



## **COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL VERSIÓN N° 0325**

---

Ciudad de México, a 20 de julio de 2016.

**ERNESTO NEMER ÁLVAREZ**

Titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)

Entrevista concedida a los medios de información, posterior a su encuentro con la Comisión de Economía, en el Palacio Legislativo de San Lázaro.

**PREGUNTA.-** Procurador, específicamente, mencionaba una iniciativa que iba a modificar alrededor de 40 artículos de la legislación en materia de procuración del consumidor. Platíquenos de qué se trata.

**RESPUESTA.-** Esta iniciativa fue elaborada por los senadores del PAN, del PRD y del PRI. Se incorporó al Senado de la República el año pasado.

Son reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, donde se modificaban 71 artículos. En los meses iniciales de este año los propios senadores realizaron foros con las diferentes cámaras y con la sociedad civil, para escuchar su opinión sobre esta iniciativa.

Esta iniciativa está en el Senado de la República, está siendo analizada allá. Nosotros, por parte de la procuraduría, estamos haciendo también nuestro análisis, en esta etapa que me toca a mí dirigir.

¿Que estamos haciendo? Pues estamos revisando que, efectivamente, las reformas que se hayan propuesto cumplan puntualmente con la promoción y la defensa de los derechos del consumidor.

En todo aquello que abone a proteger al consumidor frente al proveedor, vamos a estar de acuerdo. En toda ampliación de plazos y requisitos que permita darle mayor seguridad al consumidor de que el servicio o el bien que está comprando sea correcto, vamos a estar a favor.

Concretamente, hay plazos, como se sabe, de garantías de los artículos, donde yo compro un artículo y me dan cierto tiempo para hacer efectiva la garantía. Yo voy a pugnar porque se amplíe el plazo.

Hay plazos que se le llaman “plazos de reflexión”, cuando uno compra un artículo a través del comercio electrónico, o uno pacta la compra de un tiempo compartido, le dan cinco días para que ratifiques si no te diste cuenta que había “letritas chiquitas” abajo que te obligaban no sólo a pagar 10 pesos, sino 10 más uno de mantenimiento, más otro por renovación, etcétera.

Lo que estamos haciendo es ampliar los plazos para darles mayor garantía y seguridad a los consumidores de que la decisión que tomaron, fue la mejor. Estamos protegiéndolos.

En pocas palabras, esta iniciativa que se presentó está muy bien por parte de los senadores de los diferentes partidos, pero, nosotros como Procuraduría, tenemos también la obligación de revisarlo y de enriquecerla, si fuera necesario, a través de los senadores, para que sea una iniciativa que esté lo más vigente posible, una iniciativa que obedezca, fundamentalmente, a proteger al consumidor.

Por supuesto, ustedes saben que las leyes son perfectibles. Se tendrán que ir modificando según la dinámica de la sociedad, pero creemos que esta iniciativa -que será aprobada, sin duda alguna, el próximo periodo de sesiones- contendrá avances importantes en materia de protección al consumidor.

PREGUNTA.- ¿Nos podría sintetizar un poco lo que mencionaba durante su presentación? De estas 74 mil denuncias que existen de enero a la fecha, ¿cómo se trata de apoyar al consumidor ante este número alto de denuncias?

RESPUESTA.- Sí, es alto, sin duda, pero a partir de las relaciones comerciales que hay todos los días en México, me parece que no es un número tan alto.

Respecto a los 74 mil, lo más importante es que a través de acciones de prevención de la Procuraduría y de conciliación inmediata, hemos logrado que entre el 90 y el 92 por ciento se hayan resuelto a favor de los consumidores.

Es decir, les hemos restablecido su daño. Si se les cobró de más un servicio, o no se les dio en los términos pactados, se les está regresando.

¿Qué es lo que más le importa a la Procuraduría? Eso, que no se cometa un daño a la economía de las familias.

Por ejemplo, si yo fui a comprar un aparato o un teléfono celular - como el que usted tiene- que efectivamente, si me costó mil pesos, que efectivamente me lo den en las condiciones y garantías que yo pacté y que yo acepté ese teléfono, y que si el paquete que yo compré de televisión de paga o de Internet, o un artículo de consumo básico, etcétera, esté, efectivamente, en las condiciones.

O si yo voy a surtir mi vehículo o motocicleta a una gasolinera, que efectivamente me den el litro de a litro, que es lo que yo estoy pagando; o si voy al supermercado a comprar un kilo de limones, que no me den 800 gramos, sino el kilo de limones.

Es decir, nosotros tenemos que trabajar para que, efectivamente, no se violente el derecho del consumidor, no se dañe la economía y que, de esa manera, nosotros protejamos a las familias mexicanas.

PREGUNTA.- En el caso de CFE, ¿cuándo se van a instalar estos módulos?, ¿cuántos van a ser?

RESPUESTA.- Son 49 módulos y nueve líneas telefónicas. El próximo viernes estaremos -los invitamos- en la delegación sur de Profeco, donde estaremos firmando el convenio para que, en ese momento, en esa delegación, se eche a andar simbólicamente la instalación de los módulos.

¿Qué va a permitir esto? Como ustedes ya lo escucharon, que en el momento en que llegue algún consumidor a la Profeco a mostrar un recibo por que se le está cobrando de más, en ese momento, se le revise el historial, que se vea que efectivamente hay una injusticia.

Después se fija la fecha, rápidamente, para que vayan a su domicilio, para que se verifique que afectamente no hay “diablitos”, que sí hay un cobro indebido, y automáticamente se corrige.

PREGUNTA.- ¿No se deberá pagar antes esa cantidad?

RESPUESTA.- No. Justamente es lo que negociamos. Hay gente que no tiene para pagar, entonces, vamos a proteger su economía. Lo que convenimos fue que no se va a suspender el servicio hasta que se resuelva de una o de otra manera.

PREGUNTA.- ¿Nos puede recordar cuántas denuncias hay contra la CFE por abuso en los cobros?

RESPUESTA.- De esas 74 mil, tenemos ahorita 11 mil 850.

Muchas gracias.

-- ooOoo --