

# PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

Procuraduría Federal del Consumidor

---

Avance y Resultados 2018

---

---

Febrero 2019

# ÍNDICE

Marco normativo.....	4
Resumen Ejecutivo.....	5
Avance y Resultados.....	7
I.    Objetivo 1. Incrementar las capacidades institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico.....	7
Estrategia 1.1 Promover la reforma del marco jurídico de protección al consumidor .....	7
Estrategia 1.2 Implantar un proceso integral de desarrollo y modernización institucional de la PROFECO .....	8
Estrategia 1.3 Aumentar la capacidad Institucional para el estudio de la seguridad y calidad de los productos .....	8
II.   Objetivo 2. Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.....	11
Estrategia 2.1 Coordinar las acciones de las distintas Instituciones que inciden en la protección del consumidor .....	11
Estrategia 2.2 Impulsar la comunicación con las instancias encargadas del desarrollo de normas oficiales .....	12
Estrategia 2.3 Fortalecer la cobertura de las acciones de protección y difusión de los derechos del consumidor.....	13
Estrategia 2.4 Impulsar la colaboración con organizaciones y agencias internacionales para fortalecer las acciones de la PROFECO.	13
III.  Objetivo 3. Fortalecer la red inteligente de atención y prestación de servicios de información en beneficio del consumidor.....	16
Estrategia 3.1 Disminuir la cantidad de llamadas perdidas, no atendidas y tiempos de espera en línea .....	16
Estrategia 3.2 Fortalecer el desarrollo de sistemas informáticos para la innovación en la atención y defensa del consumidor.....	17

Estrategia 3.3 Impulsar la difusión sobre la utilidad de los servicios de información de la PROFECO .....	17
IV. Objetivo 4. Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil.	20
Estrategia 4.1 Promover la firma de acuerdos de colaboración con cámaras y grupos empresariales que comercializan productos y servicios.....	20
Estrategia 4.2 Promover la firma de acuerdos de colaboración con las instituciones públicas que inciden en la protección del consumidor.....	21
Estrategia 4.3 Promover la firma de acuerdos de colaboración con las organizaciones de la sociedad civil .....	21
V. Objetivo 5. Desarrollar acciones para garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones.....	24
Estrategia 5.1 Promover acciones de protección a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.....	24
Estrategia 5.2 Promover los derechos y difundir las acciones de protección por parte de la Institución a los consumidores de telecomunicaciones .....	25
Anexos. Fichas de los indicadores.....	27
Glosario.....	32
Siglas y abreviaturas.....	33

# MARCO NORMATIVO

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en el numeral 32 del Acuerdo 01/2013 por el que se emiten los Lineamientos para dictaminar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de junio de 2013, el cual enuncia que:

*“Las dependencias y entidades deberán difundir y publicar en sus páginas de Internet, los programas a su cargo, al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, deberán publicar dentro del primer bimestre de cada año, en el mismo medio electrónico, los logros obtenidos de conformidad con los objetivos, indicadores y metas definidos en los programas”.*

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

### RESUMEN EJECUTIVO

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con base en las facultades conferidas de inspección, vigilancia y sanción, como una Institución vigilante y coadyuvante en la protección de los derechos e intereses de la población consumidora, llevó a cabo durante 2018, acciones orientadas a implantar un proceso Integral de desarrollo y modernización Institucional, coordinar las acciones de las distintas Instituciones que inciden en la protección del consumidor, desarrolló sistemas informáticos para la innovación en la atención y defensa del consumidor, promovió la firma de acuerdos de colaboración con cámaras, grupos empresariales, instituciones públicas y con organizaciones de la sociedad civil, así como promover acciones de protección a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Con el propósito de fortalecer el marco de actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 11 de enero de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con el objeto de fortalecer los derechos de la población consumidora y dotar a la PROFECO con mecanismos de acción que permitan garantizar relaciones comerciales equitativas.

En coordinación con las Delegaciones y Subdelegaciones en materia de Verificación y Vigilancia, durante 2018 se llevaron a cabo acciones en establecimientos comerciales y prestadores de servicios, sea de oficio o en atención de las denuncias presentadas a través de distintos medios como son correo electrónico, personal, telefónica y redes sociales. Dichas acciones se desarrollaron en el marco de los Programas nacionales, especiales y operativos especiales de Verificación y Vigilancia con objeto de asegurar que las prácticas comerciales se ajusten a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, de igual manera se observó que los productos nacionales e importados cumplieran con los requisitos de información comercial, especificaciones de calidad, seguridad y eficiencia establecidos por las Normas Oficiales Mexicanas y que los instrumentos de medición se encontraran debidamente ajustados y calibrados.

Durante 2018 como parte de los trabajos de revisión y mejora continua que se realizaron en coordinación con el Órgano Interno de Control de esta Procuraduría para dar continuidad al programa de Gobierno Cercano y Moderno, se modificaron los micrositos que dan soporte a los trámites del Registro de Contratos de Adhesión en Línea, Registro Público para evitar Publicidad y Registro Público de Casas de Empeño, para la incorporación de los elementos gráficos y técnicos que permitan el

cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad y datos personales, tales como la implementación de mejoras a los elementos de la gráfica base, incorporación de aviso de privacidad, análisis de seguridad y rendimiento y de los trámites digitales.

Entre las acciones sobresalientes de 2018 se encuentran las descritas a continuación:

Con el fin de cubrir las necesidades de las diversas Unidades Administrativas que conforman la Procuraduría, para el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales, se llevó a cabo la formalización de 242 instrumentos jurídicos derivados de diversos procedimientos de contratación de servicios y adquisición de bienes: 10 Licitaciones Públicas, 29 invitaciones a cuando menos tres personas, 195 adjudicaciones directas fundamentadas en el artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 20 adjudicaciones directas fundamentadas en el artículo 41 de la misma Ley.

En 2018, las acciones de verificación en establecimientos comerciales y a prestadores de servicios superaron en un 2.9% la meta anual programada (83,129 visitas de verificación programadas), derivado de estas acciones se iniciaron procedimientos administrativos, se colocaron sellos de suspensión de la comercialización de bienes y/o servicios, así como la aplicación de sanciones económicas en establecimientos donde se registraron incumplimientos a la normatividad aplicable.

Asimismo, a efecto de incrementar la participación de los proveedores en el programa Conciliaxprés, se realizaron 2,154 invitaciones a diversos proveedores para adherirse al programa de referencia, como una herramienta alternativa de solución de controversias. De enero a diciembre de 2018 se recuperó en favor del consumidor a través de 48 arbitrajes el monto total de 601,307 pesos, cifra que difiere de los 57 arbitrajes de 2017 en donde se recuperó a favor del consumidor 1,227,169 pesos. Es importante señalar que la substanciación y resolución de los arbitrajes están sujetos a la disposición tanto de la parte consumidora como de la parte proveedora.

La figura del dictamen como un título ejecutivo a favor del consumidor, que contiene el monto del producto o servicio que incumplió el proveedor, para hacerse valer ante la instancia judicial competente, constituye la herramienta repositiva del consumidor ante la negativa de cumplimiento de la proveeduría. Durante 2018 se emitieron 692 dictámenes por casi 68 millones de pesos. Mientras que en 2017 se emitieron 941 dictámenes por un monto de 64.9 millones de pesos. La diferencia en cuanto al número de dictámenes emitidos aun cuanto es

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

menor en 2018, el monto dictaminado se incrementó en ese mismo año con referencia al inmediato anterior.

De enero a diciembre de 2018, en ejercicio de las facultades institucionales en materia de Acciones de Grupo, se presentaron ante los tribunales federales 329 acciones legales, entre las más destacadas: demandas de acciones colectivas, demandas de amparo, recursos de revisión de amparo, quejas, inconformidades, reclamaciones; objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos personales, incidentes de ejecución, desahogos de requerimientos judiciales, entre muchos otros.

El Teléfono del Consumidor (Telcon) es el principal medio de la Procuraduría para atender las solicitudes de información y asesoría de la población consumidora en toda la República Mexicana. En 2018 se atendieron más de 1.8 millones de consultas de las 1,889,668 recibidas, lo que significó que cada asesor atendió en promedio 2,707 consultas por mes.

- Por lo que respecta al Teléfono del Consumidor en línea, este portal recibió 255,100 visitas al portal de enero a diciembre, de las cuales se atendieron 51,897 consultas vía chat, 1,870 consultas de chat en lengua inglesa y en 15,559 los visitantes agendaron una cita para acudir a alguna Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio de Profeco para presentar su reclamación.

Respecto a las 17 acciones colectivas que se llevaron a cabo, en la que se instauró en contra de una aerolínea, se logró su admisión, en otra, se obtuvo sentencia favorable, en beneficio de los consumidores, por cobros indebidos realizados desde 2012 a la fecha, por una empresa de telecomunicaciones, la sentencia favorable podrá beneficiar a los consumidores que de acuerdo a informes de la compañía telefónica, durante el año 2012 tenía en su registro 3.5 millones de usuarios, debiendo prepararse en su caso los incidentes de ejecución respectivos.

