Que reforma los artículos 7o. y 111, y adiciona el 8o. Ter a la Ley Federal de Protección al Consumidor, a cargo del diputado Jaime Arturo Vázquez Aguilar

El suscrito, diputado Jaime Arturo Vázquez Aguilar, integrante de la LXI Legislatura del Congreso de la Unión y diputado sin partido, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como los artículos 6, numeral 1, fracción I, 76, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta honorable asamblea la iniciativa con proyecto de decreto que adiciona y reforma diversos artículos a la Ley Federal de Protección al Consumidor, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

En México, la protección a los derechos del consumidor continúa siendo una materia pendiente. El Estado no ha podido eliminar los vicios ocultos, los fraudes y abusos que cometen las empresas en contra de los compradores de productos, bienes o servicios. A la fecha, no hemos logrado consolidar un régimen jurídico que repare de manera pronta y expedita los daños cometidos a la confianza y patrimonio de los consumidores, pero tampoco una cultura de la denuncia frente al abuso de los proveedores.

Un grave problema es que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en tanto instancia competente para atender las quejas y denuncias de consumidores, tarda entre 70 y 120 días para resolver los casos de violaciones a los derechos de los consumidores, en muchos casos, sin garantizar la reparación de daños. Por mencionar algunas cifras, de acuerdo con la asociación civil El Poder del Consumidor, el 90 por ciento de los abusos cometidos contra consumidores, (principalmente por las empresas de telefonía celular, televisoras por cable, gaseras y aerolíneas), quedan sin sanciones y en la impunidad.

Cada año, se realizan ante la Profeco miles de quejas de los consumidores por la baja calidad de los productos o deficiencias en el servicio, cobros injustificados, acoso de promotores y telemercadeo mediante mecanismos engañosos.1 Entre enero y junio de 2011 se ingresaron 59 mil 172 quejas de consumidores, de éstas únicamente 87 de cada 100 se solucionaron mediante procedimientos conciliatorios; lo cual significa que más de 7 mil 600 denuncias se quedaron sin un dictamen o resolución correspondiente.

De acuerdo con una encuesta realizada por periódico El Universal en 2010, únicamente 2 de 10 consumidores defraudados, engañados o afectados por las empresas presentaron quejas e inconformidades ante la Profeco. Lo anterior nos muestra que la Procuraduría tiene niveles poco aceptables para defender los derechos de los consumidores; aunado a que 7 de cada 10 consumidores, indica la encuesta, no presentan quejas por el dinero y tiempo que deben de invertir al momento de realizar el trámite.

Por supuesto, hay avances importantes en establecer mecanismos en la defensa de los consumidores y sus derechos, sin embargo, son subutilizados por desconocimiento o falta de promoción. Un ejemplo de lo anterior es Concilianet, que es un mecanismo para solución de controversias a través de internet, que abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio, lo que se traduce en menores costos para los particulares en materia de representación, transporte y tiempo de espera.2

Para el periodo de abril a junio de 2011, este mecanismo atendió 393 quejas y tuvo un porcentaje de conciliación de 98 por ciento. A través de esta herramienta se ha logrado reducir en un 70 por ciento la duración del procedimiento conciliatorio, pasando de un promedio de 72 días en la conciliación personal a sólo 22 días en promedio. Sin embargo, esta plataforma es poco conocida a pesar de su efectividad, debido a que de cada mil denuncias que atiende Profeco, sólo 13 se realizan por Concilianet.3

La deficiencia del actual esquema de protección radica en que los consumidores se ven obligados a gastar gran parte de su tiempo, disponibilidad y tranquilidad, así como sumas de dinero en los trámites y procesos que deben de realizar para tales fines. Lo anterior se suma, por un lado, al gran desconocimiento que poseen sobre cómo proceder frente a una violación de sus derechos y, por el otro, a la incapacidad de la Procuraduría para difundir los programas que posee en la atención de las denuncias.

Por lo anterior, resulta imprescindible introducir cambios que permitan la defensa de los derechos de los consumidores, a través de instrumentos que coadyuven a la pronta y expedita reparación de daños al patrimonio de las personas; pero también a crear incentivos que provoquen la denuncia y la exhibición pública de los derechos del consumidor. En ese sentido, proponemos lo siguiente:

Primero. Garantizar a los consumidores que sus quejas y denuncias sean resueltas en un plazo no mayor a 30 días. Con lo anterior se pretende contribuir a eliminar los abusos en las millones de transacciones comerciales que se dan el país, que van desde montos insignificantes a elevadas sumas de dinero. Es fundamental simplificar las denuncias y los procesos administrativos, canalizarlas a los tribunales e instancias de conciliación competentes, lograr que la denuncia no sea vista como una pérdida de tiempo y dinero.

