

ACUERDO # 171



HONORABLE SEXAGÉSIMA SEGUNDA LEGISLATURA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE ZACATECAS.

RESULTANDO PRIMERO. En sesión ordinaria de Pleno celebrada el 6 de abril del año 2017, la Diputada Guadalupe Celia Flores Escobedo, integrante de la H. LXII Legislatura del Estado de Zacatecas, presentó una Iniciativa de Punto de Acuerdo para que esta H. LXII Legislatura del Estado de Zacatecas exhorte respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor, por conducto de su Delegación Federal en la Entidad, incrementar y mejorar la eficiencia de los programas de capacitación, campañas publicitarias, y todas aquellas políticas públicas que tengan como finalidad la formación e instrucción de la sociedad zacatecana en sus derechos como consumidores.

RESULTANDO SEGUNDO. Por acuerdo de la Presidencia de la Mesa Directiva mediante memorándum 0610, la iniciativa de referencia fue turnada a la Comisión Legislativa de Cultura, Editorial y Difusión, para su análisis, estudio y dictamen correspondiente.

CONSIDERANDO PRIMERO. La proponente justificó su Iniciativa al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De acuerdo al índice de Participación por Actividad Económica, producto estadístico del Instituto Nacional de Geografía y Estadística, en nuestro estado el sector terciario, o de servicios, acapara el 47% de las actividades productivas locales. Esto equivale a casi la mitad del mercado zacatecano.



La proveeduría de servicios que satisfacen diversas necesidades de los consumidores y/o de las compañías, guarda íntima relación con la perspectiva de desarrollo a partir de la explotación de las cualidades arquitectónicas, socio-culturales y de inversión que otorga nuestro estado como destino turístico.

De esta manera, la especialización de nuestro mercado en la oferta de diversos servicios conlleva igualmente la responsabilidad de la especialización del ciudadano para conocer sus derechos como consumidor.

Vigilar y hacer cumplir los derechos de la población en sus relaciones de consumo si bien es una obligación de orden federal, debido a que las leyes que norman estas relaciones son federales, como cuerpo Legislativo podemos hacer un llamado a las instituciones censoras y mediadoras de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor es la instancia que protege y promueve los derechos de las y 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 la población consumidora.

También protege a los consumidores 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. Y resguarda 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.

Es de destacar que la PROFECO, ofrece a la ciudadanía indicadores acerca de la calidad de los servicios ofrecidos por sector, ciudad y proveedor.

En el apartado electrónico conocido como Buró Comercial, la PROFECO pone a disposición de sus usuarios informes bimestrales que contienen y registran el número de quejas recibidas, el número de multas impuestas a las empresas o proveedores, y si éstas cuentan con un contrato de adhesión.



H. LEGISLATURA
DEL ESTADO

Según la Ley Federal de Protección al Consumidor, los contratos de adhesión son documentos elaborados unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio.

Es facultad de la Procuraduría Federal del Consumidor alzar el Registro Público de Contratos de Adhesión, dentro del cual las empresas o proveedores pueden certificar que otorgan a los consumidores documentos que respalden las condiciones en que se realizan las transacciones entre unos y otros.

Según el informe bimestral Enero-Febrero de 2017, la PROFECO recibió 13 quejas de 7 proveedores distintos, de los cuales sólo uno se encuentra inscrito al Registro Público de Contratos de Adhesión.

En su totalidad las quejas fueron conciliadas por PROFECO. Los montos recuperados en algunas ocasiones excedieron a lo reclamado por los consumidores, y no se impusieron multas a los proveedores, lo cual nos habla de un balance positivo de conciliación y atención a la ciudadanía en sus denuncias.

Esto podría hablar también de una cultura de mínimas denuncias y quejas de parte de la población. Aquí es importante diferenciar entre denuncia y queja.

Las Denuncias se encargan de los actos u omisiones por parte de un proveedor que afectan los intereses de una colectividad de consumidores. Por ejemplo, si no tiene sus precios exhibidos y no los respetan, si no dan kilos de a kilo o litros de a litro, cuando un producto se anuncia por medio de publicidad engañosa, si no entregan notas o comprobantes, si condiciona o niega la venta o un servicio, si aplican cargos o redondeos sin consentimiento del consumidor, si discrimina o selecciona personas, si obliga al pago de propina, si incumple con las ofertas o promociones ofrecidas, si incumple con las Normas Oficiales Mexicanas, si incumple con términos o condiciones de venta, si vende productos con fecha de caducidad vencida y si utiliza instrumentos de medición no ajustados o calibrados. Se atienden de oficio mediante una verificación de establecimiento.

Por el contrario, la Queja busca directamente del proveedor el resarcimiento o cumplimiento de obligaciones lo cual se atiende a través de una audiencia de conciliación entre las y los proveedores y la población consumidora.



Mediante estas herramientas, la población puede remediar las faltas cometidas por los proveedores cuando así hayan sido traspasados sus derechos. Por ello, es de vital importancia que la Procuraduría Federal del Consumidor como instancia encargada de proteger y defender los derechos de las y los consumidores, y de generar una cultura de consumo responsable, promueva de manera más intensiva la capacitación a la población acerca de los medios para hacer valer sus derechos como consumidores.

