos de los consumidores y de una cultura de consumo responsable.

#### Estudios sobre Consumo

**Profeco** desarrolla herramientas que apoyan al consumidor en sus decisiones de compra o de contratación de servicios a fin de impactarlo de manera importante en su economía familiar. Estos son tres de los principales programas que la institución pone al servicio de los consumidores en profeco.gob.mx.

#### Quién es Quién en los Precios (QQP)

Se trata de una herramienta interactiva que proporciona información actualizada sobre precios de productos para que el consumidor pueda comparar y tomar mejores decisiones de compra, además de que fomenta el proceso de competencia al aumentar la transparencia de los mercados.

Durante 2010 se captaron y difundieron poco más de 9,000,000 de precios de productos, resultado de 77,000 visitas a supermercados, mercados, pescaderías, farmacias, papelerías, tiendas especializadas en electrodomésticos, tiendas departamentales y tortillerías en 27 ciudades del país. Este número de visitas representa un incremento de 17% con respecto a 2009. También aumentó el número de suscriptores a la herramienta al acumular 42,500 durante 2010: 23% más que en 2009.

Además de lo anterior, durante octubre y noviembre se realizó un levantamiento de precios especial en el puerto de Veracruz para difundir los precios de un grupo de muebles



y electrodomésticos –que la población afectada por el huracán *Karl* podía adquirir mediante certificados de subsidios otorgados por el Gobierno Federal en apoyo a la contingencia.

#### Brújula de Compra

El boletín electrónico que presenta información de análisis de precios, estudios comparativos y artículos relacionados con el consumo, tuvo más de 30,000 suscriptores durante 2010, lo que representa un incremento de 10% respecto del año anterior.

#### Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos (QQCPF)

Esta herramienta monitorea el Costo Anual Total (CAT) de créditos a pagos fijos de aparatos electrodomésticos y de línea blanca en establecimientos comerciales. La finalidad es fomentar el uso del CAT como un instrumento fundamental para la comparación del costo del financiamiento. Las mediciones realizadas por el QQCPF muestran que el CAT promedio de este tipo de créditos disminuyó a 99% en 2010, cifra sustancialmente inferior a la obtenida con la primera medición (167%), de septiembre de 2005. ■





# Jurídico



**El quehacer jurídico de Profeco quedó plasmado en las distintas acciones de grupo promovidas durante 2010, el empuje a las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor y el caso de la resolución judicial contra Aviacsa.**

**D**urante 2010, la Procuraduría Federal del Consumidor continuó con la atención y seguimiento de las acciones de grupo promovidas en años pasados. Además, conforme a las atribuciones que le otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) presentó cuatro nuevas demandas. A continuación, el resumen del estado procesal de cada una de ellas:

## Líneas Aéreas Azteca

En el caso de la demanda interpuesta en contra de esta aerolínea el 27 de septiembre de 2010, **Profeco** presentó, en representación de 21 consumidores, el séptimo incidente de reclamación de daños y perjuicios en ejecución de sentencia. La cantidad reclamada fue de 67.8 mil pesos. El asunto se resolvió favorablemente el 3 de diciembre de 2010. Esta sentencia se agrega a seis más en las que previamente se obtuvieron, a favor de 1,179 consumidores, por un monto total de 5 millones de pesos.

## Corporación Técnica de Urbanismo (CTU)

En marzo de 2008, **Profeco** presentó una acción de grupo contra esta empresa por la venta de viviendas de interés social que presentaron fallas estructurales en la ciudad de Chihuahua. Sin embargo, el año pasado el Segundo Tribunal Unitario del Decimoséptimo Circuito emitió una sentencia desfavorable para la empresa y parcialmente favorable para nuestra institución, por lo que ambas partes presentaron demandas de amparo directo. La relevancia del caso obligó a que este fuera atraído por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

En sesión celebrada el 26 de mayo de este año, los Ministros integrantes de la Primera Sala resolvieron – por unanimidad de votos– negar el amparo a la empresa CTU y conceder a **Profeco** la protección de la justicia federal para que quedara insubsistente la sentencia del

Tribunal Unitario y que, a su vez, este dictara otra sentencia cuyos efectos no se limitaran a un número determinado de consumidores. Así, todos los que acrediten ser perjudicados, podrán acudir a la segunda fase del juicio, en donde podrán reclamar los daños concretos que la empresa deberá resarcir.

El Segundo Tribunal Unitario del Decimoséptimo Circuito así lo hizo en cumplimiento a dicha ejecutoria el 20 de agosto de 2010; sin embargo, el 17 de septiembre, este Tribunal Unitario dio trámite a un segundo amparo directo promovido por CTU, por lo que se suspendió la ejecución de la sentencia hasta que se resuelva este nuevo juicio.



de 4.2 millones de pesos, fueron las bases con las que, el 22 de septiembre de 2010, el juez dictó sentencia definitiva en contra de la aerolínea Aviacsa (Consortio Aviaxsa), por incumplimiento del contrato de transporte aéreo de personas con motivo de la suspensión de sus servicios. Así, se resolvió procedente la acción de grupo condenando a la demandada a reparar los daños y perjuicios ocasionados a los consumidores. Dicha resolución quedó firme el 8 de octubre de 2010.

En relación al juicio de concurso mercantil seguido a la empresa, el juez del conocimiento dictó el 7 de diciembre de 2010 sentencia de reconocimiento, graduación y prelación de créditos, en la que se reconoció como acreedores de

la concursada a 1,290 consumidores representados por **Profeco** en la primera etapa, por un monto de 4.2 millones de pesos.