Segundo. La Profeco tenga la responsabilidad de impulsar y fomentar la cultura de la denuncia ante el abuso. Sólo con una sociedad informada, capaz de conocer sus derechos, de exigir la reparación de los daños, es como acabaremos con la impunidad e irresponsabilidad de las empresas.

Tercero. Crear la Guía de los derechos del consumidor y obligar a todos los establecimientos comerciales, mercantiles y de servicios para que pongan a la vista del público los derechos de los consumidores, y las instancias competentes mediante las cuales pueden establecer denuncias.

La presente iniciativa con proyecto de decreto que reforma la Ley Federal de Protección al Consumidor, tiene por objeto que la Profeco simplifique los trámites administrativos en la atención de quejas por violación o transgresión a los derechos de los consumidores, lo cual implica reducir los tiempos en los procesos de conciliación; asimismo impulsar la cultura de la denuncia y establecer la publicidad de los derechos del consumidor en todos los establecimientos comerciales, mercantiles y de servicios en toda la República mexicana.

Por lo expuesto y motivado, y con la firme intención de contribuir en poner como prioridad al consumidor y sus derechos, someto al Pleno de esta Soberanía la presente iniciativa con proyecto de decreto que adiciona un párrafo segundo al artículo 7, un artículo 8 Ter y reforma el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Decreto

Artículo Único. Se adiciona un párrafo segundo al artículo 7, un artículo 8 Ter y se reforma el artículo 111 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Artículo 7. Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

Los establecimientos que proveen bienes y servicios deberán exhibir de manera permanente y visible los derechos del consumidor. Además deberán resaltar en caracteres distintivos que la Procuraduría es la instancia competente para la atención de quejas o reclamaciones de los consumidores.

...

Artículo 8 Ter. La Procuraduría fomentará una cultura de la denuncia, a fin de que los consumidores adquieran los conocimientos y actitudes para establecer quejas, reclamaciones e inconformidades cuando se violen sus derechos.

Para lo anterior, realizará campañas de información para sensibilizar a los consumidores sobre la importancia y trascendencia de la denuncia ante el abuso, así como informar sobre las medidas preventivas para evitarlo. También llevará acciones orientadas a promover y difundir información de carácter jurídico-legal para que los consumidores conozcan los procedimientos conciliatorios e instancias ante las cuales pueden denunciar abusos de proveedores.

Elaborará contenidos y materiales educativos que deberán ser puestos a disposición público por todos los medios a su alcance, incluyendo su distribución en los establecimientos comerciales, mercantiles y de servicios, previo acuerdo con éstos. También establecerá módulos o sistemas de atención, de acuerdo a sus medios y posibilidades, para la orientación de los consumidores en materia de quejas, reclamaciones e inconformidades.

...

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 conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos. Para garantizar una pronta y expedita justicia para las partes, la duración del proceso conciliatorio, desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento, no podrá exceder 30 días.

Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando el consumidor sea menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Transitorio

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

Notas

1 IV Informe de Labores de la Secretaría de Economía, 9.4. Procuraduría Federal del Consumidor, p. 130, disponible en: http://www.economia.gob.mx/swb/work/models/economia/Resource/12/1/image s/IV\_Informe\_de\_Labores\_SE\_FINAL.pdf

2 Concilianet inició la tercera y última etapa de despliegue nacional el 14 de diciembre de 2009, con la incorporación de cinco proveedores, para conformar un total de 10 empresas participantes contra las cuales los consumidores pueden presentar sus quejas: Aeroméxico, Hewlett-Packard , Gas Natural México, Office Depot , Volaris, Mercado Libre, Mixup, Sears, Sanbors y Telcel.

3 Cálculo propio con base en los informes trimestrales de Profeco, disponibles en: http://www. profeco.gob.mx/

Dado en Palacio Legislativo de San Lázaro, a 14 de septiembre de 2011.

Diputado Jaime Arturo Vázquez Aguilar (rúbrica)