



## Opinión Institucional

Ficha de Monitoreo y Evaluación 2013

Prevención y Corrección de Prácticas Abusivas en las Relaciones de Consumo entre Consumidores y Proveedores

---

### I. Datos de identificación

Nombre del programa: Prevención y Corrección de Prácticas Abusivas en las Relaciones de Consumo entre Consumidores y Proveedores

Tipo de evaluación: Ficha de Monitoreo y Evaluación 2013

Instancia coordinadora: CONEVAL

Unidad Responsable: Procuraduría Federal del Consumidor

Unidad Responsable de emitir la opinión: Procuraduría Federal del Consumidor

### II. Comentarios y observaciones generales

La metodología determinada por CONEVAL para realizar la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2013 no se apega a las características del programa E-005 Prevención y Corrección de Prácticas Abusivas en las Relaciones de Consumo entre Consumidores y Proveedores, este no cuenta con padrones de beneficiarios, los consumidores asisten a presentar una queja o asesoría cuando tienen problemas en las transacciones de consumo que han realizado con los proveedores, es decir el programa reacciona a la demanda del consumidor; así mismo, existen situaciones imprevisibles en las que un solo proveedor afecta a un conjunto de consumidores y éste detona una acción colectiva, en estos casos se conoce las características de los afectados, cuando ya son población atendida por el programa. Sin embargo, éstos son solo parte del programa. Existen además otros servicios como son asesorías telefónicas y por internet, en los que no es conveniente captar datos de los consumidores para no entorpecer el proceso, que muchas veces conlleva a una denuncia, la cual tiene la característica de anónima. También hay otros servicios preventivos sobre las características y comportamiento de los proveedores que se otorgan por internet y no permite conocer datos específicos de los usuarios. Este programa no entrega apoyos ni da subsidios, por lo que no restringe el otorgamiento de ellos a un solo servicio por individuo, sino que puede acceder a éstos tantas veces como el consumidor lo requiera.

Así mismo la variante de las Fichas de Monitoreo 2013 de sólo resaltar los resultados del programa a nivel de FIN y PROPÓSITO, no permite desplegar los resultados de los servicios que el programa produce y que salvaguardan los derechos de los consumidores ante prácticas abusivas de los proveedores.

Las fortalezas y debilidades del programa definidas tanto por evaluadores externos como por el área de evaluación, demuestran la necesidad de avanzar en la definición de población objetivo o áreas de enfoque, así como de la innovación de medios para atender a la población acercando estos servicios a la comunidad, lo que requieren recursos humanos, financieros e infraestructura de vanguardia para lograrlo, lo cual justifica ampliamente el programa, al recuperar en 2.69 veces el presupuesto otorgado en 2013.



## Opinión Institucional

### Ficha de Monitoreo y Evaluación 2013

### Prevención y Corrección de Prácticas Abusivas en las Relaciones de Consumo entre Consumidores y Proveedores

---

#### III. Comentarios y observaciones específicas

##### - Descripción y resultados del programa

El objetivo del programa es prevenir y resolver los conflictos entre consumidores y proveedores en las relaciones de consumo, a través de los procedimientos de conciliación, arbitraje, dictamen y acciones colectivas, establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor ; así como prevenir prácticas abusivas con los servicios del teléfono del consumidor, el registro público para evitar publicidad, el buró comercial y el registro de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios; servicios que dan información al consumidor sobre el comportamiento de los proveedores. Referente a los resultados del programa es necesario resaltar los servicios ofrecidos a los consumidores, se registraron 126,553 quejas, obteniendo un porcentaje de conciliación de 80.9%, recuperando \$710.8 millones a favor de los consumidores en los procedimientos de conciliación, arbitraje e infracciones a la Ley, lo que representó 85% del monto reclamado por los consumidores. Se emitieron 111 dictámenes, por \$58.6 millones a favor del consumidor. El “Teléfono del Consumidor” atendió 436,359 llamadas, proporcionando 66,897 asesorías mediante los servicios de contacto ciudadano, correo electrónico, fax, escritos y chat. Se programaron 38,726 citas vía telefónica y 9,639 por internet. La página del buró comercial recibió más de 170 mil visitas. En el “Registro Público para Evitar Publicidad” se tienen inscritos 259,619 números telefónicos; en el periodo se registraron 46,029 números y se han recibido 2,381 denuncias en contra de prestadores de servicios que no respetaron el Registro. Se ingresaron 8,447 solicitudes de contratos de adhesión, de los cuales se atendieron 7,708 solicitudes. Además, se iniciaron tres acciones colectivas contra las empresas: Telcel, Telmex y Nextel, de las cuales fueron admitidas dos: Telcel y Telmex. La acción colectiva presentada contra Nextel, está pendiente de admisión por el Juzgado Federal.

#### IV. Referencia a las fuentes de información utilizadas

- Ficha de Monitoreo 2013
- Evaluación de Procesos 2011
- MIR 2013
- Fichas de indicadores 2013
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
- Programa de Desarrollo Innovador 2013- 2018