- En relación a la acción colectiva en contra de empresa mueblera, el Tribunal Unitario del Décimo Primer Circuito, dictó una sentencia con declaratoria general de condena para resarcir, en la vía incidental a los consumidores interesados que acrediten su calidad de perjudicados, los daños y perjuicios que hubieren resentido con motivo de la falta de entrega de muebles de línea y sobre medida en perjuicio del patrimonio de los consumidores.
- En mayo de 2018, se suscribió con una empresa inmobiliaria, un convenio judicial, en representación de 65 consumidores, adicionalmente se les cumplió en sus satisfacciones a 228 consumidores, recuperando 63.4 millones de pesos. En julio de 2018, se suscribió un

convenio judicial con otra inmobiliaria, en representación de 161 consumidores, recuperando 34.6 millones de pesos. Estableciéndose la cláusula con efectos ultra partes y generarán resultados para los demás consumidores quienes se sitúen en los hechos incurridos por las mismas conductas por incumplimiento generalizado en la entrega de viviendas, reembolsos de anticipos y garantías.

Durante el periodo enero-diciembre 2018 se difundieron contenidos, información y servicios que ofrece la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de las Redes Sociales (RRSS) Institucionales, así como en la VUN [gob.mx/Profeco](http://gob.mx/Profeco), los cuales son ilustrados por imágenes, infografías, banners, GIF, así como videos y webcast de Profeco TV. En 2018, la suma de Twitter y Facebook fueron de 7,500 publicaciones y un total de 71,412 respuestas al público consumidor. Así mismo, se hicieron 28 Webcast de Profeco TV y 93 Programas de Tv y Radio. De acuerdo a la demanda se atienden productos de diseño gráfico por parte de la Dirección de Arte y Diseño que suman un total de 2,359 productos como lo son: (capsulas o Gif's animadas, imágenes ilustradas, infografías, banners, trípticos, etc.)

La PROFECO, con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones, como parte de las acciones de atención y protección, en 2018 se recibieron 22,523 quejas del sector telecomunicaciones y se celebraron 9,375 Acuerdos Telefónicos Inmediatos de Telecomunicaciones a nivel nacional, logrando recuperar más de 36 millones de pesos en favor de los consumidores, con un 91.13% de quejas conciliadas. Asimismo, se brindaron 15,405 asesorías a través de la plataforma de pre-conciliación Soy Usuario.

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

## **Objetivo 1. Incrementar las capacidades institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico.**

### **Introducción**

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), entre enero y diciembre de 2018, en el marco de este objetivo, con el fin de cubrir las necesidades de las diversas unidades administrativas que conforman la Procuraduría para el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales, llevó a cabo la adecuación de las estructuras y procesos que soporten física y técnicamente los nuevos esquemas de eficiencia y eficacia con el objetivo de atender a una sociedad civil cada vez más fuerte, demandante, informada, organizada y plural, que asume un papel más activo en la evaluación de las políticas públicas relativas al consumo de bienes y servicios.

### **Resultados**

Se llevó a cabo la formalización de 242 instrumentos jurídicos derivados de diversos procedimientos de contratación de servicios y adquisición de bienes: 10 Licitaciones Públicas, 29 invitaciones a cuando menos tres personas, 195 adjudicaciones directas fundamentadas en el artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 20 adjudicaciones directas fundamentadas en el artículo 41 de la misma Ley.

Con el propósito de fortalecer el marco de actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 11 de enero de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con el objeto de fortalecer los derechos de la población consumidora y dotar a la PROFECO con mecanismos de acción que permitan garantizar relaciones comerciales equitativas.

En 2018, la PROFECO realizó 85,575 visitas de verificación a nivel nacional en el marco de los Programas Nacionales, Especiales y Operativos de Verificación y Vigilancia, con lo que se superó en un 2.94% la meta anual programada en 83,129 visitas, realizando dichas acciones de verificación en establecimientos comerciales y a prestadores de servicios, de oficio o en atención a denuncias, derivado de estas acciones se iniciaron procedimientos administrativos, se colocaron sellos de suspensión de la comercialización de bienes y/o servicios, así como la aplicación de sanciones económicas donde se registraron incumplimientos a la normatividad.

### **Estrategia 1.1 Promover la reforma del marco jurídico de protección al consumidor**

El 11 de enero de 2018, se publicó en el DOF, el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la que se otorgaron atribuciones a la PROFECO para emitir alertas, ordenar llamados a revisión y el retiro de mercancías, asimismo se le facultó para substanciar el Procedimiento Administrativo de Ejecución en el cobro de las multas que impone; todo lo anterior con el principal objetivo de salvaguardar los derechos de la población consumidora.

El 13 de marzo de 2018, se publicó en el DOF, el Acuerdo por el que la Procuraduría Federal del Consumidor da a conocer el modelo de contrato de adhesión de mutuo con interés y garantía prendaria (préstamo), para casas de empeño.

Con el objeto de sumar voluntades de los tres órdenes de gobierno, empresas y organizaciones civiles para el desarrollo de acciones coordinadas que fortalecieran la promoción y protección de los derechos del consumidor, impulsaran una cultura de consumo responsable, fomentaran la prevención de prácticas comerciales abusivas, así como el diseño dinámico y flexible de mecanismos de respuesta ágiles entre autoridades, proveedores y consumidores, se publicó el 18 de mayo de 2018, el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fin de cumplir con el mandato establecido en el artículo 65 Bis 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 17 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, conforme al cual la PROFECO debe publicar anualmente en el DOF, la lista de proveedores inscritos en el Registro, el 1 de noviembre de 2018 se publicó el Acuerdo por el que se da a conocer el Listado de Proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño.

Atendiendo a los avances tecnológicos que impactan en las relaciones comerciales, particularmente en los servicios y operaciones de crédito, incluyendo las de compraventa a plazo, pagos diferidos, mutuo y de exhibiciones periódicas; con el propósito de otorgar certeza jurídica en la utilización de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología en las contrataciones, el 27 de diciembre de 2018 se publicó en el DOF, el Acuerdo por el que se modifica el artículo 2 de las disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión.

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

A fin de actualizar los montos de las operaciones y multas contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el 28 de diciembre de 2018 se publicó en el DOF, el Acuerdo por el que se actualizan para el año dos mil diecinueve, los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor

#### **Estrategia 1.2 Implantar un proceso integral de desarrollo y modernización institucional de la PROFECO**

En julio de 2018 se tramitó ante la Secretaría de Economía la conversión de niveles en proceso de transición y la cancelación de 8 puestos operativos, alineando la estructura organizacional. Mediante oficio No. SSFP/408/1077/2018 y SSFP/408/DGOR/1363/2018 la Secretaría de la Función Pública comunicó la aprobación y registró de la modificación.

Derivado de la sesión de COMERI se actualizaron 6 documentos normativos y 1 documento normativo de nueva creación. Bajo un enfoque a procesos en los procedimientos, se eliminaron actividades que no agregaban valor y se compactaron algunos procedimientos para tener procesos más funcionales.

El CEPCI llevó a cabo la difusión de los valores de los Códigos de Ética y de Conducta, con énfasis en la igualdad y no discriminación, mediante la publicación de carteles en áreas comunes del edificio sede de Profeco y correos electrónicos masivos con una cobertura aproximada de 2,500 servidoras y servidores públicos.

Con el fin de dar cumplimiento al Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM), se formalizaron 3 instrumentos jurídicos mediante compra consolidada con la Secretaría de Economía y 2 mediante contrato marco. Asimismo, atendiendo lo dispuesto en el PGCM el 100% de los procedimientos de contrataciones de Licitación Pública e Invitación a cuando menos tres personas, se realizaron por medios electrónicos, toda vez los mismos fueron publicados en la página de Compranet.

Durante el ejercicio 2018, como parte de los trabajos de revisión y mejora continua para dar continuidad al programa de Gobierno Cercano y Moderno, se modificaron los microsítios que dan soporte a los trámites del Registro de Contratos de Adhesión en Línea <https://rcal.profeco.gob.mx/>, Registro Público para evitar Publicidad <https://reep.profeco.gob.mx/> y Registro Público de Casas de Empeño <https://rpce.profeco.gob.mx/>, con la incorporación de los elementos gráficos y técnicos como la implementación de mejoras a elementos de la gráfica base, incorporación de aviso de privacidad, análisis de seguridad y rendimiento, y de los trámites digitales.

Derivados de las acciones de verificación realizadas a establecimientos comerciales en 2018, se iniciaron 10,164 procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la normatividad aplicable; colocando sellos de suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en 5,949 establecimientos, emitiendo 11,203 resoluciones administrativas e imponiendo sanciones por 155.9 millones de pesos.

#### **Estrategia 1.3 Aumentar la capacidad Institucional para el estudio de la seguridad y calidad de los productos.**

El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) llevó a cabo capacitación en normas de seguridad aplicables a distintos productos eléctricos y aparatos electrodomésticos, de igual manera se capacitó al personal técnico del Laboratorio en pruebas de eficiencia energética en refrigeradores domésticos para determinar su calidad, en el ámbito de productos alimenticios, el personal recibió capacitación en pruebas para determinar grasa en leche, azúcares en gelatinas y la determinación de grasa por la técnica de hidrólisis alcalina en productos lácteos.

En cuanto al desarrollo de investigación se realizó el montaje de las pruebas para evaluar el desempeño de los pañales para adulto: velocidad de absorción, regreso de humedad, distribución y capacidad de absorción. Para evaluar la eficiencia de lavado en máquinas lavadoras de ropa, se montaron las pruebas relacionadas con la modificación de la norma NMX-J-528-ANCE-2011.

