En la Ciudad de México, siendo las trece horas con cuarenta y nueve minutos del día siete de octubre de dos mil veinticinco, se dio inicio a la Sesión Extraordinaria del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en lo establecido en los artículos 50 a 59 de su Reglamento Interno de Funcionamiento, en la Sala Pochtlán, ubicada en el piso 18 del edificio central en Avenida José Vasconcelos 208, colonia Condesa, C.P. 06140. Estuvieron presentes las personas integrantes del Consejo que se indican a continuación:----------

Lic. César Iván Escalante Ruiz	Presidente	Presencial
Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso	Secretaria Técnica	Presencial
Mtra. Andrea Genoveva Solano Rendón	Representante de la Secretaría de Economía	Presencial
Lic. Enrique Salomón Rosas Ramírez	Invitado de la Secretaría de Economía	Presencial
Mtro. Fernando Lerdo de Tejada Luna	Consejero	Presencial
Mtro. Bernardo Altamirano Rodríguez	Consejero	Presencial
Dra. Margarita González Brambila	Consejera	Virtual
Dra. Clara Luz Álvarez González Castilla	Consejera	Virtual
Dr. Alejandro Calvillo Unna	Consejero	Virtual
Lic. Manuel Cardona Zapata	Consejero	Presencial
Ing. Raúl Picard del Prado	Consejero	Presencial
Mtro. Roy Alberto Campos Esquerra	Consejero	Presencial
Dr. Armando Barriguete Meléndez	Consejero	Presencial
Mtra. Fiorentina García Miramón	Consejera	Virtual
Lic. Rosa Elena García Hidalgo	Consejera	Presencial
Dra. Cynthia Iliana López Castro	Consejera	Presencial

Asimismo, concurrieron las personas servidoras públicas titulares de las Subprocuradurías y Coordinaciones Generales, quienes asistieron en calidad de invitadas, con voz pero sin voto, en términos de lo establecido en el artículo 3, fracción V, y 20 del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, conforme a lo siguiente:

Mtra. Lourdes Déborah Mata Cotera	Directora General de Jurídica Consultiva en representación de la Subprocuraduría Jurídica	Presencial
Mtra. Vanessa Monserrat Romero Zavala	Directora General de Información Institucional y Vinculación Social	Presencial
Mtra. Andrea González Hernández	Subprocuradora de Verificación y Defensa de la Confianza	Presencial
Lic. Rebeca Olivia Sánchez Sandin	Subprocuradora de Servicios	Presencial
Mtro. David Concepción Castillo Uribe	Director General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones en representación de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.	Presencial
Mtra. Juanita Del Rocío Rubio Hermosillo	Directora General de Oficinas de Defensa del Consumidor	Presencial
Lic. Jaime Ovando Rodríguez	Coordinador General de Administración	Presencial
Lic. Ana Karen Basurto Scott	Directora General de Planeación y Evaluación	Presencial
Lic. Carlos Manuel Orozco Ruiz	Director General de Estudios sobre Consumo	Presencial
Mtro. David Martínez Hernández	Asesor de la Oficina del Procurador	Presencial
Mtro. Luis Fernando Rodríguez Díaz	Director de Contenidos	Presencial
Lic. Reyna María Dolores González Noria	Directora de Educación para el Consumo	Presencial

Con lo anterior, se declaró formalmente iniciada la Sesión Extraordinaria del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor.

1. Lista de asistencia y declaratoria de *quorum*.

De conformidad con el registro de asistencia y con fundamento en el Artículo 70 del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor se declaró *quorum* legal para celebrar la Sesión Extraordinaria.

El Procurador agradece la presencia de la compañera y compañeros servidores públicos de la Secretaría de Economía, la Mtra. Andrea Solano y el Lic. Salomón Rosas, quienes acompañaron en la sesión; asimismo, estuvieron presentes personas servidoras públicas de la Procuraduría Federal del Consumidor con voz, sin voto, en términos del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo.

2. Lectura y aprobación del orden del día.

De conformidad con los artículos 73 y 74 del Reglamento respectivo, se dio lectura al orden del día de la sesión:

1. Lista de asistencia y declaratoria de quórum
2. Lectura y aprobación del Orden del Día.
3. Presentación, toma de protesta e integración de la nueva Consejera, la Lic. Rosa Elena García Hidalgo.
4. Informe de propuestas a implementar en el marco del "Buen Fin 2025", presentadas por los grupos de trabajo:

A. Educación y cultura de consumo reflexivo y responsable.
Coordinado por la Coordinación General de Educación y Divulgación.

