

En la Ciudad de México, siendo las doce horas con ocho minutos del día diecinueve de marzo del año dos mil diecinueve, en el Auditorio Salvador Pliego Montes de la Procuraduría Federal del Consumidor, sito en avenida José Vasconcelos, número 208, colonia Condesa, código postal 06140, se reunieron en atención a la convocatoria hecha en tiempo y forma, para celebrar la trigésimo segunda sesión ordinaria y dar cumplimiento al artículo 4, del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, se reunieron los siguientes ciudadanos integrantes:-----

Francisco Ricardo Sheffield Padilla
David Aguilar Romero
Diana Muñoz Flor

Consejero Presidente
Secretario Técnico del Consejo
Representante de la Secretaría
de Economía

Fernando Lerdo de Tejada Luna
Bernardo Altamirano Rodríguez
Roy Alberto Campos Esquerro
Margarita González Brambila
Clara Luz Álvarez González de
Castilla

Consejero
Consejero
Consejero
Consejera
Consejera

Francisco Rosete Ramírez
Mateo Alfredo Castillo Ceja
Serapio Vargas Ramírez

Consejero
Consejero
Consejero

Ricardo Camacho Sanciprian,
Fundación Michou y Mau
Javier Zúñiga,
El Poder del Consumidor, A.C.

Invitado especial
Invitado especial

Concurren, asimismo, con voz pero sin voto, en su carácter de Funcionarios Públicos para coordinar labores dentro de los Grupos de Trabajo, en los términos del artículo 3, numeral V del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor.-----

Francisco Javier Chico Goerne Cobián
Talía del Carmen Vázquez Alatorre
Surit Berenice Romero Domínguez
José Agustín Pineda Ventura

Zohe Berenice Alba González

Ana María Jiménez Robles

Pedro Francisco Rangel Magdaleno
Diego Sandoval Ventura

Subprocurador Jurídico
Subprocuradora de Verificación
Subprocuradora de Servicios
Subprocurador de
Telecomunicaciones
Coordinadora General de
Administración
Directora General de Educación y
Organización de Consumidores
Director General de Planeación
Director General de Delegaciones

Secretario Técnico: Muy buenos días tengan todos ustedes. Muchas gracias señoras y señores Consejeros, funcionarios de la PROFECO e invitados especiales, sean todos bienvenidos, gracias Señor Presidente.

Con base en el registro de la lista de asistencia daré lectura a los nombres de las y los consejeros presentes:

1. Mtro. Roy Alberto Campos Esquerro, Presidente de Consulta Mitofsky.
2. Mtro. Mateo Alfredo Castillo Ceja, Miembro del Consejo Internacional de la Carta de la Tierra, A.C.
3. Mtro. Fernando Lerdo de Tejada Luna, Fundador y Director General de Estrategia Total.
4. Mtro. Bernardo Altamirano Rodríguez, Fundador de Better Business Bureau en México.
5. Dra. Margarita González Brambila, Presidenta de la Academia Mexicana de la Energía.
6. Lcdo. Francisco Rosete Ramírez, Presidente de Pro Consumidor, A.C.
7. Dra. Clara Luz Álvarez González de Castilla, Experta en telecomunicaciones.

Señor Presidente, en este momento contamos con la presencia de 7 Consejeros con derecho a voto.

Presidente: Muchas gracias Secretario, dicho lo anterior les solicito ponernos de pie para declarar la validez de esta sesión del Consejo Consultivo del Consumo.

Siendo las 12:08 horas del día 19 de marzo de 2019 declaro formalmente inaugurada la XXXII Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo del Consumo y valido los acuerdos que en ella se tomen.

Dé cuenta Señor Secretario del siguiente punto del orden del día. Muchas gracias.

Secretario Técnico: Señoras y señores Consejeros, tal y como lo establecen los artículos 56, 72, 73 y 74 del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO, se les hizo llegar con anterioridad el Acta de la XXXI Sesión Ordinaria celebrada el 19 de diciembre del 2018.

Si están de acuerdo en su aprobación, les solicito manifestarlo en votación económica levantando la mano.

Señor Presidente, es aprobada el Acta de la XXXI Sesión Ordinaria por mayoría de votos.