Para establecer una adecuada toma y envío de muestras al LNPC para la verificación de productos en el mercado, se elaboraron instructivos para la adquisición de muestras de útiles escolares, en específico para: gomas, reglas, plastilinas, tijeras tipo escolares, tijera tipo papelería, pegamentos blancos líquidos, lápiz para escritura, lápiz de color, barras adhesivas y bolígrafos.

En lo relativo a la calidad de los productos que se comercializan en el mercado nacional, se realizaron 24 estudios de calidad relativos a productos alimenticios de alto consumo, de consumo en época de regreso a clases, aparatos para el entretenimiento familiar y aparatos electrodomésticos para el hogar. Estos estudios son publicados en la revista del consumidor y en los distintos medios de difusión de PROFECO para favorecer las decisiones de compra.

Durante 2018, la PROFECO realizó la difusión de los 23 estudios que llevó a cabo el LNPC en los siguientes temas: Enero (Sábanas, Margarinas y Quesos tipo petit suisse), Febrero (Arroz y Pulsómetros), Marzo (Cafeteras eléctricas y Barrimos con las escobas), Abril (Leche en Polvo y Quesos procesados), Mayo (Refrigeradores



# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

domésticos y Bebidas hidratantes), Junio (Miel de abeja y Pantallas Led), Julio (Mortadela y Pañales desechables para adulto), Agosto (Útiles escolares), Septiembre (Fritura y Botanas de maíz y trigo y Bebidas alcohólicas preparadas envasadas), Octubre (Jugos y Néctares y Computadoras Portátiles), Noviembre (Café tostado y molido y Carriolas) y Diciembre (Gelatinas y Sandwicheras y tostadoras eléctricas).

En 2018, la PROFECO realizó acciones de verificación en las aduanas de Manzanillo (Colima) y Tijuana (Baja California), focalizando la verificación en contenedores comunicados por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), siendo verificados 5,277,075 productos, aplicando la medida precautoria de inmovilización a 1,800,203 lámparas y focos incandescentes, que incumplían con las Normas Oficiales Mexicanas NOM-017-ENER/SCFI-2012, NOM-024-SCFI-2013 y NOM-028-ENER-2010.

Con objeto de reforzar la cooperación técnica y la capacitación de servidores públicos que realizan acciones de vigilancia en las aduanas, la PROFECO participó con 5

acciones de capacitación en el Programa Formativo para Verificadores de Aduana, que imparte la Administración General de Aduanas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), siendo la actividad específica el curso de capacitación sobre “Verificación de Normas Oficiales Mexicanas dentro de las instalaciones de gestiones portuarias (Aduanas)”, capacitando a más de 150 verificadores del SAT, en el Centro de Formación Tributaria y Comercio Exterior del SAT (Campus Chichimequillas).

En el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos 2018, se realizaron 26,865 visitas de verificación, iniciando procedimiento administrativo por infracciones a la Ley en 2,557 casos, colocando sellos de suspensión a 1,546 establecimientos comerciales. Asimismo, se verificaron 18,598 básculas, inmovilizando 881, por presentar diferencias de peso en perjuicio del consumidor y/o no contar con la calibración obligatoria del primer y segundo semestre del 2018.

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**  
**PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018**  
 AVANCE Y RESULTADOS 2018

**Resultados de los indicadores del objetivo**

Indicador Objetivo 1.- Incrementar las capacidades institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico.								
Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia	24%	29%	34%	38.8%	42.6%	48.05%	62.74%	70%
FUENTE: Sistema Administrador de Procedimientos de Verificación (APV)								

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

### **Objetivo 2. Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor**

#### **Introducción**

Entre las fortalezas institucionales se considera la presencia y representación en todos los Estados del país que, a través de la debida coordinación de funciones de las dependencias del Gobierno Federal, estatal y municipal, así como con el sector privado y la sociedad civil, busca lograr mayores beneficios para la población consumidora a fin de proteger con mayor eficacia la salud de los consumidores; garantizando el acceso a la información confiable y oportuna y la promoción de una compensación efectiva, es decir, una justicia restaurativa.

#### **Resultados**

El procedimiento de conciliación sustanciado en PROFECO es el proceso mediante el cual se actúa como mediador para buscar la solución a un problema de consumo y ofrece al consumidor la negociación asistida por un conciliador. Durante 2018 se recibieron 93,112 quejas en materia de servicios a nivel nacional, periodo en el que se recuperó a favor de los consumidores 843.8 millones de pesos, de las quejas concluidas se obtuvo un porcentaje de conciliación del 75%. La disminución del 11.9% comparativamente con el ejercicio anterior en cuanto a las quejas recibidas se atribuye al incremento de proveedores en el programa de Conciliaexpres, donde se atendieron 7,309 conciliaciones inmediatas.

Respecto a la acción de grupo contra empresa inmobiliaria, el Tribunal emitió sentencia con la declaratoria general de condena a dicha proveedora para resarcir a los consumidores afectados, los daños y perjuicios que hubieren resentido, adicionalmente se les pagará un 20% como indemnización por daños y perjuicios ocasionados. En la sentencia de fecha 21 de noviembre de 2018, el Tribunal tuvo por cumplida la ejecutoria de amparo directo, pudiendo iniciar con la Segunda Etapa Resarcitoria a favor de los consumidores afectados desde 2010 en adelante, sentencia que beneficia incluso a consumidores que no hayan presentado queja ante PROFECO.

La plataforma de Concilianet, es un módulo de solución de controversias en línea, en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía Internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la Procuraduría para tal fin. Por este medio, la PROFECO registró 6,790 reclamaciones en 2018, recuperando 17.8 millones de pesos de los procedimientos concluidos.

El 31 de mayo de 2018 se suscribió un convenio con una empresa inmobiliaria a favor de 65 consumidores, adicionalmente se benefició a 228 consumidores, recuperando 63.4 millones de pesos; el 3 de julio de 2018 se suscribió un convenio judicial con otra inmobiliaria, en representación de 161 consumidores, recuperando 34.6 millones de pesos, estableciendo la cláusula que generará resultados positivos para consumidores que pudieran ser afectados por incumplimiento generalizado en la entrega de viviendas, reembolsos de anticipos y garantías.

#### **Estrategia 2.1 Coordinar las acciones de las distintas Instituciones que inciden en la protección del consumidor**

De enero a diciembre de 2018, en defensa de los derechos e intereses de los consumidores, se presentaron ante los tribunales federales 329 acciones legales, entre las más destacadas: demandas de acciones colectivas, demandas de amparo, recursos de revisión de amparo, quejas, inconformidades, reclamaciones; objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos personales, incidentes de ejecución, desahogos de requerimientos judiciales, entre muchos otros.

En seguimiento de 22 juicios de acciones de grupo, en la acción en contra de una empresa mueblera, se presentaron dos incidentes de cuantificación de daños más; que sumados a los que ya se tenían, dan un total de nueve; el séptimo en representación de 119 consumidores por un monto superior a 1.3 millones de pesos y en el octavo en representación de 173 consumidores por 1.7 millones de pesos. Asimismo, se ganó una acción de grupo en contra de un hotel en Puerto Vallarta, por cobro indebido en perjuicio de 4,029 consumidores nacionales y extranjeros; que podrán recuperar 23,449 pesos cada consumidor; que sumarían 94.5 millones de pesos.

Respecto a la acción colectiva contra una aerolínea, interpuesta por la PROFECO en representación 240 consumidores afectados por pérdida de vuelo y/o cancelación de vuelo, cancelación de reservación, violación y pérdida de equipaje, demora de vuelo, negativa de prestación, cambio de itinerario, cobro indebido y/o doble cargo, publicidad engañosa, sobreventa de vuelo y maltrato del personal de la aerolínea, la PROFECO, con el objeto de compensar a los usuarios afectados, el 16 de mayo de 2018, suscribió un convenio con la aerolínea a favor de los consumidores, logrando un monto total recuperado de 166,017 pesos.

En lo que concierne a los concursos mercantiles, en los que se representa a los consumidores, para que sean reconocidos como acreedores, se logró la recuperación de montos a favor de 82 consumidores, entre entrega de

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

viviendas, reembolsos y garantías, por 19.5 millones de pesos.

Asimismo, en relación a una empresa manufacturera de teléfonos celulares, en 2018 se recuperó a favor de 12 consumidores 75,802.67 pesos, así como la entrega de tres aparatos telefónicos similares a los que fueron motivo de la queja y posteriormente la demanda.

En el ámbito internacional destaca por su relevancia la suscripción del "Memorándum de Entendimiento entre la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América, el Departamento de Salud de Canadá y la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos en materia de cooperación en la seguridad de los productos de consumo".

Se trabaja de manera coordinada con la Secretaría de Economía (SE), analizando y emitiendo comentarios a los documentos: "Going Digital, Medición de la transformación Digital Pilar I"; "Going Digital Integrate Policy Framework" del Proyecto de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

De igual forma se realizaron comentarios al documento "Making the Digital Transformation Work in LAC", el cual analiza la transformación digital en la región de América Latina y el Caribe. Este trabajo se enmarca dentro del Programa LAC de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que lideran Chile y Perú.

En el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia a Casas de Empeño 2018, la PROFECO realizó 1,724 visitas de verificación a nivel nacional, iniciando procedimiento administrativo en 281 casos, colocando sellos de suspensión a 269 establecimientos que prestan el servicio, y se verificaron 929 básculas, inmovilizando 22 por presentar diferencias en perjuicio de la población consumidora y/o no contar con la calibración obligatoria del primer y segundo semestre del 2018.