En virtud de que, aun después de presentarse la demanda de acción de grupo, **Profeco** continuó recibiendo denuncias y quejas contra Aviacsa, el 22 de diciembre de 2010 se presentó recurso de apelación en contra de la sentencia de reconocimiento, graduación y prelación de créditos, representando a 3,591 consumidores, por un monto de 20.2 millones de pesos, recurso que se encuentra pendiente de resolución.

## Air Madrid

El 30 de abril de 2007, con base en 459 expedientes de queja de consumidores, **Profeco** presentó una demanda de acción de grupo en contra de Air Madrid. La sentencia definitiva, en la que el juez declaró que la demandada realizó una conducta que ocasionó daños y perjuicios a consumidores, fue notificada a la institución el 28 de octubre de 2010. El resultado:

## Aero California

Con respecto a la acción de grupo promovida en contra de la empresa Aero California, iniciada con base en 484 quejas de consumidores, el 8 de junio de 2010 se dictó la sentencia –que resolvió improcedente la vía ordinaria civil planteada por **Profeco**. El 1 de julio de 2010 se impugnó dicha determinación (mediante el recurso de apelación), por lo que la institución sigue en espera de que se resuelva el medio de impugnación intentado.

## Graciano y Asociados

Luego de que **Profeco** presentara, con base en 80 quejas de consumidores, demanda de acción de grupo contra la empresa constructora Graciano y Asociados –debido a que realizó la venta de diversos inmuebles sin liberar los gravámenes constituidos sobre ellos y por la falta de entrega de las viviendas ya liquidadas–, el 16 de abril de 2010 se dictó la sentencia en la que se condena a la empresa a indemnizar en la vía incidental a los interesados que acrediten su calidad de perjudicados, los daños y perjuicios ocasionados, además de condenar a la demandada al pago de gastos originados con motivo del juicio.

No obstante, el 21 de abril de 2010 **Profeco** promovió recurso de apelación contra algunas de las consideraciones del juez: la condena es solo para todos los representados por **Profeco**, limitando con ello los efectos generales de la sentencia en materia de acciones de grupo. El recurso fue resuelto el 9 de junio de 2010 al confirmar la sentencia definitiva del juez de distrito, por lo que el 29 del mismo mes se promovió juicio de amparo directo, mismo que se encuentra pendiente de resolver.

## Aviacsa

Las 1,308 denuncias de consumidores afectados por un monto

**El 8 de octubre de 2010 quedó firme la resolución judicial de daños y perjuicios contra Aviacsa por 4.2 millones de pesos.**

Air Madrid fue condenada a indemnizar a los perjudicados los daños y perjuicios que ocasionó. Dicha sentencia causó ejecutoria el 17 de noviembre de 2010.

## Nokia

El 18 de febrero de 2010 se presentó demanda de acción de grupo en contra de Nokia México, exhibiendo en vía de prueba 121 expedientes de quejas de consumidores que fueron afectados por dicha empresa. La demanda fue admitida por el Juez Décimo Primero de Distrito en Materia Civil en el Distrito Federal, quien ordenó el embargo precautorio sobre bienes propiedad de la demandada. La celebración de la audiencia final y de alegatos fue señalada para el 21 de febrero de 2011.

## Mupen

El 11 de mayo de 2010, **Profeco** presentó demanda de acción de grupo en contra de Mupen, S.A. de C.V. a partir de 49 quejas por incumplir con la entrega de los bienes muebles adquiridos y la negativa a hacer efectiva la garantía a los consumidores. La demanda aún no ha sido admitida por la autoridad jurisdiccional, por lo que nuestra institución ha recurrido a los medios legales procedentes a fin de que se dicte el auto admisorio correspondiente.

## Andha

Los 291 expedientes de queja que corresponden a 425 consumidores afectados, motivaron que **Profeco** presentara, el 9 de julio de 2010, una demanda de acción de grupo en contra de Construcciones y Edificaciones Andha, S.A. de C.V. La demanda aún no ha sido admitida por la autoridad jurisdiccional, por lo que hemos promovido los medios legales procedentes con el propósito de que sea admitida.

## Defensa de los actos de autoridad

Los particulares que puedan sentirse afectados frente a las resoluciones emitidas por **Profeco** pueden ejercer medios de impugnación administrativos o judiciales. En 2010 se recibieron 852 recursos de revisión, 6,697 juicios de nulidad y 105 juicios de amparo indirecto. Cabe resaltar que los resultados obtenidos en materia de recursos de revisión y juicios de amparo fueron en mayor medida favorables para la Procuraduría. Un par de ejemplos son:

El 4 de octubre de 2010, después de nueve años de proceso, se obtuvo sentencia favorable en el juicio de amparo promovido por la empresa Destilería Porfidio, la cual pretendía el pago de más de 81 millones de pesos por supuestos daños ocasionados por la imposición, el 4 de junio de 2001, de la medida precautoria consistente en la inmovilización a nivel nacional del producto "Porfidio" en todas sus presentaciones.

Por otro lado, las empresas Servicio Coyoacán, Servicio Trailero Falcón y Súper Servicio El Cortijo, demandaron a **Profeco** el pago de un monto superior a los 54 millones de pesos por responsabilidad patrimonial. Dos de los juicios se resolvieron declarando la improcedencia de la reclamación y en el otro se determinó el sobreseimiento.

Así, debe resaltarse que la defensa de los actos de la Procuraduría en el ámbito judicial, ha evitado que la institución sufra un importante detrimento en su patrimonio. De cualquier forma, se sigue trabajando en el refuerzo de las acciones de **Profeco**, desde el inicio mismo de los procedimientos administrativos hasta su resolución, para mejorar nuestra calidad jurídica.

