

**DOF: 20/03/2020****ACUERDO que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican.****Al margen un logotipo, que dice: Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina del Procurador.****ACUERDO QUE ESTABLECE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SUSPENDE LOS PLAZOS Y TÉRMINOS QUE SE INDICAN**

FRANCISCO RICARDO SHEFFIELD PADILLA, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, párrafo tercero, fracciones VI y IX, 20, 24, fracciones I, II y XVI, 27, fracciones I, IX y XI de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 2, 4 y 28 tercer párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 9, primer y segundo párrafo fracción III, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y

#### **CONSIDERANDO**

Que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene funciones de autoridad y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que entre los principios que establece el artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señala el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.

Que entre las funciones principales que realiza esta Procuraduría para la protección de los derechos de los consumidores, se encuentra el desahogo del procedimiento de conciliación que establece el Capítulo XIII, Sección Segunda, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el que se procura avenir los intereses de consumidores y proveedores en una audiencia de conciliación, con la intervención de un conciliador designado por la Procuraduría.

Que el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su segundo párrafo, establece que la conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría Federal del Consumidor o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Que entre los propósitos de la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentra el propiciar nuevas herramientas y formas para agilizar los procedimientos, mediante la utilización de las vías telefónica y electrónica, acorde con la fracción VI del artículo 1° de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al consagrar el principio de seguridad jurídica, impone que éste contenga los elementos mínimos para hacer valer el derecho de los particulares frente a las actuaciones de la autoridad, por lo que es imperioso brindarles certeza en cuanto a los plazos de los trámites seguidos ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Que en términos de lo previsto en el artículo 28, tercer párrafo, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundada y motivada por la autoridad competente.

Que a fin de disminuir la concentración de personas en las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor y en sus oficinas regionales denominadas Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), se prioriza la conciliación y resolución de controversias en materia de consumo entre proveedores y consumidores, a través del uso de medios electrónicos (internet) y telefónicos, a la vez que se suspenden plazos y términos de los procedimientos que se indican.

Que en respuesta y en seguimiento a las indicaciones emitidas a la población por la Secretaría de Salud, en sus Comunicados Técnicos relativos al COVID-19, y en razón de todo lo antes señalado, he tenido a bien emitir el siguiente:

#### **ACUERDO QUE ESTABLECE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SUSPENDE LOS PLAZOS Y TÉRMINOS QUE SE INDICAN**

##### **PRIMERO. Atención de procedimientos de conciliación**

Los procedimientos de conciliación que cuenten con fecha de audiencia programada del 23 de marzo al 20 de abril de 2020, podrán ser atendidos de manera telefónica y excepcionalmente a través de correo electrónico. Las audiencias que no sea posible atender de la forma antes precisada, serán diferidas a la fecha más próxima disponible, posterior al 20 de abril del 2020.

La atención de procedimientos de conciliación iniciados a través de Concilianet, seguirán siendo atendidos por el mismo medio.

##### **SEGUNDO. Recepción de quejas o reclamaciones**

Las quejas o reclamaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), durante el periodo comprendido del 23 de marzo al 20 de abril de 2020, se recibirán principalmente por vía telefónica ó mediante correo electrónico, cumpliendo con los requisitos del artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Para ello, se pondrá a disposición un directorio con números telefónicos y correos electrónicos de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), en la página oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor en internet (<https://www.gob.mx/profeco>), y en cada oficina de defensa del consumidor.

Adicionalmente, la recepción de quejas o inconformidades en materia de telecomunicaciones serán recibidas mediante el correo electrónico [quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx](mailto:quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx).

La recepción de quejas o reclamaciones a través de Concilianet y Conciliación a Residentes en el Extranjero, continuarán efectuándose, el primero, a través de la plataforma digital en la página de la Procuraduría Federal del Consumidor en internet (<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>), y el segundo, mediante el correo electrónico (menor a 5MB) a la cuenta [extranjeros@profeco.gob.mx](mailto:extranjeros@profeco.gob.mx).

#### **TERCERO. Atención de quejas o reclamaciones a través de Conciliaexpres**

A fin de garantizar un servicio óptimo, los consumidores podrán solicitar orientación, asesoría y la atención de sus quejas o reclamaciones en materia de consumo, vía telefónica por medio del Teléfono del Consumidor (5568-8722 en la Ciudad de México y área metropolitana, y 800-4688722 para el resto de la República). En el caso de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), se pondrá a disposición un directorio con los números telefónicos de cada una de ellas, en la página oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor en internet (<https://www.gob.mx/profeco>), y en cada una de las Oficinas de Defensa del Consumidor, así como los datos del mecanismo de acuerdos inmediatos en materia de telecomunicaciones.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá atraer a oficinas centrales, en auxilio de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), procedimientos conciliatorios para la substanciación de la conciliación.

#### **CUARTO. Atención de Procedimientos por Infracciones a la Ley y Procedimientos Arbitrales**

Se suspenden los términos y plazos procesales, para la sustanciación de Procedimientos por Infracciones a la Ley y Procedimientos Arbitrales del 23 de marzo al 20 de abril de 2020 en todas las unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, y en consecuencia no correrán plazos y términos procesales.

#### **QUINTO. Atención de los Registros Públicos: de Contratos de Adhesión; de Consumidores, y de Casas de Empeño**

Se suspenden los términos y plazos procesales en los Registros Públicos: de Contratos de Adhesión, incluidos los relativos a Telecomunicaciones y su emisión de dictámenes; de Consumidores, y el de Casas de Empeño, del 23 de marzo al 20 de abril de 2020.

**SEXTO.** Se exceptúan de las disposiciones anteriores, el ejercicio de las atribuciones de vigilancia y verificación en materia de precios y tarifas y en general, del cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y de las normas oficiales mexicanas.

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** Las disposiciones a que se refiere el presente Acuerdo se encontrarán vigentes del 23 de marzo al 20 de abril de 2020.

Ciudad de México, a 19 de marzo de 2020.- El Procurador Federal del Consumidor, **Francisco Ricardo Sheffield Padilla.-**  
Rúbrica.