#### **Estrategia 2.2 Impulsar la comunicación con las instancias encargadas del desarrollo de normas oficiales**

Para la contribución técnica en la creación y actualización de la regulación de productos de consumo, personal técnico especializado del LNPC de la PROFECO participó en reuniones de trabajo de: Comité Técnico Nacional de Normalización Textil, Subcomité no. 3 "Laboratorios", Comité Consultivo Nacional de Normalización de Regulación y Fomento Sanitario, Comité Técnico Nacional de Normalización COFOCALEC, Comité de Normalización de ANCE para el sector eléctrico, Comité de Normalización "Productos y Accesorios para Instalaciones Eléctricas, Comité de Bebidas Alcohólicas y el Comité de Grasas y Aceites.

En 2018 la Profeco asistió a 15 reuniones de trabajo convocadas por los Grupos de Trabajo del Comité Consultivo Nacional de Normalización Agroalimentaria de la Secretaría de Agricultura, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE) y del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística de la Secretaría de Turismo (CCNNT), destacando la participación en la elaboración, modificación y/o revisión de Normas Oficiales Mexicanas, cuya vigilancia es de su competencia.

Con objeto de facilitar la participación y aportar la experiencia para proteger y defender los derechos de la población consumidora, se programaron e impartieron 10 acciones de capacitación las cuales consistieron en cursos presenciales sobre: "Principios Constitucionales de Derechos Humanos", "Derecho Administrativo", "Argumentación y Redacción Jurídica", así como pláticas, conferencia y curso en línea sobre "Reformas y Adiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor"; pláticas sobre: "Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública", "Esquema para verificar comportamiento comercial y Normas Oficiales Mexicanas competencia de Profeco" y la conferencia sobre "Ley General de Responsabilidades Administrativas".

Se dio respuesta a la solicitud de información emitida por parte de la Unidad de Verificación y Muestreo del Centro de Investigación en Electroquímica y Energía Química de la Universidad de Costa Rica, en materia de Metrología Legal específicamente sobre el control de despachadores de combustible en las estaciones de servicio en México.

Se atendió solicitud de información emitida por el Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de República Dominicana, referente a temas sobre Verificación y Vigilancia.

Se dio respuesta a la solicitud emitida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, en materia de verificación de mercados, metodología y criterios utilizados por esta Procuraduría.

Se dio respuesta a la solicitud de información emitida por la Subdirección de Consumidores y Mercados del Servicio Nacional del Consumidor de Chile, en la que se compartió la versión más reciente de la Norma Oficial Mexicana para detergentes en polvo.

En materia de verificación de combustibles, la PROFECO participó en diversas actividades para fortalecer la normalización y evaluación de la conformidad. Al 31 de diciembre de 2018, se colaboró con las instancias normalizadoras del país, en tres grupos de trabajo y en

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

siete reuniones del Comité Consultivo Nacional de Normalización.

#### **Estrategia 2.3 Fortalecer la cobertura de las acciones de protección y difusión de los derechos del consumidor**

En 2018 la PROFECO realizó 85,575 visitas de verificación a diversos establecimientos comerciales, en el marco de los Programas Nacionales y Especiales de Verificación y Vigilancia, iniciando procedimiento por infracciones a la ley a 10,164 proveedores. Aunado a lo anterior, se verificaron un total de 10.1 millones de productos, inmovilizando 1,969,639 por incumplimientos a las Normas Oficiales Mexicanas, 7.72% menos con respecto a los 2,134,567, productos inmovilizados en 2017.

Asimismo, se realizaron acciones de verificación en establecimientos comerciales que utilizan instrumentos de medición en sus transacciones comerciales, siendo verificados un total de 21,255, de los cuales se inmovilizaron 1,243 por presentar diferencias de peso en perjuicio del consumidor y/o no contar con la calibración obligatoria del primer y segundo semestre del 2018.

Con la verificación de combustibles durante 2018, la PROFECO realizó acciones para la vigilancia del expendio al público de gasolina, diésel y gas licuado de petróleo, planeando una cobertura territorial en las distintas zonas de la República Mexicana y logrando emprender acciones de verificación en el 99.5% de los municipios del país que cuentan con más de 100 mil habitantes. En este sentido, se realizaron 12,063 visitas a estaciones de servicio y 1,532 acciones de verificación en plantas de distribución, a empresas que expenden gas licuado de petróleo al consumidor final.

En 2018 la PROFECO realizó 6,940 visitas de verificación a productores de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas preenvasadas, así como a establecimientos que los comercializan, con objeto de constatar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas: tequila (NOM-006-SCFI-2012); alimentos y bebidas no alcohólicas (NOM-051-SCFI/SSA1-2010); mezcal (NOM-070-SCFI-1994 y NOM-070-SCFI-2016); atún y bonita (NOM-084-SCFI-1994); bebidas alcohólicas (NOM-142-SSA1/SCFI-2014); leche (NOM-155-SCFI-2012); jugos de frutas (NOM-173-SCFI-2009); cacao, chocolate y productos similares y derivados del cacao (NOM-186-SSA1/SCFI-2013); masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas (NOM-187-SSA1/SCFI-2002) y crema (NOM-193--SCFI-2014).

Aunado a lo anterior, la PROFECO ofrece a las y los proveedores el servicio de análisis y asesoría en información comercial, facilitando el cumplimiento de la

obligación de proporcionar información obligatoria en las etiquetas de alimentos y bebidas. En 2018, se recibieron 357 solicitudes para análisis de información comercial, de las cuales en 209 casos se emitió oficio de opinión con cumplimiento, representando un 58.54% del total de las recibidas.

#### **Estrategia 2.4 Impulsar la colaboración con organizaciones y agencias internacionales para fortalecer las acciones de la PROFECO**

En cuanto a mecanismos de colaboración con otros Laboratorios, se dio continuidad al convenio firmado entre PROFECO y SEDENA, con lo cual se practicaron pruebas de resistencia a sábanas para uso en el ejército y pruebas para la determinación de salmonella en pollo.

Se asistió a la fase presencial del Cuarto Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor de la Escuela del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de Perú y del Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL), que tuvo como tema principal la "Solución de Controversias por Medios Digitales en Materia de Consumo".

La Misión Permanente de México ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU), representó a la PROFECO, en la 3ª Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Políticas de Protección al Consumidor de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), en Ginebra, Suiza.

A través de la Embajada de México en los Países Bajos, como representación de esta Procuraduría Federal del Consumidor, se participó en la Primera Reunión del Grupo de Expertos sobre Cooperación y Acceso a la Justicia para Turistas y Viajeros Internacionales de la Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privado.

Hubo participación en la 16a Sesión del Grupo de Trabajo de Protección al Consumidor (WP) de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), participando en la presentación como Presidentes de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos (OEA) en la sesión de "Sistemas de Alertas Internacionales" exponiendo las generalidades y avances del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), realizada en París, Francia.

De igual forma se participó en el II Foro de Competencia y Regulación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), organizado por la Secretaría de Economía (SE), la OCDE y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), que se llevó a cabo en el Palacio de la Escuela de Medicina de la UNAM, el tema central de las sesiones que conformaron el Foro

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

fueron los resultados de la herramienta denominada “Competition Assessment Toolkit” (CAT) de la OCDE en los sectores de medicamentos y productos cárnicos.

Se destaca la asistencia a la 25a Reunión Anual y Simposio de Entrenamiento 2018 de la Organización Internacional de Salud y Seguridad de Productos de Consumo (ICPHSO), que se llevó a cabo en Orlando Florida, abordando el tema de el “Cambio acelerado en la edad exponencial: aprender de la historia para hacer productos más seguros en el futuro”.

Como parte de las actividades previstas en el Memorándum de Entendimiento entre el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos y el Gobierno de Panamá sobre Protección al Consumidor, se llevó a cabo la “Segunda Capacitación de funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá”, con el objetivo de dar continuidad a las actividades de cooperación enfocadas a fortalecer y mejorar las políticas de orientación, protección y defensa de los consumidores de esa nación.

Se realizó el “Programa Internacional de Intercambio de Capacitación de la Comisión de Seguridad de Productos

de Consumo de los Estados Unidos de América”, con el recibimiento del Sr. Jefferey Walter Harvey, Investigador Supervisor de Seguridad de Productos de la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América, en las instalaciones de la PROFECO durante 42 días, con el objetivo de brindar y adquirir experiencia en materia de verificación y vigilancia, así como discutir las tendencias de cada jurisdicción y lograr reunir herramientas útiles para proteger a los consumidores de ambas naciones.

Asimismo, se llevó a cabo una pasantía de funcionarios del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) de República Dominicana, en las instalaciones de esta Procuraduría, con el objetivo de compartir el modelo de trabajo y la experiencia con la que cuenta la Profeco en temas tales como: a) verificación y vigilancia, b) funcionamiento del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y c) la plataforma de solución de controversias en línea “Concilianet”, a efecto de implementar un proceso de formación de capacidades en funcionarios de Pro Consumidor.

