

QUE REFORMA Y ADICIONA LOS ARTÍCULOS 23, 24 Y 111 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SUSCRITA POR DIPUTADOS INTEGRANTES DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO

Las y los suscritos, integrantes del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano en la LXV Legislatura, con fundamento en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 6, fracción I, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, someten a consideración del pleno de la Cámara de Diputados iniciativa con proyecto de decreto, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

I. Proteger a las y los consumidores resulta una tarea fundamental para garantizar el derecho que todas las personas tenemos de acceder a productos seguros y servicios de calidad, así como a recibir un trato justo y recibir soluciones efectivas.

Partiendo de esa necesidad, en 1975 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley Federal de Protección al Consumidor, mediante la cual se dio la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor como un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora.¹

De esta forma, México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una procuraduría en la materia, la cual tiene el objetivo de defender los derechos de las personas consumidoras, prevenir abusos por parte de los proveedores y garantizar relaciones de consumo justas.²

Asimismo, tiene como misión empoderar a las personas consumidoras, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población.

El buen funcionamiento de la Profeco resulta indispensable puesto que se ha convertido en un instrumento de ayuda para todas las personas consumidoras, lo que significa que las acciones, presupuesto, atribuciones y facultades que tiene dicha procuraduría, deben crecer de manera progresiva a fin de garantizar a las y los consumidores lo siguiente:

1. Productos y servicios seguros, que ofrezcan las garantías y condiciones necesarias para evitar cualquier riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física de las y los consumidores.
2. Protección contra métodos comerciales y de cobro abusivos, agresivos y engañosos.
3. Elección libre sobre qué opción elegir para cubrir su necesidad, mediante información clara y precisa por parte de los proveedores sobre las características y/o condiciones de un producto o servicio antes de que se realice la compra.
4. Trato justo y equitativo para evitar todo tipo de discriminación ocasionada por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
5. Reparación o reposición de un producto.
6. Indemnización por daños o perjuicios de conformidad con lo que se establece en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil.
7. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva.

II. En lo que va del sexenio, el presupuesto asignado a la Procuraduría Federal del Consumidor ha tenido variaciones significativas en los recursos ejercidos por ese organismo descentralizado, pues a partir de 2018 se ha mantenido una baja en los montos asignados.

De acuerdo con los informes de gasto presentados en el portal de transparencia presupuestaria del gobierno federal, para 2018, el gasto ejercido por la Profeco fue de mil 153 millones de pesos, mientras que para 2019 el mismo presupuesto se redujo a los mil 131 millones de pesos; y para 2020 cayó por debajo de mil millones, pues se le otorgaron sólo 997.4 millones.³

Desde entonces, la pérdida de recursos económicos ha entorpecido el desempeño de este organismo. Además, no se ha querido equilibrar el desajuste presupuestal que se ha venido arrastrando desde 2018, pues si comparamos en términos nominales esta reducción, la Profeco ha perdido 39.5 millones de pesos hasta 2023. Sin embargo, si se calcula la inflación de enero de 2018 a febrero de 2023, se tiene que ésta tuvo un incremento de 29.61 por ciento,⁴ por lo que la disminución de recursos que ha tenido este órgano es de más de 51.23 millones de pesos. Además, si contabilizamos el saldo acumulado de las reducciones que se han tenido en lo que va del sexenio, estas suman poco más de 339 millones de pesos; es decir, cerca de 30 por ciento de los mil 113 millones de pesos asignados para 2023.⁵

La falta de presupuesto, complica las tareas que la Profeco debe realizar para proteger los derechos de las y los consumidores, lo que provoca inequidad e inseguridad jurídica para los mismos, por lo que establecer en la Ley, un presupuesto progresivo puede garantizar recursos suficientes para su operación y funcionamiento.

Asimismo, establecer que las multas que son impuestas por la Profeco se integren al patrimonio de la procuraduría, puede hacer posible el incremento de sus recursos, los cuales pueden servir para fortalecer su capacidad de gestión, procedimientos y respuesta efectiva a las y los consumidores, así como a vigorizar la difusión de los derechos del consumidor.

III. Por otro lado, cabe mencionar que desde el 3 de junio de 2008 se creó Concilianet, un módulo virtual de solución de controversias en línea que administra la Procuraduría, el cual permite a las y los consumidores presentar y dar trámite a las reclamaciones o quejas en contra de proveedores de bienes o servicios, sin la necesidad de acudir a un módulo de atención de manera presencial.

Este módulo virtual y las plataformas que permiten presentar alguna queja desde cualquier lugar con acceso a internet han cobrado mayor fuerza debido a la contingencia sanitaria causada por la propagación del SARS Cov2, lo cual provocó que fueran imprescindibles para la presentación de reclamaciones en materia de consumo.