## Respeto a los derechos humanos

La oportuna y debida atención a las solicitudes de información de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) es un asunto de especial importancia para **Profeco**: recibimos 55 requerimientos de información, en los cuales se proporcionó la documentación necesaria en tiempo y forma. En 40 de los casos, la CNDH no encontró elementos que permitieran determinar alguna violación de estos derechos y en los 15 asuntos restantes, hasta al 31 de diciembre de 2010, la Comisión no había emitido resolución.

## Apoyo legal

Durante el ejercicio fiscal 2010, el área jurídica continuó con el apoyo a consumidores y proveedores, así como a las diversas unidades administrativas de la institución, mediante el



otorgamiento de asesorías. En este sentido, se atendieron 157 consultas realizadas vía telefónica, por internet, por escrito y de manera personal, además de que se participó como asesor en los diversos comités y consejos institucionales.

Se actualizó el Estatuto Orgánico de la Institución y, derivado de este, se elaboraron los acuerdos por los que se establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Institución. Con lo anterior, se estableció la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción de las unidades de servicio, y se delegaron facultades a favor de diversos servidores públicos. También se emitieron y publicaron en el Diario Oficial de la Federación seis acuerdos emitidos por el titular de **Profeco** y se concluyó el Programa de Mejora Regulatoria 2009-2010.

## 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. Por ello, durante 2010, participó en la revisión, análisis y opinión de 20 iniciativas relativas a reformas o adiciones a la LFPC o al ámbito de sus atribuciones.

Sin duda, entre las más destacadas se encuentra la iniciativa para reformar diversas disposiciones de la LFPC y adicionar la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil. Esta iniciativa contiene diversos beneficios tanto para los consumidores como para el fortalecimiento de nuestra institución. A continuación, señalamos los más relevantes:

- 1 Se define el consumo responsable e inteligente como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, cuyo fin es que los consumidores tomen decisiones apropiadas con pleno conocimiento de sus derechos (Artículo 8 bis de la LFPC).
- 2 Se otorga la facultad a **Profeco** para denunciar, ante la Comisión Federal de Competencia, prácticas monopólicas, tanto absolutas como relativas, en representación de los consumidores.
- 3 La legitimación para que grupos de consumidores u organizaciones de ellos puedan presentar quejas o reclamaciones grupales, lo que permitirá mayor acceso a la justicia administrativa de los consumidores y reducirá costos.
- 4 Se establece que la condonación de multas impuestas como medidas de apremio solo operará una vez que se haya conciliado la reclamación planteada por el consumidor y acreditado el cumplimiento del convenio respectivo.

## Profeco revisó y emitió opiniones de 52 iniciativas a 23 leyes distintas a la LFPC.

La propuesta legislativa también adiciona la fracción XVII al artículo 5 de la Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil, a fin de que las organizaciones que realicen actividades de promoción y defensa de los derechos de los consumidores disfruten los beneficios y apoyos establecidos por esa ley. Por un lado, se fomenta la participación de la sociedad a través de la creación de organizaciones y, por otro, se fortalecen las ya existentes. Esta iniciativa fue aprobada en definitiva por el H. Congreso de la Unión el 30 de noviembre de 2010.

Por otro lado, la Procuraduría revisó y emitió opiniones respecto de 52 iniciativas, dictámenes y minutas de reformas o adiciones a 23 leyes distintas a la LFPC, entre las que destacan la Ley General de Salud, Ley de Protección y Defensa al

Usuario de Servicios Financieros, Ley Federal de Telecomunicaciones, Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, Ley Federal de Competencia Económica, Ley de Productos Orgánicos y la Ley General de Turismo. Se analizaron y opinaron también siete iniciativas para expedir nuevas leyes, tales como la Ley de Precios Competitivos y la Ley que regula la Comercialización de Servicios Educativos que prestan los Particulares, entre otras.

Es importante resaltar que, durante 2009, el número de opiniones en total fue de 57, en tanto que en 2010 se dieron un total de 72, lo que implicó un incremento del 26% de opiniones en relación con el año anterior.

En este rubro, cabe mencionar que la Subprocuraduría Jurídica se encargó de canalizar la respuesta de los puntos de acuerdo emitidos por las distintas cámaras del H. Congreso de la Unión y de los emitidos por legislaturas de diversas entidades de la República; así, se desahogaron un total de 51 puntos de acuerdo enviados a la Dirección General de Enlace de la SE.

## Contratos y convenios institucionales

Se llevó a cabo la revisión, dictamen o, en su caso, elaboración de 303 proyectos de contratos y 181 de convenios. Cabe señalar que 300 de los contratos y 166 de los convenios fueron autorizados. De igual modo, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 224 contratos y 118 convenios celebrados. Asimismo, se actualizaron los contratos tipo que son utilizados por las diversas unidades administrativas de la institución, brindándoles por una parte, la asesoría correspondiente para su formulación y, por la otra, otorgándoles apoyo en la negociación de los convenios respectivos. ■



# Presencia nacional



Nuestra institución cuenta con 38 delegaciones y 13 subdelegaciones a lo largo y ancho del país, cuyo personal está siempre dispuesto a atender las necesidades de los consumidores.



Como parte del Programa de Mejora Continua que busca optimizar los servicios que se prestan en delegaciones y subdelegaciones, la Dirección General de Delegaciones continuó durante 2010 con la implementación del Programa de Supervisión Integral con el que se vigilan los esquemas operativos que deben cumplir las representaciones de Profeco para un eficiente desempeño institucional.

Durante 2010 se realizaron 83 visitas de apoyo a delegaciones y subdelegaciones y 17 supervisiones integrales. Los resultados de las visitas de supervisión coordinadas por la Dirección General de Delegaciones son analizados a fin de implementar un programa de mejora y capacitación que busca solventar las deficiencias detectadas. Cabe destacar que, como complemento de este programa se capacitó al personal de delegaciones y subdelegaciones en materia de atención al público a fin de prestar un mejor servicio a los consumidores.

