

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ACUERDO por el que se implementa el programa Profeco en 30 y se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina del C. Procurador.

ALFREDO CASTILLO CERVANTES, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 20, 24, fracciones I, IX, XIV, XIV bis y XXIII, 27, fracciones I, VIII, IX y XI, 96 y 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4, 8, primer párrafo y fracción III, 9, fracción XV, 11 y 12 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 3, 5 y 8 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, y

CONSIDERANDO

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

Que entre las atribuciones que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentran las de vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables; así también cuenta con facultades para procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

Que en el Plan Nacional de Desarrollo para el periodo de 2013 – 2018, el Presidente de la República, estableció como la estrategia 4.7.5 la de “Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones claras y seguras” y a la estrategia transversal II “Gobierno Cercano y Moderno”, donde esta administración se compromete a tener un gobierno eficiente, que utilice las tecnologías de información para acercarse al ciudadano.

Que los consumidores pueden presentar sus quejas o denuncias de manera individual o grupal, en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene como función esencial la de proteger a los consumidores, propiciando la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, por lo que resulta necesario el uso de métodos alternativos de solución a las controversias como lo es la figura de la conciliación.

Que con el propósito de atender de manera expedita las quejas o denuncias presentadas por los consumidores, en restaurantes es necesario implementar nuevos mecanismos de rápida solución, por ello, se considera procedente establecer el programa “Profeco en 30”, cuyo objeto es atender las quejas o denuncias de los consumidores, debiendo esta Procuraduría atender la solicitud en un término de 30 minutos.

Que para lograr lo anterior, la Procuraduría Federal del Consumidor pondrá a disposición de los consumidores “La plataforma de Profeco en 30” que es una herramienta para denunciar prácticas comerciales de proveedores que incumplen disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Consiste en una aplicación que podrá ser descargada en dispositivos móviles, a través de la cual los consumidores que previamente se hayan registrado, podrán presentar quejas o denuncias, a efecto de que personal de la Procuraduría Federal del Consumidor se presente en el domicilio del proveedor en un lapso de treinta minutos para atender la solicitud.

Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, al frente de cada una de sus unidades administrativas existirá un titular, que será nombrado Subprocurador, Coordinador General, Director General, Delegado o Subdelegado, según corresponda y tendrá las facultades que determinen el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y su Estatuto Orgánico.

Que conforme al propio artículo 4 del referido Reglamento, la Institución también contará entre otros servidores públicos, con directores de área, subdirectores, jefes de departamento, verificadores y demás personal que determine el Procurador.

En mérito de lo expuesto, he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE IMPLEMENTA EL PROGRAMA “PROFECO EN 30”
Y SE DELEGAN FACULTADES A FAVOR DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR QUE SE INDICAN**

ARTÍCULO PRIMERO.- La Procuraduría Federal del Consumidor pondrá a disposición de los consumidores “La plataforma de Profeco en 30” que es una herramienta para denunciar prácticas comerciales de proveedores que incumplen disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Consiste en una

aplicación que podrá ser descargada en dispositivos móviles, a través de la cual los consumidores que previamente se hayan registrado, podrán presentar quejas o denuncias, a efecto de que personal de la Procuraduría Federal del Consumidor se presente en el domicilio del proveedor en un lapso de treinta minutos para atender la solicitud.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se implementa el programa “Profeco en 30”, el cual tiene como objeto atender las quejas o denuncias de los consumidores y en su caso, lograr su conciliación con los proveedores, atendiendo la solicitud en un término de 30 minutos.

El procedimiento para aplicar el programa será el siguiente

1. El consumidor podrá presentar su queja o denuncia de hechos flagrantes por medio de la plataforma del programa “Profeco en 30”.
2. La Dirección General de Verificación y Vigilancia o unidad administrativa que corresponda designará al verificador para atender la queja o denuncia, inicialmente mediante la conciliación y en su caso, mediante la verificación correspondiente.
3. El servidor público que fuere comisionado para atender la queja o denuncia, acudirá al establecimiento del proveedor donde se encuentre el consumidor reclamante en un término de 30 minutos.
4. El servidor público designado para llevar a cabo la atención a la queja o denuncia, deberá contar con una orden escrita, expedida por el Director General de Verificación y Vigilancia o servidor público facultado.
5. Constituido el verificador en el domicilio del proveedor, procederá a constar la conducta denunciada y procurará la conciliación.
6. En caso de que el consumidor y el proveedor acuerden conciliar, el verificador tomará nota y recabará constancia en los formatos establecidos para ello.

ARTÍCULO TERCERO.- Con fundamento en los artículos 24, fracciones XIV y XIV bis, 96 y 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a los verificadores adscritos a la Subprocuraduría de Verificación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, designados para la ejecución del programa “Profeco en 30”, sin perjuicio del ejercicio directo que realice el Director General de Verificación y Vigilancia y el Director General de Quejas y Conciliación, dentro del marco de las atribuciones que les confieren el Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se les delega el ejercicio de las atribuciones siguientes:

I.- Recibir y atender las quejas o denuncias que presenten los consumidores en contra de los proveedores;

II.- Iniciar y sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores;

III.- Intervenir y conocer los medios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores y vigilar su cumplimiento en la solución de su conflicto;

IV.- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores;

V.- Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

VI.- Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

VII.- Levantar, dictaminar y calificar actas de verificación.

ARTÍCULO CUARTO.- El Director General de Verificación y Vigilancia, adscrito a la Subprocuraduría de Verificación, será el responsable de coordinar y vigilar a los verificadores que integran el programa “Profeco en 30”, en la aplicación del presente acuerdo.

ARTÍCULO QUINTO.- Los verificadores que integran el programa “Profeco en 30” deberán informar a sus superiores jerárquicos del cumplimiento de las actividades encomendadas derivadas de las facultades que les son conferidas.

TRANSITORIOS

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

Segundo.- La Subprocuraduría de Verificación y la de Servicios en coordinación con la Coordinación General de Administración, realizarán las acciones necesarias para dar cumplimiento al presente acuerdo.

Atentamente

México, D.F., a 4 de julio de 2013.- El Procurador Federal del Consumidor, **Alfredo Castillo Cervantes**.-
Rúbrica.

(R.- 376929)