A razón de lo anterior y tomando en cuenta lo dispuesto en los Artículos Primero, Segundo, Tercero y Cuarto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es pertinente hacer un llamado a las autoridades federales para fortalecer los programas de capacitación, campañas publicitarias y todas aquellas políticas públicas que tengan como objetivo la promoción de la cultura del consumo y las promoción de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones de consumo.

En este mismo sentido, esta Representación Popular invita a la Procuraduría Federal del Consumidor a centrar sus impactos publicitarios y programas de capacitación en la promoción de la Denuncia y la Queja como dispositivos legales para solventar las irregularidades que encuentren los consumidores en sus transacciones con los proveedores, y de esta manera incidir en la detección del incremento de irregularidades así como su oportuna solución.

Como Soberanía Popular del Estado de Zacatecas, parte del concierto de entidades pertenecientes a una Federación, el interés de hacer un llamado a un órgano desconcentrado del Poder Federal estriba en generar un mayor involucramiento de la sociedad zacatecana en los derechos del consumidor y las condiciones que deben permear en las relaciones con las empresas y proveedores.

Lo anteriormente con el objetivo de coadyuvar en incrementar el número de denuncias y quejas de los consumidores a los proveedores que hayan otorgado servicios deficientes y que puedan realizarlo dentro del sistema del Buró Comercial.

CONSIDERANDO SEGUNDO. Según la teoría económica neoclásica, los consumidores deciden sus compras en base a gustos, preferencias, ingreso y al precio de los bienes y servicios que desean o necesitan consumir.

El consumidor es la etapa final y más importante del proceso productivo, pues con éste las mercancías alcanzan su realización, la Iniciativa a estudio vela por los intereses de los consumidores y contribuye a la estabilidad de la economía local; además propicia una mejor relación entre demandantes y oferentes fortaleciendo nuestro mercado interno.

Los consumidores están protegidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 28 garantiza la defensa de sus intereses, y la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 1º, les permite la libertad de constituirse en grupos u organizaciones con el fin de que aseguren el cumplimiento de sus derechos.

La iniciativa plantea un objetivo en lo general, que consiste en hacer un llamado a las autoridades federales para fortalecer los programas de capacitación, campañas publicitarias, y todas aquellas políticas públicas que tengan como objetivo la promoción de la cultura del consumo y el fomento de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones de consumo.

Un objetivo más específico es exhortar a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) a centrar sus impactos publicitarios y programas de capacitación en la promoción de la Denuncia y la Queja como dispositivos legales para solventar las irregularidades que encuentren los consumidores en sus transacciones con los proveedores, y de esta manera incidir en la detección del incremento de irregularidades, así como su oportuna solución

Es necesario promover el cumplimiento de ambos propósitos, sin embargo, en el punto resolutivo de la iniciativa refiere que

campañas publicitarias y todas aquellas políticas públicas que tengan como finalidad la formación e instrucción de la sociedad zacatecana en sus derechos como consumidores.



H. LEGISLATURA
DEL ESTADO

Este resolutivo no corresponde a los objetivos que la Iniciativa busca, de hecho la misma señala que la PROFECO en Zacatecas ha hecho un buen trabajo, no obstante a faltado respuesta de la ciudadanía, por lo tanto la redacción idónea sería:

La H. LXII Legislatura del Estado de Zacatecas exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor, por conducto de su Delegación Federal en la Entidad, a intensificar los programas de capacitación, campañas publicitarias, y todas aquellas políticas públicas que tengan como finalidad la formación e instrucción de la sociedad zacatecana en sus derechos como consumidores.

Lo anterior, no demerita el trabajo de la PROFECO y exhorta a los consumidores a desarrollar una cultura de denuncia respecto a sus relaciones con los oferentes.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento además en los artículos 105 y relativos del Reglamento General del Poder Legislativo del Estado, se acuerda:

PRIMERO. La Honorable Sexagésima Segunda Legislatura del Estado exhorta, respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor, por conducto de su Delegación Federal en la Entidad, a intensificar los programas de capacitación, campañas publicitarias y todas aquellas políticas públicas que tengan como finalidad la formación e instrucción de la sociedad zacatecana en sus derechos como consumidores.

SEGUNDO. Publíquese por una sola ocasión en el Periódico Oficial, Órgano del Gobierno del Estado.

**Dado en la Sala de Sesiones de la Sexagésima Segunda
Legislatura del Estado, a los veintiséis días del mes de abril
del año dos mil dieciocho.**



SECRETARIA
DEL ESTADO

PRESIDENTE

DIP. CARLOS ALBERTO SANDOVAL CARDONA

SECRETARIA

DIP. MARTHA MONTALVO DE LA FUENTE



SECRETARIA
DEL ESTADO

SECRETARIA

DIP. LESLI YAHAIRA HERRERA ROMERO