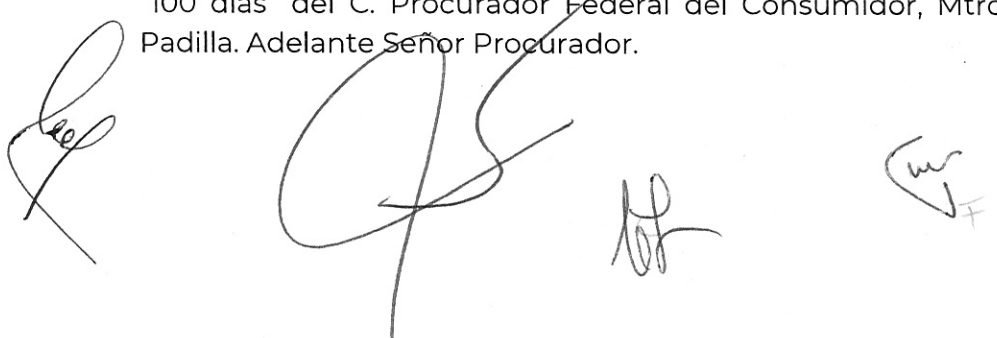
Presidente: Gracias Señor Secretario, prosigamos con el siguiente punto del orden del día.

Secretario Técnico: De conformidad con los artículos 56, 73 y 74 del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO y considerando que el orden del día se les envió con anterioridad, se les solicita, si están de acuerdo tanto en la dispensa de la lectura, así como en su aprobación, manifestarlo en votación económica levantando la mano.

Señor Presidente, es aprobado por unanimidad el orden del día en los términos dispuestos, así como la dispensa de su lectura.

Presidente: Gracias Secretario, demos cuenta del siguiente punto del orden del día.

Secretario Técnico: El siguiente punto del orden del día es el informe de los "100 días" del C. Procurador Federal del Consumidor, Mtro. Ricardo Sheffield Padilla. Adelante Señor Procurador.



Presidente: Durante enero y febrero se llevó a cabo el operativo especial de combustible. Tuvimos 430 servidores públicos de PROFECO, que estuvieron en las gasolineras de los Estados que tuvieron conflicto de abasto: Aguascalientes, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Nuevo León y Querétaro. Se realizó un operativo muy corto en la zona metropolitana de Monterrey.

Se realizaron 8,243 visitas, armamos un manual de protocolo para estas visitas, las gasolineras que estaban cerradas, verificamos que, en verdad, no tuvieran combustible en sus tanques, porque había muchos consumidores quejándose que la gasolinera sí tenía combustible, pero que la estaban negando. Si la gasolinera sí tenía combustible, se les hizo una invitación verbal para que abrieran, y abrían. En las que estaban abiertas, con fila de vehículos, llegamos a atender quejas de los ciudadanos de que se estaba condicionado la venta, en estos casos se les pedía a los de la gasolinera que dejarán de hacerlo y en todos los casos lo dejaban de hacer. También verificamos que el precio que estaba exhibido en el anuncio exterior, fuera el mismo que mostraba la bomba, y el mismo que venía en la aplicación de la CRE, donde reportan a diario el precio del combustible, y que fuera el mismo que estuvieran cobrando, hubo pocos casos en los que no había coincidencia y en el momento en que interveníamos, también lo remediaban.

Por otro lado, hemos cambiado la manera de operar el día a día de la institución, anteriormente se establecían cuotas por distintos procedimientos; por ejemplo, Verificación de Combustibles a distribuidoras de gas L.P. o a estaciones de servicio de gasolina, entonces el equipo tenía que ir a realizar 80 verificaciones en el mes a esta ruta pre aprobada, no estamos manejándonos por cuotas en ninguna de nuestras obligaciones y facultades, todo se está haciendo con base en quejas y denuncias ciudadanas.

También comentarles que se implementó un sistema de notificación automática para Concilianet, en donde los conciliadores pueden informar de manera automatizada, vía correo electrónico, las resoluciones por parte de los integrantes del procedimiento.

El día de hoy dimos el arranque, de nueva cuenta, a la impresión de la Revista en Talleres Gráficos de México. Va a ser un tiraje de 33,000 ejemplares, vamos a fortalecer los contenidos temáticos y didácticos.

