PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Posición Institucional

I.- Introducción.

II.- Comentarios y Observaciones Generales.

III.- Comentarios y Observaciones Específicas.

I.- Introducción.

La misión de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) es "Promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores".

En cumplimiento al Programa Anual de Evaluación 2010, expedido conjuntamente por las Secretarías de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y de la Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), mediante oficio 307-A-1112, SSFP/UEGDG/416/118/2011 y VQZ.SE.116/11, se llevó a cabo por parte de un evaluador externo la evaluación de procesos al Programa E005; "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores" sobre los resultado de esta evaluación, se derivan los siguientes comentarios.

II.- Comentarios Generales.

La evaluación realizada a la Profeco en el marco del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño, en específico, la realizada a las Subprocuradurías de Servicios y Jurídica, se realizó con la finalidad de detectar los problemas operativos que enfrentan, así como, las buenas prácticas que desarrollan, buscando con ello, maximizar la eficiencia de los servicios y mejorar la calidad del gasto público federal, en relación a lo anterior se desprenden los siguientes comentarios:

El ejercicio de evaluación que realizó un especialista externo brinda un contraste a la visión Institucional, de esa manera se identifica más claramente las áreas de oportunidad con potencialidad de solución o mejora.

Dentro de este contexto, el resultado emitido por el evaluador se clasificó de acuerdo a su viabilidad de aplicación, en específico, si estas acciones representaban una mejora al proceso y de qué manera ayudarían a mejorar la atención y protección de los derechos del consumidor, dentro de los múltiples aspectos detectados, se presentaron los siguientes:

Mejorar los canales de comunicación, el cúmulo de información que se maneja dentro de la institución, así como la rotación de la misma. Se requiere redoblar esfuerzos para mantener a los funcionarios públicos actualizados, tanto de las facultades como de las acciones emprendidas, esta intercomunicación no sólo debe ser al interior de la institución sino que se debe presentar a consumidores y proveedores por igual y que estos cuenten con información clara y oportuna. Lo anterior, se podría atender entre otros aspectos, mediante la facilitación de los medios idóneos de comunicación y los foros institucionales adecuados.

Otra oportunidad detectada por el evaluador, consiste en la mejora de la operación del SIIP, el sistema es parte medular de las operaciones de la institución, desafortunadamente el personal no cuenta con la capacitación adecuada y/o con las actualizaciones de carácter normativo y accesibilidad que faciliten el trabajo durante el proceso conciliatorio o administrativo.

Al tener detectadas las principales fallas del sistema, la Procuraduría puede atender las recomendaciones y a pesar de las limitantes evidentes, mejorar el desempeño del SIIP.

III.- Comentarios y Observaciones Específicas.

Las acciones o procesos a mejorar dentro de la institución pueden ser muy amplios y diversos, sin embargo, entre los Aspectos Específicos de mejora caben resaltar los siguientes:

La Difusión del programa e Incremento de proveedores usuarios del sistema Concilianet; la facilidad con la que se pueda acceder a procesos de conciliación por parte de los consumidores es fundamental para corregir las prácticas abusivas, por lo anterior, la ampliación de la cantidad de empresas que puedan realizar procesos conciliatorios por medio de internet es esencial.

En este sentido la PROFECO, mediante la Subprocuraduría de Servicios se dio a la tarea de promover la adición de más proveedores al sistema Concilianet, para que los consumidores tengan la facilidad de poder realizar un proceso de conciliación en línea, sin tiempos de espera, sin traslados y sin papel, ya que este proceso se atiende 100% mediante internet y de manera digital.

El contrato de adhesión es una herramienta a favor del consumidor, donde se plasman las condiciones de compra o renta del bien o servicio. Esta herramienta es revisada por Profeco para que no cuente con cláusulas abusivas o en perjuicio del consumidor, por lo que facilitar el registro de estos contratos de adhesión a los proveedores genera equilibrios en las relaciones de consumo.

Estas facilidades de registro se materializan mediante la posibilidad de registró de contratos de adhesión en línea y el acceso a contratos base preestablecidos por la Procuraduría, para que los proveedores puedan registrar su contrato de manera ágil y sin contratiempos.