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**  
**PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018**  
 AVANCE Y RESULTADOS 2018

**Resultados de los indicadores del objetivo**

Indicador del Objetivo 2.-Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.								
Nombre	Línea base	2013 <sup>1</sup>	2014 <sup>1</sup>	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Porcentaje del monto recuperado en beneficio de los consumidores	74%	85%	81%	91.4%	90%	79.9%	99.7%	81%
<sup>1</sup> En los ejercicios 2013 y 2014, sólo se reportó la participación de la Subprocuraduría de Servicios en el indicador, ya que los montos respecto a las acciones colectivas no fueron cuantificados. FUENTE: SIIP (Sistema Integral de Información de Procesos) Subprocuraduría de Servicios y Subprocuraduría Jurídica								



# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

### **Objetivo 3. Fortalecer la red inteligente de atención y prestación de servicios de información en beneficio del consumidor**

#### **Introducción**

Ante la necesidad de una atención personalizada e inmediata, reduciendo los tiempos de espera, la PROFECO reforzó durante 2018 los mecanismos de respuesta ágiles como es la atención a través del Teléfono del Consumidor (Telcon) brindado vía telefónica, de manera presencial, mediante el micro sitio del Teléfono del Consumidor por chat, chat en lengua inglesa, correo electrónico, llamada de voz IP para el programa Conciliaexpres y a través de la aplicación móvil *Whatsapp*.

#### **Resultados**

El Teléfono del Consumidor (Telcon) es el principal medio de la Procuraduría para atender las solicitudes de información y asesoría de la población consumidora en toda la República Mexicana. En 2018 se atendieron 1,833,152 consultas de las 1,889,668 recibidas, lo que significó que cada asesor atendió en promedio 2,707 consultas por mes. El indicador que está relacionado con esta actividad es el de: "Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor" que obtuvo al cierre de 2018 un 97 por ciento.

A través del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), se logró actualizar 85 modelos de contratos, conforme a las Reformas realizadas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, el 12 de enero de 2018; en consecuencia, durante el mismo año, se atendieron 13,598 solicitudes, de las cuales 12,906 fueron registradas, quedando pendientes en dictamen 692. Cabe mencionar que durante 2017, se registraron 5,693; por lo que se refleja un incremento del 126.7 por ciento.

Como una herramienta alternativa de solución de controversias, el arbitraje de la PROFECO da solución a aquellas reclamaciones que realiza un consumidor respecto de algún producto o servicio que no haya sido entregado o realizado, o bien, no en la forma que se pactó originalmente. De enero a diciembre de 2018 se recuperó en favor del consumidor a través de 48 arbitrajes el monto total de 601,307 pesos, cifra que difiere de los 57 arbitrajes de 2017 en donde se recuperó a favor del consumidor 1,227,169 pesos. Es importante señalar que la substanciación y resolución de los arbitrajes están sujetos a la disposición tanto de la parte consumidora como de la parte proveedora.

La figura del dictamen como un título ejecutivo a favor del consumidor, en el que se contiene el monto del producto o servicio con el que incumplió el proveedor, constituye la herramienta repositiva del consumidor ante la negativa de cumplimiento del proveedor. Durante 2018 se emitieron 692 dictámenes por un monto total de 67,977,188.01 pesos. Mientras que en 2017 se emitieron 941 dictámenes por un monto total de 64,891,132 pesos.

Para el REPEP se sustituyó la infraestructura tecnológica basada en tres servidores que lógicamente distribuidos para recibir de manera rápida y eficiente el registro mensual promedio de 20 mil números telefónicos para evitar publicidad.

#### **Estrategia 3.1 Disminuir la cantidad de llamadas perdidas, no atendidas y tiempos de espera en línea**

Para el caso del Teléfono del Consumidor, se fortaleció la infraestructura tecnológica con la que operan los servicios por una de reciente generación que permitió actualizar las plataformas de comunicación utilizadas en la atención telefónica del consumidor y registro de las interacciones con los mismos para continuar con la atención promedio de 147,204 llamadas telefónicas mensuales y 142,494 registros de consultas de consumidores mensuales, durante el ejercicio 2018.

Por lo que respecta al Teléfono del Consumidor en línea, este portal recibió 255,100 visitas al portal de enero a diciembre, de las cuales se atendieron 51,897 consultas vía chat, 1,870 consultas de chat en lengua inglesa y en 15,559 los visitantes agendaron una cita para acudir a alguna Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio de Profeco para presentar su reclamación.

A través del Programa de citas por teléfono (Procitel) se programaron 13,409 citas para acudir a las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio de PROFECO a presentar su queja y, en su caso, a resolverla por medio de la conciliación inmediata. En este sentido, el 18% de los consumidores que registraron su cita en Procitel acudieron a ella. El 34% de éstos, posterior a un análisis, fue turnado a queja mientras que los casos improcedentes recibieron la asesoría correspondiente.

Se actualizaron las menciones de la página electrónica del Teléfono del Consumidor en las diversas publicaciones, lo que permite una mayor difusión de los mecanismos con los que cuenta dicha área para la atención de consultas, asesorías y solución inmediata de reclamaciones.



# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

Se realizó la actualización de la página del Teléfono del Consumidor en Línea<sup>1</sup> para la atención del programa Conciliaexpres en llamadas de voz IP.

Se habilitó el correo electrónico denunciapublicitaria@profeco.gob.mx, a través del cual se recibieron y atendieron más de 320 denuncias.

#### **Estrategia 3.2 Fortalecer el desarrollo de sistemas informáticos para la innovación en la atención y defensa del consumidor**

El Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), tiene como propósito impedir las llamadas y mensajes de texto con publicidad de productos y servicios no deseados por las y los consumidores, por lo que durante 2018 se inscribieron 160,078 números telefónicos y se recibieron 1,214 denuncias de los sectores de comercio, telecomunicaciones y servicios, en comparación al 2017 que se registraron 736,825 números telefónicos y se recibieron 1,012 denuncias.

El Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) tiene como objetivo brindar seguridad jurídica a los proveedores que ofrecen y otorgan los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria. En tan solo cuatro años desde el inicio de su funcionamiento (2014 - 2018), se han inscrito 7,083 casas de empeño en el RPCE y ha emitido 11,762 refrendos de registro. Durante 2018 el RPCE inscribió 366 casas de empeño, 232 inscripciones menos que en el mismo periodo de 2017, y se refrendaron 4,151 casas de empeño, lo que representa 572 refrendos menos que en el año anterior.

En aplicaciones móviles se han realizado mejoras que permiten ampliar la funcionalidad de la app de la Revista del Consumidor, tales como: incorporación de botones para redes sociales y la visualización y descarga de la revista del consumidor desde cualquier dispositivo móvil. Asimismo, se desarrolló un portal para dar a conocer información de precios, proveedores, comisiones, etc., en servicios de envío de dinero <https://qqed.profeco.gob.mx/>.

En 2018 se han realizado contrataciones en materia de TIC's, específicamente relacionadas con continuidad de operación, la migración y licenciamiento de sistemas y programas, actualización de licenciamiento y contratación de servicios relacionados con la prestación de servicios, aprovisionamiento y modernización de infraestructura tecnológica.

Se implementó el canal de voz IP para la atención del Programa Conciliaexpres vía web, atendiendo 68 llamadas; esto es, que la población que recibe asesoría a

través de una llamada de Voz IP, también puede resolver su problemática de manera inmediata a través del programa Conciliaexpres. Asimismo, a efecto de incrementar la participación de los proveedores en el programa Conciliaexpres, se realizaron 2,154 invitaciones a diversos proveedores para adherirse al programa de referencia.

El Diagnóstico Publicitario es el mecanismo de la Profeco mediante el cual se brinda una asesoría a los proveedores respecto del cumplimiento de la Ley que deben contener sus anuncios publicitarios. Lo anterior, a través de una opinión que no obliga a su cumplimiento, de forma gratuita y confidencial. De enero a diciembre de 2018 se emitieron 44 opiniones no vinculantes.

Derivado de la creciente demanda de los consumidores por hacer del conocimiento a la autoridad la posible comisión de conductas que pudieran estar fuera de lo que la ley señala, a principios de 2018 se diseñó e implementó un correo institucional denunciapublicitaria@profeco.gob.mx, para dar atención a esa demanda ciudadana. Durante 2018 se recibieron y atendieron 322 denuncias.

Asimismo, a efecto de atender a la población extranjera que adquirió productos o servicios en territorio nacional se realizó una promoción del servicio de chat en lengua inglesa, que opera a través del Teléfono de Consumidor; además se hizo la entrega de trípticos en idioma inglés y francés a través de los módulos instalados en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Con las mejoras realizadas a la infraestructura, fue posible la incorporación de mejoras al sistema CONCILIANET <https://concilianet.profeco.gob.mx/>, mismas que permiten a los usuarios de la plataforma atender de forma más eficiente sus procesos. Estas mejoras permiten realizar de forma automática la notificación electrónica tanto a proveedores como consumidores respecto a sus trámites y procesos de conciliación ante la institución.

Durante el primer semestre de 2018, se habilitó en la página oficial de la PROFECO, la plataforma de tiendas virtuales, en donde se visualiza la información de más de 1000 proveedores y su respectivo cumplimiento con las disposiciones legales en la materia.

