Posición Institucional

En la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) se busca proteger y promover los Derechos de los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para los consumidores. Asimismo Ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de los consumidores, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la participación ciudadana y educar para un consumo responsable.

I.- Introducción

Como principal fundamento jurídico se aplica lo establecido en la LFPC, en el artículo 96 referente a la vigilancia y verificación, donde se señala que su objetivo es realizar la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquellos en tránsito.

El Programa **G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor, plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor**, contribuye al desarrollo de las políticas de atención a la problemática que como consumidores enfrentamos o podemos enfrentar en la vida diaria, considerando que la educación para el consumo es el eje rector de la protección al consumidor con un enfoque fundamentalmente preventivo, y sin descuidar las acciones correctivas aplicadas de forma transparente. Asimismo pretende ampliar la cobertura de verificación de la regulación en materia de consumo para incidir en la competitividad de las empresas y en la mejora continua en el acceso a productos y servicios.

Con base en lo dispuesto en el **Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2013 de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (PAE 2013),** emitido mediante oficios 419-A-13-003, SFP/UEGDG/416/2013 y VQZ.SE.009/13 de fecha 16 de enero de 2013 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Secretaría de Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) , se establece la necesidad de realizar, por parte de una entidad externa, una Evaluación de Consistencia y Resultados del programa *G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor, plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor*".

El programa, a cargo de la subprocuraduría de verificación, denominado para el Programa presupuestal 2014: *G003, Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*, es un mecanismo de presencia de la autoridad, para que en todo momento, el ciudadano tenga una opción para denunciar en caso de posibles irregularidades e incluso de forma estratégica, la instancia federal del gobierno, mantenga una vigilancia del mercado de oficio para mantener la presencia y cobertura de verificación, como un incentivo y conocimiento por parte de los proveedores de la conveniencia del respeto de la regulación en materia de consumo, para generar mejores condiciones y competencia del mercado interno, que permita un mayor desarrollo económico y; que mantengan el conocimiento que en caso de incumplimientos a esta regulación, existen y se aplican consistentemente las medidas precautorias y sanciones a quien las incumple.

II.- Comentarios Generales

La evaluación de consistencia y orientación a resultados, realizada por el **Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la Universidad Autónoma del Estado de México (FONDICT-UAEM)** con la finalidad de proveer información que sirva para mejorar el diseño, gestión, logros y desempeño general del programa evaluado, el problema que busca atender el Pp G003, se enuncia como un hecho negativo que se busca revertir *"Los consumidores están expuestos a prácticas comerciales abusivas por parte de los proveedores que no cumplen con la normatividad aplicable*. Se presentó un diagnóstico en el que se pueden encontrar algunas de las causas, efectos y algunas características del problema. Sin embargo, no se tiene la cuantificación completa, características y ubicación territorial del área de enfoque que presenta el problema, en este caso, los proveedores.

El equipo evaluador establece que: el programa no tiene definidas las áreas de enfoque (potencial y objetivo), tampoco están cuantificadas, ni cuentan con una metodología para ello; por ende, no existe algún documento normativo que establezca el plazo para la revisión del cálculo de las mismas. Igualmente, el programa no ha especificado las unidades de medida ni ha cuantificado las áreas de enfoque, cabe mencionar que PROFECO realizan un esfuerzo para tener bases de datos de establecimientos comerciales, estudios de calidad, estaciones de servicio, plantas de gas, y vehículos repartidores de gas LP, entre otros.

III.- Comentarios Específicos

La evaluación se conformó por los apartados de: Diseño, Planeación y Orientación a Resultados, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción del Área de Enfoque Atendida y Medición de Resultados.

El equipo evaluador propuso las siguientes definiciones para las áreas de enfoque y los beneficiarios del Programa:

- **El área de enfoque potencial** son todos los proveedores de bienes y servicios que realizan prácticas comerciales.
- **El área de enfoque objetivo** son todos los proveedores de bienes y servicios, personas físicas o morales, que se encuentran registrados en padrones de establecimientos comerciales y de servicios o que se puedan identificar por otros medios,
- **El área de enfoque atendida** son todos los proveedores de bienes y servicios, personas físicas o morales, que se encuentran registrados en padrones de establecimientos comerciales y de servicios, que efectivamente vigila y verifica el programa.
- **Los beneficiarios** son todos los consumidores de bienes y servicios que son o pueden ser objeto de prácticas comerciales abusivas

De esta valoración del programa G003 y sus respectivas propuestas se identifican claras aportaciones, donde se aclara que el programa es de tipo Regulación (acorde a su clasificación) y se establece, que en vez de definir una población objetivo, se debe definir un área de enfoque.