B. Servicio de telecomunicaciones y nuevas tecnologías.
Coordinado por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

C. Verificación de productos básicos y combustibles.
Coordinado por la Subprocuraduría de Verificación.

D. Mejoras en la atención a las personas consumidoras.
Coordinado por la Subprocuraduría de Servicios.

5. Presentación para su aprobación, de los siguientes instrumentos legales:
    a. Proyecto de Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.
    b. Proyecto de modificación del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor (RIFCCC)
6. Asuntos Generales.

a) Acuerdo de fecha para la próxima sesión.

7. Cierre de la Sesión.

Se sometió a consideración del pleno, mediante votación económica, para su correspondiente aprobación.

3.- Presentación, toma de protesta e integración de la nueva Consejera, la Lic. Rosa Elena García Hidalgo.

El Procurador informó que, en la sesión pasada, el Pleno aprobó por unanimidad la incorporación de la Lic. Rosa Elena García Hidalgo, Vicepresidenta de Estrategias de Capital Humano y Cumplimiento Empresarial de CONCANACO SERVYTUR, como Consejera de este Consejo Consultivo por un periodo de cuatro años. Asimismo, recordó que en la sesión del 19 de agosto se acordó realizar su toma de protesta en la sesión de la fecha. En consecuencia, se le dio la más cordial bienvenida y se procedió a tomarle la protesta de ley, quedando formalmente integrada como Consejera.

4.- Informe de propuestas a implementar en el Marco del "Buen Fin 2025", presentadas por los grupos de trabajo.

GRUPO 1:
Educación y cultura de consumo reflexivo y responsable, Coordinado por la Coordinación General de Educación y Divulgación.
La Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso, le sede la palabra al Lic. Carlos Manuel Orozco. Director General de Estudios sobre Consumo:
El Lic. Carlos Manuel Orozco informó que la DGEC participaría en el Buen Fin, en el marco de ¿Quién es Quién en los Precios (QQP), para fomentar un consumo informado mediante el monitoreo de precios. Señaló que se pondría en marcha un micrositio para orientar sobre precios de electrodomésticos, línea blanca, audio y otros, con consulta por establecimiento y gráficas de comportamiento. Indicó que la difusión sería a través del sitio institucional y del micrositio, con meta de superar 100,000 precios durante el evento. Añadió que se realizaría una encuesta cara a cara y en línea sobre hábitos y satisfacción; la población objetivo sería la general (en línea y en CDMX) y el periodo de levantamiento sería del 18 de octubre al 18 de noviembre, con meta mínima de 1,100 cuestionarios, difundida también en redes de la Procuraduría.

La Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso cedió la palabra al Lic. Luis Fernando Rodríguez Díaz, quien expuso la campaña de compras en línea para el Buen Fin, complementaria a la promoción de derechos, enfocada en prevenir fraudes bajo el lema "Antes de comprar por internet... ¡abre bien los ojos!". Señaló que se buscaría posicionar el Distintivo Digital Profeco para identificar tiendas en línea verificadas y apoyar el monitoreo de tiendas virtuales. Indicó que la campaña se replicaría en Facebook, Instagram, Canal de WhatsApp, YouTube Shorts y TikTok, e invitó a presentar propuestas de mejora.

GRUPO 3:
Servicios de telecomunicaciones y nuevas tecnologías.
Coordinado por la Subprocuraduría de telecomunicaciones.
La Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso continuó con las propuestas de los grupos de trabajo, invitó a Servicios de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías y cedió la palabra al Mtro. David Castillo Uribe, Director General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.
El Mtro. Castillo señaló que, en el Buen Fin, prácticamente no se registraron quejas en telecomunicaciones; no obstante, éstas se reflejaron en el primer corte del consumo de los servicios contratados. En ese marco, el grupo propuso cuatro puntos principales, que se describen a continuación:

- Promociones relativas al Buen Fin: Monitoreo de ofertas y descuentos especiales del evento.
- Monitoreos: Derivados de denuncias y vigilancia del cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 y a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Visitas de vigilancia de establecimientos comerciales de servicios de telecomunicaciones
- Conciliaciones por medio de la plataforma electrónica Concilianet.