Tuvimos operativo de las fiestas guadalupanas, de las fiestas decembrinas, el vacacional turístico, atendiendo 1,297 denuncias, haciendo 117,148 verificaciones, además fuimos a verificar la calibración de 310 instrumentos de medición e inmovilizamos 21.

En el operativo de la Basílica se tuvieron 129 quejas, de 7 millones de peregrinos que estuvieron visitando, fue muy bajo el número de quejas y fue gracias al perifoneo que hubo y a una presencia muy amplia de módulos de la PROFECO, que fungieron como una inhibición al mal comportamiento que pudieran tener los proveedores de la zona en esa temporada.

En día de reyes recibimos la coadyuvancia de varias empresas nacionales de distribución y venta de juguetes de niños, y fue bastante útil el apoyo que recibimos de ellos.

También tuvimos el operativo del día del amor y la amistad, sin nada en particular que mencionar al respecto.

Coadyuvamos al apoyo del migrante.

En el tema de Concilia Express en la temporada vacacional, me parece importante compartir con ustedes lo que sucedió con Interjet en el aeropuerto de Tijuana, porque habla de la eficiencia del sistema de trabajo. Durante dos días estuvo cerrado por condiciones climatológicas adversas el aeropuerto de Tijuana, estuvo cerrado el 22 y 23 de diciembre, una temporada crítica, en esas 48 horas se acumularon 20,000 pasajeros en el aeropuerto, todos queriendo llegar a festejar navidad a su casa. La ley establece, que en el primer vuelo disponible, se irá reponiendo el vuelo cancelado, eso implicaba que había gente que a lo mejor llegaba después de reyes, ahí la ley resultaba en una afectación grave a los pasajeros, resultaba hasta ridículo en el contexto, pero así es la ley a nivel internacional; sin embargo, como recibimos muchas llamadas en Concilia Express, Interjet colaboró de una forma muy afable y negociando en sitio con los pasajeros, se logró que habilitará vuelos adicionales, el primer día que se abrió el aeropuerto, y antes de las 48 horas posteriores, los 20,000 pasajeros habían sido desplazados.

En el laboratorio, que siempre se ha caracterizado por ser una área de esta institución muy seria, muy profesional y muy completa, tuvimos dos experiencias que vale la pena compartirlas; una, la del queso Cotija o tipo queso

Cotija, juegan con las palabra, decía Cotija como marca, obviamente no registrada, porque es una denominación de origen que no está registrada, a diferencia del queso Oaxaca, queso Chihuahua, queso Menonita; esas sí son marcas, pero Cotija, los mexicanos en general lo reconocemos, es un municipio del estado de Michoacán que no ha podido o no ha querido terminar el proceso de registro de la denominación de origen, pero los consumidores mexicanos lo identificamos como queso.

Entonces, varias cadenas de autoservicio empezaron a sacar un queso que dice "Cotija" en letras grandes, "Tipo" en unas letras chiquititas, y luego queso, no sabemos si la intención era que fuera tipo Cotija o tipo queso; bueno, lo mandamos a los laboratorios y resulta que era tipo queso porque tenía hasta 30% de grasa vegetal, y para ser queso no puede tener nada de grasa vegetal, pero estaba claramente diseñado con distintas tipografías y todos empezaron a hacerlo como una marca propia, y encontraron un nicho que iba creciendo. Y cuando notificamos a los responsables, que eran las mismas tiendas de autoservicio, el queso había desaparecido en toda la República Mexicana, nos llevó ocho días constatar que no había ni un solo queso en el país. Publicamos los resultados en la Revista del Consumidor, y ahí terminó el tema porque ya no ha vuelto a aparecer ese queso en ningún lugar.

El siguiente caso que tomamos fue el del atún, porque descubrimos que la Norma Oficial Mexicana les permitía a los señores atuneros meterle 99% de soya y 1% de atún, y era legal.

Muchos estudios se habían hecho, porque ya llevaban años haciendo esto, y los guardaban porque cumplían con la norma; se le dio a conocer al consumidor lo que está pasando, y presentamos desde hace un mes el cambio de la norma, la industria atunera se allanó y por escrito nos hizo saber que aceptaban y estaban de acuerdo en que la norma se cambiara.