Todas las representaciones de Profeco en el país están listas para atender a los ciudadanos. Adicionalmente, se abrieron seis unidades de servicios con el fin de poder ampliar la cobertura de atención: La Villa, San Juan del Río, Chetumal, Coatzacoalcos, Nuevo Laredo y Matamoros.

## Actividades destacadas

### Semana del Consumidor en Puebla

Evento que enmarcó actividades tan importantes como el Foro Consumo Urbano con siete ponencias magistrales, la Expo Día del Consumidor que recibió a más de 30,000 visitantes y la exhibición de arte urbano "Consumo responsable" que se extendió durante dos meses y recibió a 25,000 visitantes.

Las Ferias de Regreso a Clases en las delegaciones Gustavo A. Madero y Benito Juárez en la Ciudad de México – con consultas dentales, exámenes visuales, reutilización de útiles escolares y, por supuesto, las Tecnologías Domésticas Profeco–, fueron algunas de las actividades realizadas en estos eventos organizados a nivel local por las delegaciones.

### Día Mundial de la Alimentación en Jantetelco, Morelos

Un total de 200 personas, entre niños y padres de familia, se reunieron en la explanada del DIF municipal de Jantetelco, en el estado de Morelos, para recibir información de parte del personal de nuestra institución sobre el Plato del Buen Comer, además de la elaboración de Tecnologías Domésticas Profeco y Platillos Sabios Profeco, en el marco del Día Mundial de la Alimentación, que se celebra año con año el 16 de octubre. ■



# Quejas por Delegaciones

Delegación	2010*	Monto recuperado	% Conciliación
Aguascalientes	2,049	\$18,487,889	84%
Baja California	3,026	\$27,801,304	79%
Baja California Sur	877	\$8,298,610	79%
Campeche	2,533	\$62,299,148	77%
DF Centro	9,459	\$89,187,983	79%
Chiapas	1,926	\$11,049,875	68%
Chihuahua	4,088	\$13,327,592	81%
Coahuila	2,850	\$17,602,105	79%
Colima	1,505	\$11,695,627	89%
Durango	2,006	\$4,072,954	83%
Guanajuato	5,570	\$46,506,890	89%
Guerrero	3,159	\$11,111,236	87%
Hidalgo	1,569	\$19,770,173	74%
Jalisco	7,734	\$86,249,974	84%
Michoacán	1,449	\$13,316,797	81%
Morelos	2,239	\$14,548,915	91%
EdoMex Naucalpan	2,375	\$16,287,714	79%
Nayarit	1,667	\$12,481,741	82%
EdoMex Nezahualcóyotl	3,429	\$22,854,958	77%
Nuevo León	3,573	\$38,221,277	77%
Oficinas centrales	1,483	\$29,747,376	96%
DF Oriente	3,909	\$34,904,893	73%
Oaxaca	984	\$2,758,839	75%
DF Poniente	2,357	\$31,696,272	75%
Puebla	2,042	\$9,184,749	86%
Querétaro	2,978	\$30,313,169	82%
Quintana Roo	2,985	\$76,758,569	93%
San Luis Potosí	2,067	\$18,595,705	88%
Sinaloa	2,140	\$34,798,689	84%
Sonora	2,628	\$14,820,799	75%
DF Sur	3,490	\$ 23,009,199	83%
Tabasco	1,375	\$ 9,105,551	75%
Tamaulipas	3,698	\$ 24,241,371	90%
EdoMex Tlalnepantla	5,705	\$ 45,273,126	83%
Tlaxcala	943	\$ 4,947,386	85%
Toluca	2,180	\$ 20,349,826	76%
Veracruz	6,037	\$ 29,216,057	76%
Yucatán	2,821	\$ 19,623,469	85%
Zacatecas	1,138	\$ 11,339,176	77%
<b>TOTAL</b>	<b>114,043</b>	<b>\$1,015,856,983</b>	<b>81%</b>



**Profeco en la República Mexicana**

Al cierre de 2010, **Profeco** cuenta con 51 representaciones en el país: 38 delegaciones y 13 subdelegaciones. De esta manera se ofrece un mejor servicio, más cercano a los consumidores. Estas son las personas que encabezan los esfuerzos por atender adecuadamente a todos los consumidores del país.

- 1 Mario Alberto Álvarez Michaus Delegado Aguascalientes
- 2 José Francisco Becerra López Delegado Guanajuato
- Adriana García Aguayo Subdelegada Irapuato
- 3 Claudio Sinécio Flores Delegado Querétaro
- 4 Sonia Leslie del Villar Sosa Delegada Hidalgo
- 5 María Isabel Espinoza Martínez Delegada Tlaxcala
- 6 Miguel Cedillo Medina Delegado Morelos

**7 ESTADO DE MÉXICO Y DF**

- A Jorge Ernesto Quintana y Topete Delegado Centro
- B Juan Alejandro Navarrete Ortega Delegado Oriente
- C Gonzalo Sánchez Hernández Delegado Poniente
- D Rodolfo Mondragón Monroy Delegado Sur
- E José Leopoldo Alvarado Cota Delegado Toluca
- F José de Jesús Núñez Hurtado Delegado Naucalpan
- G Álvaro Zambrano Castellanos Delegado Tlalneantla
- H Laura Sánchez Yong Subdelegada Ecatepec
- I Juan de Santiago Vázquez Delegado Nezahualcóyotl





# Lazos internacionales



El enlace y la cooperación activa con organismos gubernamentales de protección al consumidor es una tarea permanente de Profeco.