En esta perspectiva, el área de enfoque son los proveedores de bienes y servicios que se encuentran comercializando formalmente y donde los beneficiarios además de los consumidores desde el punto de vista de calidad, donde el consumidor recibe lo que ofrece el proveedor y bajo las condiciones ofertadas y recibe las cantidades, productos y servicios por las que paga, se encuentra el entorno económico interno, en el que se respetan las disposiciones jurídicas en materia de consumo y en donde se generan mejores condiciones de competencia y acceso a productos y servicios para los consumidores finales.

Desde el punto de vista de los objetivos, funciones, atribuciones y experiencia institucional en la ejecución de los programas de verificación; el área de enfoque objetivo, es todo aquel proveedor que formalmente oferta productos y servicios y son focalizados por las diversas estrategias de verificación para ser observados y evaluados; el área de enfoque atendida se

desprende del resultado de las acciones de verificación y de todos aquellos proveedores que fueron efectivamente verificados.

La PROFECO, para la eficiente verificación de los distintos sectores económicos, dentro del programa de verificación G003, ha determinado conveniente particularizar la verificación de oficio en el sector energético, específicamente en la venta de combustible líquido (gasolinas y diesel) y gas licuado de petróleo al consumidor final, creando un área específica que se dedica a este tipo de verificación en todo momento y, a crear una división técnico científica, en donde se puedan realizar y aplicar métodos de verificación con mayor complejidad y de mayor conocimiento técnico, mediante pruebas de laboratorio

Sobre el estado actual de la problemática potencial, es importante señalar que en 2013, se recibieron al menos 2,109 denuncias sobre gasolineras, 345 en relación a la venta de gas licuado de petróleo y en el rubro de establecimientos comerciales en general se registraron 7,907 en el mismo ejercicio fiscal, aunado a los resultados de análisis de laboratorio, en donde se encontraron incumplimientos de productos; lo anterior es un claro indicio relevante para deducir que en la actualidad aún existe de forma marcada, la posibilidad que los proveedores de bienes y servicios incurran en prácticas comerciales que afectan los derechos e intereses de los consumidores, particularmente su economía, lo cual está asociado al incumplimiento de las disposiciones legales y normativas que están obligados a observar.

Relacionado a esta problemática en la implementación de los programas de verificación, está presente el concerniente a la información disponible para la planeación, en donde, por la dinámica en la existencia, transformación y baja de negocios (establecimientos) que ofertan productos y servicios, es complicado obtener o desarrollar listados o padrones de proveedores susceptibles a ser verificados, con una alta confiabilidad o actualizados; esto es, contar con información veraz, con la misma velocidad con que cambia la existencia de proveedores.

Respecto a la verificación de proveedores de combustibles, el aumento de establecimientos de despacho de combustible y la dispersión territorial de las estaciones de servicio, han agravado la problemática relacionada con la cobertura del área de enfoque, lo cual ha demandado de un cambio de estrategia y el requerimiento de mayores recursos. Históricamente, ha aumentado la cantidad de estaciones de servicio o gasolineras y a partir de 2012 se redujo considerablemente la cantidad de verificaciones realizadas.

El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, a pesar del enorme potencial que posee, actualmente se encuentra limitado debido a lo limitado de su infraestructura, reduciendo el espectro de pruebas a realizar, en cuyo caso, resulta necesaria la inversión en

ese rubro lo que provocaría un crecimiento y la posibilidad de ampliar los servicios de análisis, tanto en cantidad como en diversidad, traduciéndose en la posibilidad de apoyar los programas y estrategias de verificación ampliando la cobertura de sectores y tipos de mercado evaluados con mayor detalle en cuanto a características y cumplimiento de productos.