#### **Estrategia 3.3 Impulsar la difusión sobre la utilidad de los servicios de información de la PROFECO**

Durante 2018, la PROFECO realizó dos encuestas para conocer el grado de utilidad de los productos realizados por la institución en materia de educación y divulgación. Los resultados están publicados en la página oficial [www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco)

<sup>1</sup> <http://telefonodelconsumidor.gob.mx>

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

En 2018 se lograron difundir contenidos, información y servicios de diversas áreas que ofrece la PROFECO, a través de las Redes Sociales (RRSS) Institucionales, así como en la VUN [gob.mx/Profeco](http://gob.mx/Profeco), los cuales son ilustrados por imágenes, infografías, banners, GIF, así como videos y webcast de Profeco TV. La suma de Twitter y Facebook fueron acumulados de 7,500 publicaciones y 71,412 respuestas al público consumidor. Asimismo, se desarrollaron 28 Webcast de Profeco TV y 93 Programas de Tv y Radio. De acuerdo a la demanda se atienden productos de diseño gráfico que suman un total de 2,359 productos como: capsulas o Gif's animadas, imágenes ilustradas, infografías, banners, trípticos, etc.

Durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre, en la Revista del Consumidor se han publicado 18 campañas publicitarias. En Redes Sociales (Facebook) se han anunciado 54 campañas publicitarias. Así mismo en YouTube se han subido 12 programas en la Revista del Consumidor TV, en Webcast de enero a diciembre, se han difundido 6 productos que se relacionan al tema sobre cómo identificar y evitar tipo de abusos.

Asimismo, de enero a diciembre se difundieron un total de 81 Alertas Rápidas de la Subprocuraduría de Verificación en Redes Sociales Institucionales.

Se realizaron más de 40 diagnósticos publicitarios como medida preventiva para evitar publicidad engañosa.

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

### Resultados de los indicadores del objetivo

Indicador del Objetivo 3.- Fortalecer la red inteligente de atención y prestación de servicios de información en beneficio del consumidor.								
Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Porcentaje de atención de llamadas en el teléfono del consumidor <sup>2</sup>	85%	86%	95%	98.4%	95.9%	96.4%	97%	95%
<sup>2</sup> El indicador abarca los servicios de: llamadas en el Teléfono del Consumidor, correo electrónico, chat, Voz IP, mediante escritos y de manera personal en la oficina de contacto ciudadano FUENTE: SIIP (Sistema Integral de Información de Procesos) Subprocuraduría de Servicios.								

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

### **Objetivo 4. Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil**

#### **Introducción**

Con el propósito de dar cumplimiento a este objetivo a cargo de la PROFECO, buscando una mayor participación y compromiso entre los actores involucrados, a fin de proteger los derechos de los consumidores, el 18 de mayo de 2018 se publicó en el DOF, el Acuerdo Nacional para la protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de sumar voluntades de los tres órdenes de gobierno, empresas y organizaciones civiles para el desarrollo de acciones coordinadas que fortalezcan la promoción y protección de los derechos del consumidor. Al 31 de diciembre de 2018 se tienen suscrito 42 convenios de colaboración para la notificación por medios electrónicos, lo que permite que las delegaciones de Profeco disminuyan costos en recurso humano y material.

#### **Resultados**

Al 31 de diciembre de 2018 se cuenta con 64 proveedores permanentes en el programa Conciliaexpres, en comparación con el año inmediato anterior en los que participaron nueve proveedores; los cuales resuelven reclamaciones de forma inmediata, trayendo como beneficio que el consumidor no se encuentra obligado a acudir a una delegación de Profeco. Adicionalmente se llevaron a cabo 430 conciliaciones con proveedores no registrados en el programa Conciliaexpres a fin de obtener conciliaciones de manera pronta y expedita.

Se atendieron todas las solicitudes de comportamiento comercial, en las cuales se indica tanto a los consumidores como a los proveedores, el número de quejas registradas ante Profeco, lo que contribuye a una toma de decisiones respecto de la contratación o adquisición de bienes o servicios.

Al 31 de diciembre de 2018 se cuenta con 98 proveedores participantes en la plataforma Concilianet, que es el mecanismo en que se atienden las quejas formalizadas ante Profeco más rápido de atención, pues actualmente se resuelven las quejas en promedio de 36 días, sin la necesidad de acudir a una oficina de Profeco.

Derivado de las reformas a la Ley de Aviación Civil y la Ley Federal de Protección al Consumidor, se llevaron a cabo

reuniones con el sector aerolíneas, dando como resultado el Registro de Políticas de Compensación de 57 aerolíneas.

Con el objetivo de analizar diversos temas en materia de consumo y protección al consumidor, fomentar la participación de la ciudadanía y el ejercicio de sus derechos, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de Profeco se llevó a cabo la XXXI Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo del Consumo el 19 de diciembre de 2018. Actualmente se encuentran instalados un Consejo Consecutivo de Consumo en cada una de las entidades que conforman la República Mexicana.

#### **Estrategia 4.1 Promover la firma de acuerdos de colaboración con cámaras y grupos empresariales que comercializan productos y servicios**

Se llevaron a cabo diversas reuniones en las que se invitó al sector comercial, para integrarse al programa de Concilianet, Conciliaexpres y para participar en el Programa de notificación a través de medios electrónicos, como proveedores permanente de dichos programas.

En temporadas de alto consumo se remitieron invitaciones a través de correo electrónico a diversos proveedores con la finalidad de que participaran en el Programa Conciliaexpres.

Se actualizó la información que integra la base de datos del Buró Comercial el cual permite atender las solicitudes de comportamientos comerciales de las empresas.

Se realizaron reuniones en las que participaron los proveedores del servicio aéreo, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, la Cámara Nacional de Autotransportes, los representantes de los aeropuertos y las Delegaciones.

Se tiene celebrado convenio de colaboración con AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. con la finalidad de establecer acciones que permitan atender de manera eficaz y eficiente las reclamaciones de los consumidores mediante procedimientos expeditos; así como apoyar las actividades de educación y divulgación de La Procuraduría, en materia de Telecomunicaciones.

Asimismo, se cuenta con un convenio de colaboración suscrito con la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (EMA), con la finalidad de establecer mecanismos de cooperación que permita el adecuado control y venta de los hologramas tipo UVA con el propósito de se asignen de manera oportuna en atención a los requerimientos que se formulen.

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

También se cuenta con un convenio de colaboración suscrito con la Secretaría de Gobernación, a través de su Órgano Administrativo Desconcentrado Prevención y Readaptación Social “PYRS” y la empresa de distribución de productos de consumo Klasnic, S.A. de C.V., cuyo objetivo es establecer las bases de colaboración, desarrollar acciones conjuntas, para asegurar la protección de los derechos e intereses de las personas privadas de la libertad, en su calidad de consumidores.

En 2018, la PROFECO atendió 20 solicitudes de capacitación en información comercial, presentadas por proveedores, impartiendo temas relacionados con las reformas y adiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y/o Normas Oficiales Mexicanas<sup>2</sup>, cuya verificación y vigilancia es de su competencia. Aunado a lo anterior, se impartieron 18 cursos de capacitación para dar cumplimiento y atención a los compromisos signados en los convenios de colaboración con cámaras, asociaciones, empresas e instituciones, en total fueron capacitadas 879 personas.

Se publica en la Revista del Consumidor, la herramienta en línea “Quién es Quién en los Precios”, que nos proporciona los precios al menudeo de más de 2 mil productos obtenidos directamente en poco más de 1,450 establecimientos comerciales de hasta 54 ciudades del país, así como anuncios de la campaña de “Brújula de Compra” como: Los Jóvenes y el Consumo, El Huevo, Pantallas, Alimentos Sustitutos, Parques de Diversiones, Quién es quién en el envío de dinero, El Tequila, símbolo de mexicanidad, Consumo Responsable, Casas de Empeño y Viaja en avión al mejor precio

Entre enero y diciembre de 2018 se publicaron en la Ventanilla Única Nacional (VUN) .gob.mx/Profeco un total de 24 Boletines referentes a Brújula de Compra con temas de interés general para la población consumidora.

#### **Estrategia 4.2 Promover la firma de acuerdos de colaboración con las instituciones públicas que inciden en la protección del consumidor**

Se celebró convenio de colaboración con la Secretaría de Turismo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, a fin de establecer las bases para la colaboración y

coordinación de esfuerzos y acciones para la oportuna atención de reclamaciones, así como la verificación del cumplimiento de la normatividad aplicable a los prestadores de servicios, con el propósito de procurar la equidad y seguridad jurídica de las relaciones entre proveedores y consumidores.

Asimismo, el convenio suscrito con el INFOTEC Centro de Investigación de Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación, establece los términos y condiciones bajo los cuales se otorgará el acceso y uso de una plataforma de información jurídica, para la iniciativa Atlas Digital Iberoamericano de protección al consumidor de Telecomunicaciones.

Del mismo modo, se cuenta con un convenio de colaboración celebrado con el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), con la finalidad de establecer las bases de colaboración para la efectiva protección de los derechohabientes consumidores en el estado de Michoacán.

Conforme a lo dispuesto en las disposiciones normativas, se realizó la actualización del padrón de establecimientos comerciales con que cuenta PROFECO, teniendo registrados en la base de datos una totalidad de 1,439,912 establecimientos, misma que se actualiza con la información recabada durante las visitas de verificación y el monitoreo de nuevos establecimientos comerciales que realiza el personal comisionado en estas actividades.