**D**urante 2010, a fin de participar activamente en la definición de la política pública internacional de protección al consumidor, **Profeco** realizó diversas actividades, tanto en el ámbito multilateral como en el bilateral. A continuación se destacan las actividades más importantes en la materia.

## Actividades multilaterales

Con el objeto de fortalecer la presencia de nuestro país en foros internacionales especializados en política pública de protección al consumidor, nuestra institución formó parte de proyectos y diversas actividades realizadas en el marco de estos, entre los que destacan:

### Participación en el FIAGC

En el marco del IV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), celebrado del 7 al 9 de octubre de 2010, en la ciudad de Panamá, Panamá, **Profeco** presentó su *Informe de Labores del Secretariado Técnico del FIAGC 2009–2010*, a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá, Presidencia *pro-témpore* del FIAGC para el periodo 2010-2011. Entre las principales acciones que **Profeco** realizó en su calidad de Secretariado Técnico del

FIAGC destacan coordinar las actividades de los grupos de trabajo y brindar atención específica a las solicitudes de los estados miembros y apoyar a la Presidencia *pro-témpore* entrante (Panamá).

Asimismo, durante este mismo foro, nuestra institución, en su calidad de coordinador del Grupo de Trabajo sobre Publicidad Engañosa, presentó el documento *Lineamientos generales de publicidad*, cuya finalidad es ser un instrumento que auxilie a los países miembros del FIAGC en el análisis puntual de la publicidad –con el objeto de identificar las conductas realizadas por los anunciantes que pudieran causar engaño o confusión a los consumidores. Los lineamientos generales de publicidad fueron aprobados y adoptados por los países integrantes del FIAGC. En ese sentido, los miembros del grupo de trabajo en cuestión (Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos, Panamá, Perú y Portugal) dieron cabal cumplimiento a los compromisos asumidos en la Declaración de la Ciudad de México (2008) y en la Declaración de Bogotá, Colombia (2009). En tal virtud, el Foro acordó concluir las funciones del citado grupo de trabajo.

### Vínculos con la OCDE

**Profeco** asistió a la 80ª Sesión del Comité de Políticas de Consumo (CCP, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), así como a la Reunión Paralela del Grupo de Trabajo sobre Comercio Móvil y Pagos en Línea, las cuales se llevaron a cabo en París, Francia, del 8 al 10 de noviembre de 2010. En dichas reuniones, se intervino en el desahogo de diversos temas, presentando comentarios y sugerencias.

Asimismo, **Profeco** participó en la primera sesión del Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos de Consumo de la OCDE, la cual se celebró en Bruselas, Bélgica, el 2 de diciembre

de 2010. Finalmente, es importante destacar que **Profeco** remitió al CCP información en torno a la política pública de protección al consumidor en México, a fin de que la misma sea incluida en la publicación en línea de dicha organización, intitulada *Consumer Policy Toolkit*.

### Trabajo con la ICPEN

Nuestra institución llevó a cabo en 2010 varias actividades dentro de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN, por sus siglas en inglés). Así, destaca la instrumentación de la campaña “Febrero, Mes de la Prevención del Fraude” que estuvo dedicada al tema: “La desconfianza de los consumidores en el comercio a través de internet”.

En septiembre de 2010 llevamos a cabo el ejercicio internacional denominado “Sweep Day” o “Día de limpieza”, ejercicio de navegación aleatoria por internet simultáneo en varios países, que permite monitorear diversos sitios electrónicos con objeto de verificar si cumplen con lo estipulado por la OCDE en sus Lineamientos para la Protección de los Consumidores en el Contexto del Comercio Electrónico y con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Este año, el ejercicio se centró en el tema “La generación en línea: orientándose en el mercado en línea y la publicidad hacia los jóvenes”. Se logró revisar un total de 50,477 sitios web.

Por último, **Profeco** participó tanto en la reunión semestral como en el taller de capacitación que ICPEN celebró en Washington D.C., Estados Unidos, en mayo, y en Noordwijk, Países Bajos, en noviembre. En dichos foros, **Profeco** expuso temas fundamentales sobre el funcionamiento de la Procuraduría, tales como el Registro Público de Consumidores, el fomento a la confianza del consumidor en el comercio electrónico a través de diversos mecanismos (sellos de confianza), el cumplimiento del proveedor en línea y las acciones colectivas.

### Otros foros con presencia de Profeco

**1** Iniciativa APEC en seguridad de juguetes: un diálogo abierto para todas las partes interesadas, reunión organizada por el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC, por sus siglas en inglés).

**2** Reunión anual y simposio de entrenamiento de la Organización Internacional para la Salud y Seguridad de los Productos de Consumo (ICPHSO, por sus siglas en inglés), realizada en Washington, D.C., Estados Unidos.

**3** Primera reunión del grupo de trabajo “Hacia la Construcción de un Sistema Interamericano de Alerta Temprana”, organizada por la Organización de Estados Americanos (OEA).

**4** Curso en formación a distancia sobre los aspectos legales del comercio electrónico, organizado por la Conferencia de

las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio del Reino de España y la Secretaría Permanente del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA).

### Actividades bilaterales

A fin de consolidar los lazos de cooperación entre las diversas autoridades de protección al consumidor del extranjero, **Profeco** realizó durante 2010 las siguientes actividades destacadas:

- En abril de 2010, se recibió la visita de trabajo de la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos. Dicha visita tuvo como finalidad conocer acciones específicas en materia de normalización, verificación y vigilancia que realiza nuestra institución, y conocer la Red de Alerta Rápida.
- En octubre de 2010, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá llevó a cabo una visita en las instalaciones de **Profeco**, a fin de adentrarse en nuestro trabajo en materia de difusión y comunicación social.





