

¿Qué es Profeco?

Enero 2014

**Dirección de Organización de Consumidores
Dirección General de Educación y Organización de Consumidores
Coordinación General de Educación y Divulgación**



Antecedentes

- En 1976 fue promulgada la Ley Federal de Protección al Consumidor, con el fin de proporcionar a la población los medios necesarios para evitar abusos por parte de productores, comerciantes o prestadores de servicios.

Con esta ley se crearon:

El Instituto Nacional del Consumidor (INCO)

Funciones enfocadas a informar, comunicar y orientar al consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)

Defensa legal del consumidor y vigilancia de precios.

- En 1992 se publica la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor y se fusionan INCO y Profeco.

Misión

Proteger y promover los derechos de los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los derechos humanos reconocidos para los consumidores.



Visión

Ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de los consumidores, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la participación ciudadana y educar para un consumo responsable.



Objetivos

- ✿ Proteger y defender los derechos del consumidor
- ✿ Generar una cultura de consumo responsable
- ✿ Asegurar información adecuada para la toma de decisiones de consumo
- ✿ Implementar métodos de atención pronta y accesible a los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Principios básicos de las relaciones de consumo



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor reconoce los siguientes principios básicos:

- La **protección de la vida, salud y seguridad** del consumidor contra los riesgos provocados por productos y servicios.
- La **educación y divulgación** sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones.
- La **información adecuada y clara** sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad, precio y riesgos que representen.
- La efectiva **prevención y reparación de daños patrimoniales y morales**, individuales o colectivos.
- El **acceso a los órganos administrativos** con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores.
- El **otorgamiento de información** y facilidades a los consumidores **para la defensa de sus derechos**.

Principios básicos de las relaciones de consumo



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

- La **protección contra la publicidad engañosa y abusiva**, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.
- La real y efectiva **protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios** convencionales, **electrónicos, ópticos** o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;
- El **respeto a los derechos y obligaciones** derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento;
- La protección de los derechos de la **infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas**.
- La libertad de **constituir grupos u otras organizaciones de consumidores** que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de los derechos del consumidor.

Principales atribuciones

- Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, administrativas y proveedores.
- Elaborar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de bienes y servicios.
- Formular y realizar programas de educación para el consumo.
- Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y normas oficiales mexicanas.
- Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores.
- Aplicar sanciones por el incumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y normas oficiales mexicanas.



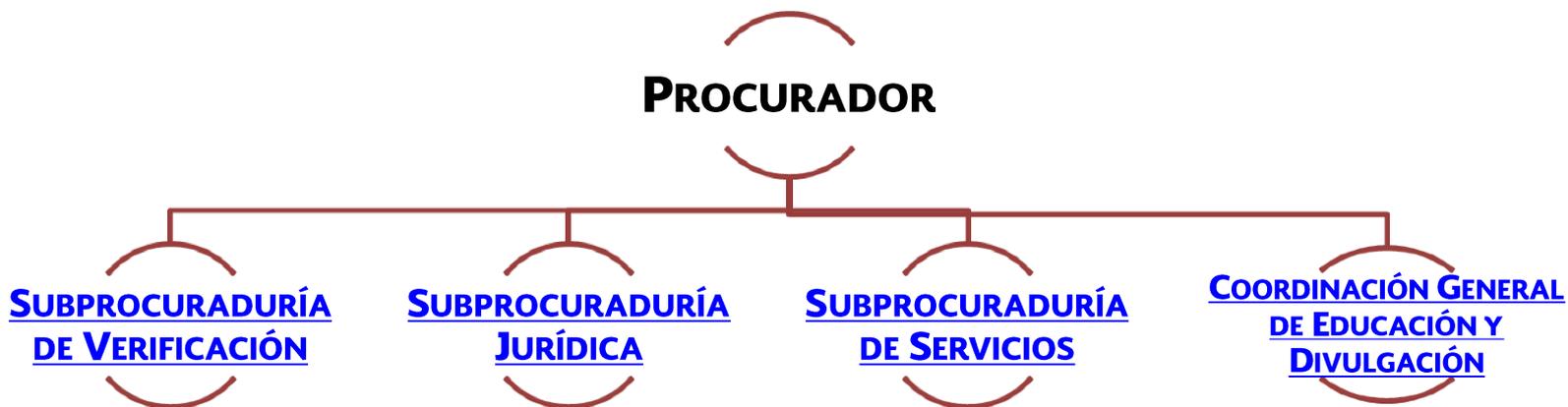
PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Áreas sustantivas de Profeco



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR





Subprocuraduría de Verificación

Verifica que los proveedores cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor y con las normas oficiales mexicanas a través de visitas y operativos en establecimientos comerciales. En caso de detectar infracciones a la Ley puede imponer sanciones.

- ✿ **Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.** Realiza anualmente alrededor de 140 mil pruebas a más de 4 mil muestras de diversos productos en el mercado.
- ✿ **Profeco en 30.** Programa implementado en la ciudad de México, mediante una aplicación para dispositivos móviles a través de la cual es posible interponer denuncias por abusos en bares y restaurantes y recibir atención en el lugar de los hechos para la solución del conflicto.



Subprocuraduría Jurídica



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Presta la consultoría jurídica de la Institución y la representa en toda clase de procedimientos administrativos, judiciales, laborales, de derechos humanos. Representa a la Procuraduría ante las instancias internacionales y agencias homólogas.

- ✿ **Acciones colectivas.** Medio de defensa para la protección de los derechos e intereses afectados de una colectividad, por el consumo de bienes o servicios.
- ✿ **Visor de contratos y convenios.** El Visor de Contratos y Convenios es una herramienta que permite conocer los instrumentos jurídicos firmados entre la Procuraduría Federal del Consumidor y diversas instituciones privadas y gubernamentales. El objetivo de esta herramienta es dar mayor transparencia a la información y permitir a cualquier interesado conocer los contratos, convenios y acuerdos interinstitucionales de esta entidad.