Durante el ejercicio 2018 se incorporaron 9,917 nuevos establecimientos comerciales a través del monitoreo que realizaron las y los verificadores de la PROFECO, o bien, por las visitas de verificación en donde se constató física y ocularmente la existencia de nuevos establecimientos o cambios de domicilios, cada uno de los Departamentos de Verificación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia remitió al Departamento de Información y Seguimiento a la Verificación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, un listado con la información de los nuevos establecimientos comerciales

#### **Estrategia 4.3 Promover la firma de acuerdos de colaboración con las organizaciones de la sociedad civil**

Se suscribió convenio de colaboración con la Cámara Regional de la Industria de Joyería y Platería del Estado de Jalisco, A.C. cuyo objetivo consiste en establecer las bases de colaboración y coordinación, a fin de realizar acciones conjuntas tendientes a promover diversos mecanismos de autorregulación y corresponsabilidad vinculante que permitan la adopción y cumplimiento de prácticas comerciales que garanticen la protección de los

<sup>2</sup> NOM-003-SCFI-2014, NOM-004-SCFI-2006, NOM-006-SCFI-2012, NOM-015-SCFI-2007, NOM-016-SCFI-1993, NOM-020-SCFI-1997, NOM-024-SCFI-2013, NOM-028-SCFI-2007, NOM-029-SCFI-2010, NOM-033-SCFI-1994, NOM-050-SCFI-2004, NOM-051-SCFI/SSA1-2010, NOM-070-SCFI-2016, NOM-117-SCFI-2005, NOM-141-SSA1/SCFI-2012, NOM-142-SSA1/SCFI-2014 y NOM-174-SCFI-2007.

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

consumidores así como definir buenas prácticas para la industria.

Por su parte, el convenio suscrito con la Asociación Mexicana de Venta OnLine, A.C., (AMVO) tiene como objetivo establecer las bases de colaboración para desarrollar acciones conjuntas para atender de manera eficaz y eficiente los asuntos de su competencia y con ello establecer mejores prácticas en el sector de las ventas por internet

El Consejo Consultivo del Consumo está integrado por la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, en carácter de presidenta (e); la o el Coordinador (a) General de Educación y Divulgación, como Secretaria(o) Técnica(o); personas físicas con trayectoria y prestigio reconocidos en materia de consumo o en el ámbito económico, social o cultural de México.

La PROFECO, en el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Seguridad de Productos 2018, realizó 619 visitas de verificación, de las cuales en 86 casos se inició procedimiento administrativo por infracciones a la ley, siendo verificados 3,351,407

productos, de los cuales 1,762,641 fueron inmovilizados por incumplir con la normatividad aplicable.

Con finalidad de apoyar el desarrollo de investigaciones, durante 2018 fue compartida la información histórica del programa Quién es Quién en los Precios con El Colegio de México y la Comisión Federal de Competencia Económica.

Asimismo, el programa Quién es Quién en los Precios recibió por segunda ocasión una mención especial por parte del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) al ser una de las practicas que constituyen importantes esfuerzos de publicación y difusión de información útil a la ciudadanía en materia de Transparencia Proactiva del orden Federal, ya que permite que los consumidores cuenten con la información completa, confiable y oportuna sobre los establecimientos y los precios a los que venden bienes de consumo a fin de que puedan comparar precios y tomar decisiones de compra informada.

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**  
**PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018**  
 AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

**Resultados de los indicadores del objetivo**

Indicador del Objetivo 4.- Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil.								
Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Porcentaje de avance en los compromisos establecidos en el Acuerdo Nacional	0%	0%	N.D.	40%	56.95%	76.95%	96.95%	100%
FUENTE: Subprocuraduría Jurídica.								



# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

### **Objetivo 5. Desarrollar acciones para garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones**

#### **Introducción**

La PROFECO actúa y atiende las demandas generadas por esta nueva dinámica en los mercados que exige a las instituciones adaptarse a nuevas necesidades, por lo que las adecuaciones al marco jurídico institucional en materia de telecomunicaciones demandan una atención integral en beneficio de la población consumidora de este tipo de servicios.

#### **Resultados**

Como parte de las acciones de atención y protección de los derechos de los consumidores del sector telecomunicaciones, en 2018 se recibieron 22,523 quejas del sector telecomunicaciones y se celebraron 9,375 Acuerdos Telefónicos Inmediatos de Telecomunicaciones a nivel nacional, logrando recuperar más de 36 millones de pesos en favor de los consumidores, con un 91.13% de quejas conciliadas. Asimismo, se brindaron 15,405 asesorías a través de la plataforma de pre-conciliación Soy Usuario.

Se llevaron a cabo 195 visitas de verificación de telecomunicaciones a proveedores de los diferentes giros, distribuidores autorizados, fabricantes de equipos terminales de telefonía móvil y tiendas departamentales. Asimismo, se implementó el Programa de Supervisión con el tema "Entrega y difusión de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones". Se iniciaron 45 Procedimientos por infracciones a la Ley, de igual forma, se impusieron 48 sanciones consistentes en 9 Cancelaciones de Registro de Contrato de Adhesión y 39 multas por más de un millón de pesos.

Durante 2018, la PROFECO realizó 90 reuniones de trabajo especializadas en materia de telecomunicaciones, con las cuales se buscó consolidar las relaciones equitativas entre proveedor y consumidor, así como dar a conocer los diversos mecanismos para la protección del consumidor, continuar con la difusión de la Carta de Derechos de los Usuarios de Servicios de este sector, y establecer los retos y oportunidades a los que se enfrenta Profeco respecto a la protección

En seguimiento a las reuniones del Grupo de Trabajo de la NOM-184, la Profeco fue sede de dichas reuniones, en las que se contó con la participación de la Secretaría de Economía en su carácter de órgano emisor, el IFT y

representantes de la industria y en las cuales se revisaron los comentarios realizados durante la consulta pública. En el mes de septiembre de 2018, se finalizó el Proyecto de Norma denominado PROY-NOM-184-SCFI-2017, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Durante el 2018 se continuó el diseño y elaboración de contenidos útiles para los consumidores de servicios de telecomunicaciones, que les permitiera tomar decisiones informadas antes y durante la adquisición de un bien o servicio. Asimismo, se participó en el mes de octubre en el XII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), del cual México asumió la Presidencia y en el que se presentaron los avances del proyecto "Atlas Digital Iberoamericano de protección al consumidor de telecomunicaciones.". De igual manera se continuó con la participación en el Grupo de Trabajo del CCNP-PP18 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

#### **Estrategia 5.1 Promover acciones de protección a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones**

En materia de publicidad, se iniciaron 12 Procedimientos por infracciones a la Ley, imponiendo siete sanciones consistentes en multas por casi 1 millón de pesos y se realizaron 228 monitoreos de publicidad.

Se llevaron a cabo 195 visitas de verificación a nivel nacional a proveedores de servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet, televisión restringida, empaquetados de estos servicios; distribuidores autorizados y fabricantes de equipos terminales.

Se iniciaron 45 Procedimientos por infracciones a la Ley, asimismo, se impusieron 48 sanciones consistentes en 9 cancelaciones de registro de contrato de adhesión y 39 multas por más de un millón de pesos.

Se iniciaron 13 Procedimientos por Infracciones a la Ley en materia de publicidad cuando se identificaron prácticas lesivas de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones.

Se impusieron siete sanciones a aquellos proveedores que incumplieron las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

Se llevaron a cabo 24 mesas de trabajo con proveedores de servicios de telecomunicaciones a fin de que el contrato presentado para registro cumpla con las disposiciones jurídicas aplicables.

Se realizaron cinco nuevos proyectos de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones para: televisión restringida, internet, operador móvil virtual y



# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

### AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

telefonía fija, a fin de que los proveedores pudieran adoptar los mismos.

Se llevaron a cabo 228 monitoreos del contenido de la publicidad de los bienes, productos y servicios de telecomunicaciones a través de los diferentes medios de comunicación.

En el marco del convenio de colaboración entre el IFT y la PROFECO, se realizó el intercambio de información de quejas de los usuarios, comportamiento comercial de los concesionarios autorizados, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, dictámenes emitidos a favor de los consumidores, sanciones que se han impuesto a los proveedores y modelos de contratos registrados, este último, con el objeto de mantener actualizado el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Así como la difusión periódica de los contenidos realizados por el Instituto en los canales de difusión de la Procuraduría.

Se participó en 90 grupos de trabajo especializados en materia de telecomunicaciones, así como en el grupo de trabajo para la modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, teniendo como resultado el Proyecto de Norma denominado PROY-NOM-184-SCFI-2017, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones para su última revisión y publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Adicionalmente, se llevaron a cabo dos encuestas sobre la Carta de Derechos Mínimos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, siendo a través de la cuenta institucional en Twitter así como levantamiento en campo.

#### **Estrategia 5.2 Promover los derechos y difundir las acciones de protección por parte de la Institución a los consumidores de telecomunicaciones**

Se implementó, durante el mes de febrero de 2018 el Programa de Supervisión con el tema "Entrega y difusión de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones" con cobertura nacional; asimismo, en los meses de julio y diciembre se realizaron visitas de verificación con el objeto de vigilar el cumplimiento de las obligaciones de difundir y entregar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Se iniciaron seis Carpetas de Documentación de Comprobación Inmediata y Apoyo Administrativo en contra de diversos proveedores de servicios de telecomunicaciones, que contienen el estudio y análisis de la procedencia de interposición de demanda de acción colectiva; encontrándose actualmente en proceso de integración y análisis cinco y sólo en uno de los casos se determinó la improcedencia de acción colectiva.