Incluso, de acuerdo con el Informe de Avances y Resultados de la Profeco en 2021, se registró que el uso de servicios de telecomunicaciones por parte de las y los consumidores va al alza. Muestra de ello es que 17.7 por ciento de las quejas recibidas en la procuraduría fue en dicho sector.

El informe asegura que durante 2021 la Profeco celebró 20 convenios de colaboración para sustanciar el procedimiento conciliatorio, y que se incorporaron 13 nuevos proveedores a Conciliaexpres, lo que dio como resultado que se atendieran 10 mil 340 reclamaciones mediante esta herramienta alternativa de conciliación.

Si bien resulta conveniente el uso de este módulo virtual, también es cierto que para que los consumidores puedan hacer uso de esta alternativa de conciliación, los proveedores que cuenten con una queja o denuncia, deben estar registrados en un padrón, de lo contrario la conciliación se tiene que realizar de manera presencial.

De acuerdo con la Profeco, los proveedores deben suscribir previamente un convenio de colaboración con dicho organismo, esto para poder así tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio mediante Concilianet.

Como se observa en lo anterior, para hacer uso del módulo virtual los proveedores deben estar inscritos en dicho padrón, sin embargo esto resulta ser una traba para que se opte por esta opción por parte de los consumidores, además de que solo se ciernen a la utilización de la línea telefónica, esto aun cuando ya se cuentan con un mayor número de sistemas de comunicación digitales.

Es así que, impulsar nuevos mecanismos de conciliación mediante la utilización de herramientas tecnológicas disponibles, resulta ser una herramienta valiosa para que los consumidores puedan ver garantizados sus derechos, además de que, su utilización resulta esencial para disminuir costos y trámites burocráticos.

Por ello resulta conveniente establecer un mecanismo para que todos los proveedores tengan que registrarse en el módulo digital administrado por la Procuraduría, esto para hacer eficientes los trámites y los procedimientos conciliatorios derivados de una queja o denuncia.

IV. En el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, que busca proteger a los consumidores, reivindicando, reconociendo y legitimando sus derechos a nivel internacional, en la Bancada Naranja presentamos esta iniciativa, a fin de mejorar el funcionamiento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y así evitar malas prácticas en contra de las personas consumidoras derivado de la falta de presupuesto y alternativas que den acceso oportuno a las y los consumidores de presentar quejas, denuncias y procesos de conciliación.

Consideramos que esta procuraduría, debe actuar de manera más eficiente, al ser uno de los organismos más sensibles en el desarrollo y la defensa de la economía de las familias mexicanas.

Por lo expuesto sometemos a consideración de esta asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se adicionan y reforman diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor

Único. Se reforman las fracciones II a IV y se adiciona la IV Bis al artículo 23; se reforma la fracción XXVI y se adiciona la XXVI Bis al artículo 24; y se reforma el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Artículo 23.- El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por

I. Los bienes con que cuenta;

II. Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación, monto que, en términos reales, no podrá ser inferior al autorizado en el año fiscal anterior;

III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y del gobierno de la Ciudad de México ;

IV. Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la ley de la materia;

IV Bis. El 50 por ciento de los ingresos totales que provengan del cobro de las multas que realice en el ejercicio de sus atribuciones; y

V. Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal.

Artículo 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. a XXV. (...)

XXVI. Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del Código Fiscal de la Federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente;

XXVI Bis. El monto adquirido por las multas antes mencionadas, deberá servir para fortalecer su capacidad de gestión, procedimientos y respuesta efectiva a las y los consumidores, así como a vigorizar la difusión de los derechos del consumidor.

XXVII. (...)

Artículo 111. La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

La procuraduría contará con una plataforma digital que servirá como herramienta para llevar a cabo el procedimiento de conciliación de manera virtual, a fin de garantizar una conciliación expedita.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o mediante la plataforma digital administrada por la procuraduría, en cuyo caso la procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Cuando exista una queja o denuncia de alguna persona consumidora, los proveedores deberán registrarse de manera obligatoria a la plataforma digital administrada por la procuraduría, para que se tenga la opción de realizar los trámites necesarios y sustanciar los procedimientos conciliatorios en línea a elección del consumidor.

...

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. A la entrada en vigor del presente decreto, la Procuraduría Federal del Consumidor contará con un plazo de 60 días naturales para realizar las adecuaciones normativas correspondientes.

Notas

1 Diario Oficial de la Federación, 22 de diciembre de 1975. Recuperado de https://dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?cod_diario=207912&pagina=48&seccion=0

2 Procuraduría Federal del Consumidor. ¿Qué hacemos? Recuperado de <https://www.gob.mx/profeco/que-hacemos>

3 “Datos abiertos”, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, consultado en 2023. Recuperado de <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/Datos-Abiertos>

4 “Calculadora de inflación”, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2023. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/app/indicesdeprecios/calculadorainflacion.aspx>

5 Ibídem.

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 16 de marzo de 2023.

Diputado Jorge Álvarez Máynez (rúbrica)