- Durante noviembre y parte de diciembre de 2010, funcionarios de **Profeco** realizaron el curso en línea “La Protección del Consumidor en una Economía de Mercado”, organizado por la Agencia Catalana de Consumo y la Fundación CEDDET de España. Durante el curso se analizó el desarrollo de las políticas de consumo de la Comisión Europea, así como su marco normativo y diversos mecanismos de resolución de conflictos.

### Actividades ProTLCUEM

Durante 2010, **Profeco** realizó, al amparo del Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea (ProTLCUEM) y, con base en el Programa Operativo Anual V, un total de 10 actividades:

- 1 Capacitación sobre la implantación y funcionamiento de la Red de Alerta Rápida.
- 2 Eventos de presentación del sitio web de la Red de Alerta Rápida ante autoridades, asociaciones de consumidores y otros agentes socioeconómicos mexicanos.
- 3 Equipamiento informático de apoyo a la Red de Alerta Rápida.
- 4 Asistencia técnica para la evaluación y clasificación de riesgos de productos peligrosos.
- 5 Adquisición de equipo de laboratorio como apoyo a la Red de Alerta Rápida.
- 6 Visita de estudio para la evaluación y clasificación de riesgos de productos peligrosos.
- 7 Desarrollo y presentación del sitio web de la Red Piloto de Asociaciones de Consumidores.
- 8 Asistencia técnica para la divulgación del estudio de financiamiento a las actividades de las asociaciones de consumidores como medio para potenciar su desarrollo.
  - 9 Asistencia técnica sobre la situación legislativa respecto a temas de interés social y los consumidores: responsabilidad social (sustentabilidad socioeconómica, protección ambiental, etcétera).

## Para estar más cerca

Durante 2010, en el marco de las actividades del ProTLCUEM, se concluyeron dos proyectos de suma relevancia para nuestra institución:

### Red de Alerta Rápida

El 25 de noviembre de 2010, en una reunión encabezada por la Secretaría de Economía, presentamos y pusimos en marcha la Red de Alerta Rápida (RAR), sistema que permite el intercambio de información entre Profeco, la Comisión Federal de Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris), el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (Senasica) y la Administración General de Aduanas del Servicio de Administración Tributaria, todas ellas encargadas de vigilar el mercado nacional en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos. La información que puedan afectar la vida, salud y/o seguridad de los consumidores, se pone al alcance de todos en alertas.gob.mx.

### Red Piloto de Asociaciones de Consumidores

La Red de Asociaciones de Consumidores es una plataforma informática que, entre otros objetivos, busca mejorar la capacidad de interlocución entre las asociaciones de consumidores con las diversas instituciones públicas y privadas que a escala nacional e internacional están relacionadas con el tema del consumo. Asimismo, se busca mejorar los niveles de profesionalización y de institucionalización de las asociaciones de consumidores en México para abrir nuevos procesos que permitan consolidar a estos actores de la sociedad civil como portavoces de los derechos de los consumidores. Dicha Red fue dada a conocer a las diversas asociaciones de consumidores de nuestro país en noviembre de 2010.

10 Asistencia técnica para la elaboración del Proyecto del Reglamento de la Ley Federal de Protección del Consumidor en materia de Publicidad, que permita la existencia de reglas homogéneas entre países de la Unión Europea, México y otros en esta materia.

Con la realización de estas actividades se cumplieron cabalmente con los objetivos del proyecto: mejorar los niveles de protección de los consumidores mexicanos y europeos, promover la formación y capacitación profesional y técnica del personal de **Profeco** y mejorar el conocimiento de los respectivos sistemas de protección del consumidor, así como fomentar la cooperación entre autoridades y organizaciones de protección del consumidor de México y la Unión Europea. ■



# Transparencia y rendición de cuentas



En esta sección desglosamos brevemente los temas de las solicitudes de acceso a la información que se recibieron en 2010.

Para dar cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), su reglamento y demás disposiciones aplicables, **Profeco** atendió 522 solicitudes de Información presentadas a través del Sistema de Solicitudes de Información (Infomex).

### Transparencia y rendición de cuentas

Los temas que integraron el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2010 (PNRCTCC) en la Institución fueron cinco: blindaje electoral, participación ciudadana, mejora de los sitios web, transparencia focalizada y cultura institucional.

Al igual que en los años anteriores, **Profeco** cumplió de manera oportuna con las acciones señaladas para cada uno de estos apartados, por lo que obtuvimos una calificación promedio de 8.98 en el Indicador de Seguimiento de Transparencia, evaluación notoriamente buena si consideramos que la meta máxima establecida fue de 10. ■

### Solicitudes de información 2010

Información sobre verificaciones y análisis de laboratorio	183	35.06%
Información sobre quejas o denuncias	96	18.39%
Otros temas administrativos	73	13.98%
Información sobre otras instituciones	40	7.66%
Consulta jurídica / marco jurídico	39	7.47%
Multas y sanciones impuestas a empresas	18	3.45%
Información sobre precios históricos	15	2.87%
Comportamiento comercial de empresas	14	2.68%
Presupuesto y su ejercicio	14	2.68%
Información general sobre Profeco	13	2.49%
Grupos y organizaciones de consumidores	4	0.77%
Educación e información para el consumo	3	0.57%
Información sobre la Unidad de Enlace	3	0.57%
Agenda de funcionarios	2	0.38%
Información sobre el Órgano Interno de Control	2	0.38%
Manuales	1	0.19%
Personal de Profeco y sus atribuciones	1	0.19%
Arbitraje	1	0.19%
<b>Total</b>	<b>522</b>	<b>99.97%</b>



# Nuestra institución



El recuento de labores institucionales en materia presupuestal, recursos humanos y materiales, informática y mejora de la gestión.