Subprocuraduría de Servicios



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Brinda asesoría e información sobre temas de consumo, recibe y tramita las reclamaciones de los consumidores, monitorea la veracidad de la publicidad y registra los contratos de adhesión.

- ✿ **Buró comercial.** Información sobre proveedores con más quejas, principales motivos de reclamación, porcentajes de conciliación, multas impuestas y contratos de adhesión.
- ✿ **Teléfono del Consumidor/Teléfono del Consumidor en Línea.** Ofrece asesoría, recibe denuncias, brinda información sobre servicios de Profeco, comportamiento comercial de proveedores, precios y calidad de productos.
- ✿ **Recepción de quejas.** A través de más de 100 delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio en todo el país, se atienden quejas de consumidores a través de conciliaciones y procedimientos de arbitraje.
- ✿ **Módulos de atención** a consumidores en temporadas de alto consumo y de manera permanente en el aeropuerto de la Ciudad de México y en la Central de Abastos.

Subprocuraduría de Servicios



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

- ✿ **Conciliación a residentes en el extranjero.** Procedimiento conciliatorio para consumidores que radican en el extranjero y celebran una operación de consumo con algún proveedor domiciliado en México. El servicio se presta en español, inglés y francés.
- ✿ **Concilianet.** Portal de internet desde el cual se pueden presentar quejas ante acciones de proveedores que se encuentren previamente registrados y tramitar la totalidad del procedimiento conciliatorio.
- ✿ **Registro de contratos de adhesión** a través del cual los proveedores de bienes y servicios registran de manera obligatoria o voluntaria, su contrato de adhesión.
- ✿ **Registro Público Para Evitar Publicidad.** Mecanismo de protección para facilitar el ejercicio del derecho de los consumidores a no ser molestados con publicidad no deseada y a que su información no sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Coordinación General de Educación y Divulgación

Se encarga de realizar acciones preventivas, por medio de la **educación, divulgación** de información **y capacitación** de consumidores y proveedores.

☀ Difusión

- **Revista del Consumidor.** A través de un tiraje mensual de 50 mil ejemplares, se informa sobre temas actuales de consumo, tecnologías domésticas y resultados de estudios de calidad.
- **Webcast y Podcast.** Cápsula informativa dirigida a jóvenes sobre problemáticas específicas de consumo.
- **Programas de radio y televisión.** Difusión de temas actuales de consumo y tecnologías domésticas en radio y televisión.
- **Portales en internet:** Revista del Consumidor en Línea, Portal del Consumidor y Consejos Profeco.
- **Brújula de compra.** Boletín electrónico que difunde información sobre temas de consumo, encuestas, conceptos económicos de uso común, finanzas personales y descripción de mecanismos de comercialización.
- **Redes sociales.** Profeco cuenta con cuentas de twitter, facebook y canales en Youtube. Al 15 diciembre de 2013 Profeco tenía más de 500 mil usuarios combinados en redes sociales.



Coordinación General de Educación y Divulgación



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

✿ Educación y Organización de Consumidores:

- **Programa de Educación para el Consumo.** 12 temas educativos, cursos especializados. Basados en las líneas de investigación sobre consumo saludable, solidario y sustentable con enfoque en consumo responsable.
- **Atención a grupos de consumidores.** De manera permanente Profeco imparte sesiones del Programa de Educación para el Consumo, a diferentes grupos de consumidores. En 2013, se constituyeron 2503 grupos de consumidores.
- **Asociaciones de consumidores.** Profeco mantiene contacto con 800 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) entre las que destacan 18 asociaciones de consumidores, 15 asociaciones consumeristas y 2 colectivos de trabajo que atienden prioritariamente los temas del consumo, protección y defensa de los derechos del consumidor.
- **Consejo Consultivo del Consumo.** Órgano interdisciplinario de participación ciudadana, encargado de analizar diversos temas en materia de consumo y de protección al consumidor. Propone programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de Profeco.
- **Feria de Regreso a Clases.** Evento institucional, que se realiza anualmente en todas las delegaciones y subdelegaciones de Profeco, en el que se invita a proveedores, instituciones públicas y privadas, así como a la población en general a participar. En 2013 se realizaron 69 ferias con más de 1 millón de asistentes.

Coordinación General de Educación y Divulgación



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



★ Estudios sobre consumo

- **Quién es Quién en los Precios.** Recaba y difunde información de precios de **2,398 productos**, recopilados diariamente en **1,337 establecimientos** en 18 estados del país. En el 2013 se captaron **9,989,553 precios**.
- **Monitoreo de tiendas virtuales.** Monitoreo aleatorio de sitios web para revisar cumplimiento a disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Se publica lista de empresas que incumplen.
- **Quién es Quién en el envío de Dinero.** Se hace ejercicio del costo de envío de 300 dólares desde 9 ciudades de Estados Unidos a México, de 28 empresas.
- **Encuestas y sondeos.** De hábitos de compra de los consumidores.

Coordinación General de Educación y Divulgación



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

☀ Programas especiales de participación ciudadana



- **Amas de casa vigilantes.** Programa que tiene como pilar la participación ciudadana de las mujeres, para fomentar la cultura de la denuncia e inhibir malas prácticas comerciales. Al 1 de diciembre de 2013, las amas de casa reportaron **37,384 precios**, abarcando 30 entidades federativas y 88 municipios; 15,776 de estos precios fueron reportados en 50 municipios donde no opera el programa Quién es Quién en los Precios.