El personal adscrito a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones asistió a 12 sesiones de capacitación en materia de Control Interno, derechos humanos en el servicio público federal, ciberseguridad ciudadana, prevención de delitos y abusos en línea, auditoría gubernamental y metodología institucional de Administración de Riesgos. Así como el de presupuesto Basado en Resultados y aplicación de los derechos de propiedad intelectual.

Se realizaron 40 visitas de supervisión en materia de conciliación y/o verificación de telecomunicaciones en delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría. Asimismo, se llevaron a cabo 24 acciones de capacitación en materia de conciliación, arbitraje y Acuerdos Telefónicos Inmediatos de Telecomunicaciones, a través de las cuales se capacitó en modalidad presencial o videoconferencia a 51 unidades administrativas.

Se publicaron en la Revista del Consumidor 17 artículos sobre los servicios y productos de telecomunicaciones, y en las redes sociales institucionales seis infografías con recomendaciones en la materia. Asimismo, se llevó a cabo la entrega a los consumidores de material impreso durante El Buen Fin sobre sus derechos, así como sobre aspectos relativos a las telecomunicaciones.

Desarrollo de dos estudios: "Lo que debo saber de los servicios de telecomunicaciones" y "Hábitos de consumo en materia de telecomunicaciones".

Se llevó a cabo la publicación de 17 artículos sobre los bienes y servicios de telecomunicaciones en la Revista del Consumidor.

Se publicaron en redes sociales institucionales seis infografías en materia de telecomunicaciones.

Finalmente, se desarrolló el documento "Hábitos de Consumo de los consumidores de servicios de telecomunicaciones", a través del cual se integró información sobre los factores que inciden en la decisión de compra de los consumidores que habían adquirido algún bien o servicio dentro del último año.

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**  
**PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018**  
 AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

**Resultados de los indicadores del objetivo**

Indicador del Objetivo 5.- Desarrollar acciones para garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones.								
Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Porcentaje del monto recuperado en beneficio de los consumidores de Telecomunicaciones	0%	N.A.	N.A.	100%	85%	85.59%	111%	83%
FUENTE: Subprocuraduría de Telecomunicaciones								

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**  
**PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018**  
 AVANCE Y RESULTADOS 2018

## ANEXOS. FICHAS DE LOS INDICADORES

<b>Objetivo 1</b>		Incrementar las capacidades Institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico.						
Nombre del indicador		Porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia						
Fuente de información o medio de verificación		Informe de municipios donde se realizaron visitas de verificación con datos del sistema Administrador de Procedimientos de Verificación (APV)						
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		<a href="http://www.profeco.gob.mx">www.profeco.gob.mx</a>						
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	N.A.	29%	34%	38.8%	42.6%	48.05%	62.74%	70%
Método de cálculo					Unidad de Medida	Frecuencia de medición		
(Número de municipios con cobertura de verificados / Número total de municipios del país)*100					Porcentaje	Anual		
Nombre de la variable 1					Valor observado de la variable 1 en 2018			
Número de municipios con cobertura de verificados					1,541			
Nombre de la variable 2					Valor observado de la variable 2 en 2018			
Número total de municipios del país					2,456			

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

<b>Objetivo 2</b>		Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor						
Nombre del indicador		Porcentaje del monto recuperado en beneficio de los consumidores						
Fuente de información o medio de verificación		SIIP (Sistema Integral de Información de Procesos) Subprocuraduría de Servicios y Subprocuraduría Jurídica						
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		<a href="http://www.profeco.gob.mx">www.profeco.gob.mx</a>						
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	N.A.	85% <sup>3</sup>	81%	91.4%	90%	79.9%	99.7%	81%
Método de cálculo					Unidad de Medida	Frecuencia de medición		
(Monto recuperado mediante los procedimientos conciliatorio, arbitral, por infracciones a la Ley y acciones colectivas concluidos en el periodo / Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el periodo) x 100					Porcentaje	Anual		
Nombre de la variable 1					Valor observado de la variable 1 en 2018			
Monto recuperado mediante los procedimientos conciliatorio, arbitral, por infracciones a la Ley y acciones colectivas concluidos en el periodo					863,417,560.18			
Nombre de la variable 2					Valor observado de la variable 2 en 2018			
Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el periodo					866,268,771.29			

<sup>3</sup> En los ejercicios 2013 y 2014, sólo se reportó la participación de la Subprocuraduría de Servicios en el indicador, ya que los montos respecto a las acciones colectivas no fueron cuantificados.

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

<b>Objetivo 3</b>		Fortalecer la red inteligente de atención y prestación de servicios de información en beneficio del consumidor.						
Nombre del indicador		Porcentaje de atención de llamadas en el teléfono del consumidor <sup>4</sup>						
Fuente de información o medio de verificación		SIIP (Sistema Integral de Información de Procesos)						
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		<a href="http://www.profeco.gob.mx">www.profeco.gob.mx</a>						
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	85%	86%	95%	98.4%	95.9%	96.4%	97%	95%
Método de cálculo					Unidad de Medida	Frecuencia de medición		
(Número de solicitudes atendidas en los servicios de teléfono del consumidor / Número de solicitudes recibidas en el teléfono del consumidor) * 100					Porcentaje	Anual		
Nombre de la variable 1					Valor observado de la variable 1 en 2018			
Número de solicitudes atendidas en los servicios de teléfono del consumidor					1,833,152			
Nombre de la variable 2					Valor observado de la variable 2 en 2018			
Número de solicitudes recibidas en el teléfono del consumidor					1,889,668			

<sup>4</sup> El indicador abarca los servicios de: llamadas en el Teléfono del Consumidor, correo electrónico, chat, Voz IP, mediante escritos y de manera personal en la oficina de contacto ciudadano.

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

<b>Objetivo 4</b>		Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil.						
Nombre del indicador		Porcentaje de avance en los compromisos establecidos en el Acuerdo Nacional						
Fuente de información o medio de verificación		Subprocuraduría Jurídica.						
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		<a href="http://www.profeco.gob.mx">www.profeco.gob.mx</a>						
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	N.A.	N.A.	0%	40%	56.95%	76.95%	96.95%	100%
Método de cálculo					Unidad de Medida	Frecuencia de medición		
(líneas de acción realizadas derivadas del Programa Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor relacionadas con el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores / líneas de acción comprometidas en el Programa Nacional para la Protección de los Derechos del Consumidor relacionadas con el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores) * 100					Porcentaje	Anual		
Nombre de la variable 1					Valor observado de la variable 1 en 2018			
Líneas de acción realizadas derivadas del Programa Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor relacionadas con el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores					96.95%			
Nombre de la variable 2					Valor observado de la variable 2 en 2018			
Líneas de acción comprometidas en el Programa Nacional para la Protección de los Derechos del Consumidor relacionadas con el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores					100%			

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

<b>Objetivo 5</b>		Desarrollar acciones para garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones						
Nombre del indicador		Porcentaje del monto recuperado en beneficio de los consumidores de Telecomunicaciones						
Fuente de información o medio de verificación		Subprocuraduría de Telecomunicaciones						
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		<a href="http://www.profeco.gob.mx">www.profeco.gob.mx</a>						
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	N.A.	N.A.	N.A.	100%	85%	85.59%	111%	83%
Método de cálculo					Unidad de Medida	Frecuencia de medición		
(Monto recuperado mediante los procedimientos concluidos en el periodo / Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el periodo) x 100					Porcentaje	Anual		
Nombre de la variable 1					Valor observado de la variable 1 en 2018			
Monto recuperado mediante los procedimientos concluidos en el periodo					36,381,318.80			
Nombre de la variable 2					Valor observado de la variable 2 en 2018			
Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el periodo					32,764,609.28			

# PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2018

---

### **GLOSARIO**

#### **CompraNet**

Es un sistema transaccional que permite a las instituciones públicas realizar procedimientos de contratación de manera electrónica, mixta o presencial; los licitantes, proveedores o contratistas cuentan con funcionalidades en el sistema que les permite consultar los procedimientos de contratación y enviar sus proposiciones técnicas y económicas de manera segura.

#### **Conciliaexpres**

Programa implementado por la PROFECO para resolver, de forma ágil, reclamaciones en materia de consumo a través del Teléfono del Consumidor, sin necesidad de acudir a ninguna oficina de la Procuraduría Federal del Consumidor, y con una base de proveedores que se encuentran registrados en el servicio.

#### **Concilianet**

Servicio de Conciliación en Línea de la PROFECO que permite la resolución de controversias entre consumidores y proveedores de bienes y servicios a través de Internet, abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio, todo desde la comodidad del hogar, oficina o lugar que cuente con una computadora con acceso a internet.



## SIGLAS Y ABREVIATURAS

**CEPCI**

Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés

**CFE**

Comisión Federal de Electricidad

**COMERI**

Comité de Mejora Regulatoria Interna

**DOF**

Diario Oficial de la Federación

**FIAGC**

Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor

**IFT**

Instituto Federal de Telecomunicaciones

**LFPC**

Ley Federal de Protección al Consumidor

**LNPC**

Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

**NMX**

Norma Mexicana

**NOM**

Norma Oficial Mexicana

**OCDE**

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

**PGCM**

Programa para un Gobierno Cercano y Moderno

**PROFECO**

Procuraduría Federal del Consumidor

**QQED**

Quién es Quién en el Envío de Dinero

**REPEP**

Registro Público para Evitar Publicidad