## Programación y presupuesto

Para el cumplimiento de los objetivos de **Profeco**, durante 2010 se ejercieron 1,042.9 millones de pesos de un presupuesto autorizado de 1,047.8 millones de pesos, lo que demuestra una eficiencia de 99.5% en el ejercicio y aplicación de los recursos económicos. Dicha eficiencia en la administración de los recursos permitió el logro de las metas planteadas para 2010, obteniéndose así resultados de cumplimiento del orden del 100% en los indicadores estratégicos. De esa forma fue posible impulsar proyectos prioritarios en materia de tecnología, parque vehicular, inversión y obra pública para modernizar la infraestructura de las unidades administrativas de **Profeco**.

## Programa de ahorro 2010

Con las medidas de austeridad y ahorro emitidas por el Ejecutivo Federal para el ejercicio fiscal 2010, **Profeco** disminuyó su presupuesto aprobado por un importe total de 24.1 millones de pesos, de los cuales 18.3 millones de pesos correspondieron a servicios personales, y 5.1 millones de pesos a gasto de operación y 0.7 millones de pesos a gasto de inversión.

## Facturación electrónica

A partir de febrero de 2010, **Profeco**, en coordinación con el SAT, puso en marcha el mecanismo de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD): "Factura Electrónica" y "Nota de Crédito Electrónica", que cuentan con validez de acuerdo con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación. El propósito es comprobar todas las operaciones de ingresos y egresos realizadas con los contribuyentes por el uso o goce de los bienes y servicios que presta la institución. Los usuarios de bienes y servicios de **Profeco** pueden obtener su factura en internet a través del sistema



**Profeco-Multip@gos** (pagos.profeco.gob.mx), basta solamente con registrar la línea de captura y el Registro Federal de Contribuyentes. Durante el periodo comprendido de febrero a diciembre de 2010, se emitieron en 105,464 CFD por un monto equivalente a 91.4 millones de pesos.

## Dictamen fiscal

En 2010, la Secretaría de la Función Pública autorizó la contratación de un despacho de auditoría externa para elaborar el dictamen a estados financieros para efectos fiscales, el cual constituye un medio de seguridad que otorga confianza, certeza y transparencia a los estados financieros. Así, a través de este dictamen, se certificó la consistencia contable del cumplimiento de las obligaciones fiscales por **Profeco**, se validó el cálculo y retención de los impuestos por concepto de salarios, se confirmó el criterio aplicado para la determinación del factor de acreditamiento del IVA autorizado por el SAT y la aplicación de la metodología para el cálculo de los impuestos de acuerdo con las normas contables vigentes.

## Tarifas de calibración

El 27 de agosto de 2010, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó a la Procuraduría las tarifas de calibración, lo cual se tradujo en un ingreso mayor de 2.6%, respecto del ejercicio 2009. De esa manera, **Profeco** logró disponer de mayores recursos durante el cuarto trimestre de 2010, lo cual permitió renovar el

parque vehicular, así como fortalecer la operación de los programas sustantivos en oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones.

## Recursos humanos

Los recursos humanos constituyen la parte medular de nuestra institución; por ello durante 2010 trabajamos de manera permanente y continua, llevando a cabo acciones para beneficio de todos los que formamos parte de ella.

## Encuesta de clima organizacional

Como consecuencia de los resultados de la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2009, se integró el Programa de Acciones de Mejora 2009-2010, en atención a los criterios establecidos por la Secretaría de la Función Pública y obteniendo el puntaje máximo que otorga la misma.

## Lectores biométricos

Para dar mayor confiabilidad al registro de asistencia del personal, fueron instalados en oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones los lectores biométricos, con lo que se logró un control del 100% en el registro de asistencia del personal.

## Programa de estímulos y recompensas

Para incentivar el buen desempeño del personal operativo de la Procuraduría, fue incrementado en un 42% el número de recompensas que se otorgan a través del Programa Estímulos y Recompensas; en 2010 se otorgaron un total de 50.

## Capacitación

En el ejercicio 2010 nos enfocamos a atender los requerimientos planteados en el diagnóstico de necesidades presentadas por las unidades responsables de oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones, por lo que ejercimos un monto de 2.9 millones de pesos para este rubro. Asimismo se llevaron a cabo 28 cursos en línea con un total de 841 participantes, entre los que destaca el Diplomado en Educación para el Consumo.

## Recursos materiales

En el renglón de las adquisiciones, todo lo que tiene que ver con el suministro de los bienes y servicios necesarios para la adecuada operación de **Profeco**, durante 2010 se formalizaron contratos y pedidos por un monto total de 214.9 millones de pesos de un presupuesto autorizado de 232.5 millones de pesos, lo que significa un ejercicio del 92.65%. Así, se adquirieron diversos bienes, entre los que destacan: 121 camionetas



doble cabina modelo 2011 y el equipo de importación para operar el Laboratorio de Masas. Por otra parte, se elaboraron y formalizaron 60 contratos de arrendamiento de inmuebles y tres convenios de colaboración, para las delegaciones y subdelegaciones. En el ejercicio fiscal 2010 solo se presentaron dos inconformidades en los procesos licitatorios, mismas que fueron dictaminadas como improcedentes por el Órgano Interno de Control de la institución.

## Obra pública

Durante 2010 se realizaron los siguientes procedimientos:

- Mantenimiento a los pisos 5 y 7 del Edificio Sede "Oficinas DGPOP" y remodelación de la planta alta y planta baja del edificio ubicado en la calle de Tolteca No. 23, col. San Pedro de los Pinos, México, DF, para la instalación de un laboratorio de masas.
- Adecuación del sótano del mismo edificio en calle Toltecas para la instalación de un laboratorio de masas.