GRUPO 4:
Verificación de productos básicos y combustibles. Coordinado por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

La Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso da uso de la voz a la Mtra. Andrea González Hernández la cual comenta que, la Profeco a través de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, implementara:

- El Programa de Verificación y Vigilancia "Buen Fin", en las que se realizaran acciones específicas para constatar de que se cumpla con la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas. Comenta que, se instalaran módulos en distintos puntos a efecto de apoyar a las personas consumidoras.
- Se implemenaran acciones simultaneas y especificas en ls que se hará presencia en los puntos de venta a efecto de vigilar que se respeten los precios en los cuales se oferten los productos y servicios en el periodo indicado.
- Las visitas de vigilancia se relizarán de manera preventiva en los establecimientos que participen en el "Buen Fin 2025" a efecto de cerciorarse de que se cumplan con las ofertas y promociones; y en caso de detectarse alguna inconsistencia realizar las recomendaciones a efecto de que se corrijan de manera voluntaria.
- Las visitas de verifiación que se ejecuten durante el periodo del "Buen Fin", serán aquellas respecto de los establecimientos de los cuales se reciban denuncias por los consumidores, por incumplimiento en las ofertas y promociones.

La Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso solicitó propuestas y comentarios del grupo. El Consejero Manuel Cardona Zapata intervino y recordó que el año anterior se implementó un chat con los asociados tomadores de decisiones; propuso incorporar contactos de Profeco para escalar, desde piso de venta, quejas que no coincidieran en primera instancia, a fin de lograr mejores resultados y que el consumidor vaya lo más satisfecho posible. Asimismo, propuso realizar recorridos por tiendas con el Procurador o personal designado.

El Procurador señaló que el chat ya se estaba contemplando con la Lic. Rebeca Olivia Sánchez Sandín, Subprocuradora de Servicios; aceptó la propuesta de recorridos y planteó elaborar un calendario. Precisó que dichas visitas no buscan afectar a los comercios y buscan desincentivar a falsos verificadores; aclaró que en estas visitas no se imponen sellos, sino que se formulan observaciones para su cumplimiento por los proveedores.

GRUPO 5:
Mejoras en la atención a personas consumidoras. Coordinado por la Subprocuraduría de Servicios.

La Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso cedió la palabra a la Lic. Rebeca Olivia Sánchez Sandín, Subprocuradora de Servicios, quien presentó un recuento de las principales acciones a implementar:

- Más de 300 servidoras y servidores públicos desplegados diariamente en campo.
- Monitoreo permanente de precios, ofertas y promociones, con reportes en tiempo real.
- Módulos de asesoría y conciliación inmediata en puntos de alta afluencia.
- Atención directa diaria para resolver inconformidades de manera ágil.
- Difusión de derechos de las personas consumidoras.
- Atención inmediata vía Teléfono del Consumidor.
- Fortalecimiento de ConciliaExprés y Concilianet.

Monitoreo de publicidad y revisión de términos y condiciones para detectar publicidad engañosa.

La Lic. Sánchez, en coordinación con el GT5, agradeció la aportación del Consejero Manuel Cardona y propuso habilitar por cinco días un grupo de WhatsApp con Profeco, ANTAD y cadenas asociadas para atender en tiempo real a las personas consumidoras.

La Lic. Claudia Naomi Fuentes abrió el espacio a nuevas propuestas. El Consejero Alejandro Calvillo planteó elaborar una Guía para el Consumidor que favoreciera finanzas responsables. El Procurador aprobó la propuesta como Acuerdo y encargó el diseño de un Decálogo a la Lic. Fuentes, al Lic. Luis Fernando Rodríguez Díaz y a los Consejeros Roy Campos, Fernando Lerdo de Tejada y Alejandro Calvillo.

El Consejero Roy Campos reflexionó sobre equilibrar el fomento económico con "no comprar lo que no se necesita" y propuso que el Decálogo indicara cómo pagar y comprar y cómo no comprar (p. ej., cuando implique pagar de más, exista engaño o entregas diferidas). El Procurador estuvo de acuerdo y solicitó su apoyo.

El Consejero Fernando Lerdo de Tejada destacó la necesidad de una campaña de difusión del programa ("Profeco junto a ti" o "Profeco alerta el Buen Fin") para dar visibilidad y confianza. El Procurador coincidió.