Cuál ha sido la consecuencia, no pudimos inmovilizar ningún producto que incumpliera con la norma de etiquetado, nosotros hicimos el operativo sábado y domingo en todo el país al mismo tiempo, todo el atún que no cumplía con el etiquetado lo retiraron del mercado en menos de esas 48 horas.

El que sí cumplía con el etiquetado, pero que resultó obviado que engañaba al consumidor con la norma oficial, ahorita lo pueden ver al tres y al dos por uno en todas las tiendas, están vaciando el inventario en vistas del inminente

cambio de la norma, porque tiene una vida muy alta en almacén y en el anaquel la lata de atún, entonces saben que la norma va a cambiar antes de agosto y que ellos tienen que sacar ese producto.

La idea es que, cualquier estudio que hagamos, y puede venir también de comentarios de ustedes qué productos o servicios debemos investigar más a fondo en lo que resta del año.

Me parecen dos casos de mucha repercusión, interesantes, que se dieron en estos primeros 100 días de trabajo, y que nos ha llevado también a revisar otras normas; incluso, estamos revisando con detenimiento la propia norma de etiquetado, que creemos que tiene áreas de oportunidad para mejorar.

También, en estos 100 días realizamos un Foro de Telecomunicaciones con el Senado, con 224 participantes, con un muy buen resultado, y creo que se sembraron inquietudes importantes para ir las analizando con esta legislatura.

En este mismo tema de telecomunicaciones, antes de que cierre el mes de marzo debe de cerrarse una negociación con AT&T sobre el juicio colectivo que se ganó, a favor de clientes que fueron de NEXTEL, ahora AT&T, y antes de pasar a la siguiente etapa judicial ya sería determinar el daño individual a cada uno de sus clientes, llegar a un acuerdo para todo el grupo en general y es lo que estamos negociando. Se ha ido avanzando en esas negociaciones.

Eso conforma lo realizado en los primeros 100 días de labores aquí en la PROFECO.

Pasamos al siguiente punto.

Secretario Técnico: Pasando al siguiente punto del orden del día, señoras y señores Consejeros, tal y como lo establece el artículo 8 del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO, el Presidente del Consejo propone al Lcdo. Serapio Vargas Ramírez, Presidente de la Unión Agrícola Regional de Sinaloa, como nuevo integrante del Consejo Consultivo.

Si están de acuerdo en la propuesta, les solicito manifestarlo en votación económica levantando la mano.

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page. On the left, there is a large signature. In the center, there are several smaller signatures and initials, including one that appears to be 'BF'. On the right side, there are vertical handwritten marks, including a large 'B' at the top, a signature, and another signature further down.

Señor Presidente, es aprobado por unanimidad, por lo cual pasamos a rendir protesta al nuevo integrante del Consejo Consultivo del Consumo.

Presidente: Protesta usted cumplir y desempeñar con toda entrega y compromiso el cargo honorario de consejero, buscando siempre aportar su trabajo y talento en la defensa y promoción de los derechos del consumidor.

Consejero Serapio Vargas Ramírez: Sí, protesto.

Presidente: Que así sea, muchas gracias.

Secretario Técnico: En el siguiente punto del orden del día, se integran las propuestas para la creación de los grupos de trabajo quedando de la siguiente manera:

1. Grupo de trabajo de Verificación
2. Grupo de trabajo de Servicios
3. Grupo de trabajo de Telecomunicaciones
4. Grupo de trabajo de Jurídico

Consejera Clara Luz Álvarez González de Castilla: Vamos a pasar a los siguientes puntos del orden del día, pero me queda la duda si primero conformamos grupos de trabajo y luego recibimos propuestas o se van a manejar conjunto o ¿cómo se tiene pensado?

Secretario Técnico: Se integran los grupos de trabajo para que después expongan las propuestas que tengan y se puedan asignar a los diversos grupos.

Presidente: ¿Están de acuerdo con que invirtamos el punto siete por el ocho?, adelante. Entonces pues comencemos, el ocho primero.