El importe erogado para llevar a cabo los trabajos señalados ascendió a 8.9 millones de pesos. Asimismo, la realización del mantenimiento de los pisos 5 y 7, que representó la cantidad de 2.8 millones de pesos, permitió el aprovechamiento de espacios en la Procuraduría, dejándose de arrendar el inmueble de la calle de Boulevard Xola 1113, col. Narvarte, México, DF, lo cual permitió un ahorro anual para el ejercicio 2011 de 0.5 millones de pesos.

## Servicios generales

El Programa Anual de Disposición de Bienes Muebles 2010 se cumplió en un 98.5%: se enajenaron como desecho 2,772 bienes muebles y se donaron a la Comisión Nacional de Libros de Textos Gratuitos 7.8 toneladas de papel archivo. Además, se logró la exención del impuesto predial para los inmuebles propiedad de la Procuraduría Federal del Consumidor ubicados en José Vasconcelos 202 y 208, Alemania No. 14 y Toltecas 23 para los años 2012 y 2013.

## Simplificación regulatoria

Durante 2010, **Profeco** continuó actualizando su marco normativo conforme a las acciones del Programa Especial de Mejora de la Gestión Pública 2008-2012. En este sentido, se implementaron los manuales administrativos de aplicación general que son competencia de nuestra institución: “Adquisiciones”, “Obra Pública”, “Recursos Financieros”, “Recursos Humanos”, “Recursos Materiales”, “Tecnologías de la Información y Comunicaciones”, “Transparencia” y “Control”.

Las actividades realizadas para la implementación de los manuales administrativos de aplicación general fueron establecidas por la Secretaría de la Función Pública: difusión de los manuales, capacitación al personal sobre el contenido y operación del manual, registro de problemas en la implementación de los manuales y acciones de mejora, atención de recomendaciones realizadas por el Órgano Interno de Control y difusión entre el personal de la institución de las normas abrogadas.

Al cierre de 2010, **Profeco** cuenta con un marco normativo de 69 documentos, el cual está actualizado al 100%, por lo que el índice de certeza jurídica en la institución es del mismo porcentaje.

## Control interno

Con la publicación del “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”, el Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) derogó, entre otras, las siguientes normas internas: “Acuerdo por el que se crea el Comité Institucional de Control Interno en la Procuraduría Federal del Consumidor” y “Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité Institucional de Control Interno”.

No obstante que se abrogaron los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del CICI, nuestra institución aplicó el Programa de Administración de Riesgos 2010 para oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones establecido en la 2ª Sesión Ordinaria del CICI a fin de contribuir en el logro de los objetivos, metas y programas institucionales. Los objetivos alcanzados fueron: 78 riesgos identificados y 116 acciones de mejora.

Al cierre del año se dio cumplimiento en un 100% a las acciones de mejora comprometidas por las Unidades Administrativas, con lo que se logró administrar y controlar los riesgos identificados –y, en algunos casos, evitar que en un futuro se vuelvan a presentar.

## Tecnologías de la información y comunicaciones Teléfono del Consumidor

En 2010 **Profeco** realizó la adquisición de equipo tecnológico para renovar el software y hardware del Teléfono del Consumidor, lo que representó una inversión de 5.5 millones de pesos. Dicha tecnología permitirá incorporar nuevos mecanismos de acceso como el chat,

llamadas IP y un portal en internet: [telefonodelconsumidor.gob.mx](http://telefonodelconsumidor.gob.mx).

## Banda ancha móvil

Ante la necesidad de incorporar nuevos equipos y mecanismos que permitieran un mejor desarrollo en las visitas de verificación, **Profeco** realizó la contratación por tres años de un servicio de internet con banda ancha móvil, el cual incluyó la prestación del equipo informático sin costo adicional, así como el gasto por mantenimiento de un total de 150 servicios y *netbooks* –lo que representó una inversión de 2.6 millones de pesos. Con dicho

equipamiento y tecnología, será posible la operación de más de 150 brigadas de verificación.

## Mejora de la gestión

Nuestra institución ha cumplido en tiempo y forma con los compromisos establecidos en el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión (PIMG), establecido en el “Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Mejora de la Gestión Pública en la Administración Pública Federal 2008-2012”. Los proyectos registrados en el PIMG 2010 fueron: el macroproceso de verificación, Concilianet, regulación base cero a través de comités de reemisión normativa y aseguramiento del proceso de la regulación base cero administrativa. Es importante destacar que Concilianet está registrado como un caso de éxito en el PMG. ■





# 400

## EDICIONES 34 AÑOS, UNA MISIÓN



Tienes en tus manos la **Revista del Consumidor** 401. Eso quiere decir que cuatro centenas de ediciones nos contemplan. Esta es nuestra manera de hacerle reverencia a la historia.



En 2010 se cumplieron 34 años ininterrumpidos de publicación de la **Revista del Consumidor**, hecho que celebramos con la portada número 400. El diseño de la revista ha cambiado a través de todos estos años; lo que se ha mantenido intacto es el trabajo comprometido de los diferentes equipos que han creado la **Revista del Consumidor**. El objetivo de siempre: que el ciudadano esté bien informado para que pueda tomar las mejores decisiones al momento de comprar, con conciencia plena.



# 400



**SE**

Procuraduría Federal del Consumidor / José Vasconcelos 208  
Col. Condesa / México DF 06140  
Teléfono del Consumidor 55689 8722 / 01 800 468 8722  
[profeco.gob.mx](http://profeco.gob.mx) / [revistadelconsumidor.gob.mx](http://revistadelconsumidor.gob.mx)