La Consejera Rosa Elena García propuso una calculadora virtual para proyectar y planificar el gasto. El Dr. Armando Barriguete sugirió explicitar conductas saludables y de riesgo e incorporar un cuestionario de salud financiera. El Mtro. Bernardo Altamirano recomendó

evaluar mejores prácticas comerciales y realizar un balance anual sobre precios, meses sin intereses y bienestar de las personas consumidoras.

El Procurador invitó a la Secretaría de Economía a concientizar a proveedores para ofrecer descuentos reales. El Dr. Alejandro Calvillo agregó datos sobre arrepentimiento de compra en "Black Friday" y la importancia de la reparabilidad de productos.

Finalmente, el Procurador coincidió con las intervenciones, continuó con el Orden del Día y la Lic. Claudia Naomi Fuentes informó que los grupos de trabajo concluyeron sus presentaciones y que se registraron las propuestas, pasando al punto 3: Toma de Protesta.

5.- Presentación para su aprobación, de los siguientes instrumentos legales:

a. Proyecto de Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.

b. Proyecto de modificación del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor (RIFCCC)

El Sr. Procurador, Presidente del Consejo Consultivo del Consumo realizó una exposición de los antecedentes relacionados con el proceso de actualización de los documentos normativos que regulan la integración, funcionamiento y atribuciones del Consejo, señalando que dicha actualización obedece a la necesidad de armonizar los instrumentos jurídicos vigentes con las disposiciones aplicables y los criterios institucionales actuales.

Derivado de lo anterior, la Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso, en su carácter de Secretaria Técnica del Consejo, sometió a votación los proyectos referidos, para los efectos legales y administrativos conducentes, siendo aprobados por unanimidad.

6.- Asuntos Generales.

La Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso informó que, conforme al calendario, la siguiente Sesión Ordinaria se realizaría el 10 de diciembre del año en curso, a las 17:00 h.

El Procurador abrió el punto y cedió la palabra al Dr. Alejandro Calvillo Unna, quien reiteró la propuesta de etiquetado obligatorio de eficiencia de rendimiento de vehículos. Señaló que Profeco presentó la propuesta a la Secretaría de Economía, pero no se incorporó en su momento ni en el PNIC del año en curso, por lo que solicitó reiterarla.

El Procurador consideró oportuno el planteamiento, señaló la presencia de la Mtra. Andrea Genoveva Solano Rendón (Titular de la Unidad de Normatividad de la SE) y dispuso enviar una nota con el contexto, invitando al Consejero a conversar con la representante para ampliar la información.

Se cedió la palabra a la Senadora y Consejera Dra. Cynthia Iliana López Castro, quien invitó a un foro en el Senado de la República.

Posteriormente, se cedió la palabra al Lic. Enrique Salomón Rosas Ramírez (SE), quien anunció una reunión el 13 de octubre con los Secretarios de Desarrollo Económico del país, invitó a las y los presentes y propuso socializar acciones en beneficio de las personas consumidoras.

El Procurador agradeció las intervenciones, instruyó a la Secretaría Técnica dar seguimiento y convocar a una reunión a la brevedad (aun virtual), y propuso difundir consejos previos al Buen Fin en las conferencias de prensa de los lunes, incluyendo la "Calculadora Virtual" y pautas de consumo responsable.

11.- Cierre de la Sesión.

No habiendo más asuntos que tratar, el Presidente del Consejo declaró formalmente concluida la L Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo del Consumo, a las catorce con cuarenta y cuatro horas del mismo día. Firman al margen y al calce de cada una de las hojas quienes intervinieron en la sesión.

FIRMAS

Lic. César Iván Escalante Ruiz
Presidente

Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso
Secretaria Técnica

Mtra. Andrea Genoveva Solano Rendón
Representante de la Secretaría de Economía

Ing. Raúl Picard del Prado
Consejero

Mtro. Fernando Lerdo de tejada Luna
Consejero

Lic. Manuel Cardona Zapata
Consejero

Dr. Alejandro Calvillo Unna
Consejero

Mtro. Roy Alberto Campos Esquerra
Consejero

Dr. Armando Barriguete Meléndez
Consejero

Mtro. Bernardo Altamirano Rodríguez
Consejero

Dra. Margarita González Brambila
Consejera

Mtra. Fiorentina García Miramón
Consejera

Dra. Cynthia Iliana López Castro
Consejera

Lic. Cintya Martínez Maldonado
Consejera

Lic. Rosa Elena García Hidalgo
Consejera

Dra. Luz Álvarez González Castilla
Consejera