Secretario Técnico: Bueno, a continuación es momento de que por parte de los Consejeros se sometan a votación en este pleno, las propuestas de cada uno de ustedes pidiendo el turno con su mano, y las vayan exponiendo y las sometemos a votación. Empezamos por la izquierda, quien tenga propuestas.

De las propuestas y opiniones emitidas por parte de las y los Consejeros se desprenden los siguientes:

ACUERDOS

1. Utilizar la herramienta de Big Data para hacer un estudio de los comportamientos de los consumidores, para que con base en estos resultados podamos orientar hacia la mayor parte de los consumidores o hacia los problemas más fuertes que se tengan.
2. Compartir con la Consejera Clara Luz Álvarez González de Castilla estudios de publicidad que se retomarán; asimismo, ella se compromete a compartir la investigación que realizó en la Universidad Panamericana, para ver qué aspectos se podrían, como consejo, proponer para mejorar el tema.
3. Quién es quién en los precios para los insumos del campo. Determinar una lista con los productos que vale la pena monitorear.
4. Revisar el tema de maíz transgénico desde el punto de vista normativo en México. Para que en caso de que haya algún vacío legal, presentar la sugerencia a los legisladores de alguna comisión del Senado o de la Cámara de Diputados.
5. Operativo especial para básculas. En mayo y junio hacer la verificación de las básculas en el estado de Sinaloa o en cualquier otro Estado de la Republica que lo solicite.
6. Revisar el tema de seguridad de productos, para evitar riesgos que atenten en contra de la integridad, la salud y en contra de la vida de los consumidores.
7. La difusión de resultados, seguimiento en redes de la institución.
8. La promoción de la marca PROFECO.
9. Supervisar que las gaseras cumplan con el trato adecuado a los cilindros de gas.
10. Verificación de los "productos milagro".

B






301












11. Verificar marco normativo de casas de empeño.
12. La actividad en materia de verificación que lleve a cabo la PROFECO, tenga un ajuste, respetando las políticas públicas actuales y que parta del propio personal que lleva a cabo actividades de verificación.
13. Elaborar estrategias o programas para atender el Objetivo 12 de la Agenda 2030 y Objetivos para el Desarrollo Sustentable referido a "Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible", particularmente la meta 12.7 que plantea "promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con políticas y prioridades nacionales" y una práctica entre muchas acciones podrá ser mediante el Manual de Compras Sustentables del Gobierno Federal.
14. Revisión y sugerencia sobre el marco legal de acciones colectivas.
15. Obsolescencia programada de los productos.

Presidente: Muchas gracias, ya sobrepasamos el tiempo programado, les pido una disculpa. Obviamos asuntos generales.

Secretario Técnico: No habiendo otro asunto que tratar y habiendo desahogado a plenitud el orden del día, le cedo el uso de la palabra al Señor Presidente del Consejo Consultivo del Consumo, Mtro. Ricardo Sheffield Padilla, para la declaración formal de clausura a los trabajos de esta sesión.

Presidente: Siendo las 14:31 horas del día 19 de marzo de 2019, declaro formalmente clausurada esta sesión del Consejo Consultivo del Consumo. Muchas gracias por su asistencia, que tengan buen día.

Firman al margen y al calce los que en ella intervinieron.


**Mtro. Francisco Ricardo
Sheffield Padilla
Presidente del Consejo**

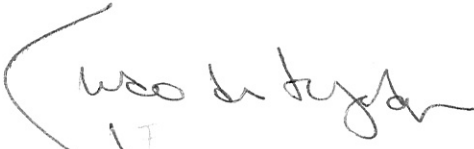

**Dr. David Aguilar
Romero
Secretario Técnico del Consejo**



**Dra. Margarita González
Brambila
Consejera**



**Mtro. Bernardo Altamirano
Rodríguez
Consejero**



**Mtro. Fernando Lerdo
de Tejada Luna
Consejero**



**Dra. Clara Luz Álvarez
González de Castilla
Consejera**



**Mtro. Mateo Alfredo
Castillo Ceja
Consejero**



**Mtro. Roy Alberto
Campos Esquerza
Consejero**



**Lcdo. Francisco Rosete Ramírez
Consejero**



**Lcdo. Serapio Vargas Ramírez
Consejero**