

CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO
CIUDAD DE MÉXICO
ACTA DE LA VI SESIÓN EXTRAORDINARIA
14 DE MAYO DE 2026

En la Ciudad de México, siendo las doce horas con doce minutos del día catorce de mayo de dos mil veintiséis, se dio inicio a la VI Sesión Extraordinaria del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo; en el Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2025; así como en los artículos 29, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 41, 42 y 44 del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, en el Auditorio "Salvador Pliego Montes", ubicado en la planta baja del edificio sede de la Profeco, en Avenida José Vasconcelos número 208, colonia Condesa, código postal 06140, Ciudad de México, estando 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. Lilian Aurora Pérez Ornelas	Representante de la Secretaría de Economía	Presencial
Mtro. Fernando Lerdo de Tejada Luna	Consejero	Presencial
Dr. Alejandro Calvillo Unna	Consejero	Presencial
Lic. Manuel Cardona Zapata	Consejero	Presencial
Ing. Raúl Picard del Prado	Consejero	Presencial
Mtro. Roy Alberto Campos Esquerra	Consejero	Virtual
Dr. Mateo Alfredo Castillo Ceja	Consejero	Virtual
Dr. Armando Barriguete Meléndez	Consejero	Virtual
Lic. Cintya Martínez Maldonado	Consejera	Presencial
Lic. Rosa Elena Hidalgo	Consejera	Virtual
Lic. Serapio Vargas Ramírez	Consejero	Presencial
Dra. Clara Luz Álvarez Gonzalez de Castilla	Consejera	Virtual





Asimismo, concurrieron las personas servidoras públicas titulares de las Subprocuradurías y Coordinaciones Generales de la Procuraduría Federal del Consumidor, quienes participaron en calidad de invitadas e invitados, con derecho de voz, pero sin voto, de conformidad con lo establecido en el artículo 4, fracción V, en relación con el artículo 44 del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, conforme a lo siguiente:----------
---

Lic. Ivette Naime Javelly	Subprocuradora Jurídica	Presencial
Lic. Rebeca Olivia Sánchez Sundín	Subprocuradora de Servicios	Presencial
Mtro. Idris Rodríguez Zapata	Subprocurador de Telecomunicaciones	Presencial
Lic. Jaime Ovando Rodríguez	Coordinador General de Administración	Presencial
Lic. Ana Karen Basurto Scott	Directora General de Planeación y Evaluación	Presencial
Mtra. Gabriela Limón García	Subprocuradora de Verificación y Defensa de la Confianza	Presencial
Mtra. Juanita Del Rocío Rubio Hermosillo	Directora General de Oficinas de Defensa del Consumidor	Presencial
Lic. Luis Fernando Rodríguez Díaz	Director de Contenidos	Presencial
Mtra. Vanessa Monserrat Romero Zavala	Directora General de Información Institucional y Vinculación Social	Presencial
Lic. Aura Perroni Hernández	Directora General de Difusión	Presencial

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

1.- Lista de asistencia y declaratoria de quórum ----------

Conforme al registro de asistencia integrado por la Secretaría Técnica, y una vez verificada la presencia de la mitad más uno de las y los integrantes del Consejo Consultivo del Consumo legalmente representados, se declaró la existencia de quórum legal para celebrar válidamente la VI Sesión Extraordinaria del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo establecido en los artículos 12, fracción IV, y 31 del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor..----------





2. Lectura y aprobación del Orden del Día ----------

Con fundamento en los artículos 35, 36 y 39 del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, se dio lectura al Orden del Día de la VI Sesión Extraordinaria, mismo que fue sometido a consideración de las personas integrantes del Consejo con derecho a voto y aprobado por mayoría de votos. ----------

1. Lista de asistencia y declaratoria de quorum.----------
2. Lectura y aprobación del Orden del Día.----------
3. Informe de propuestas de actividades para implementar en el marco del "Mundial Social 2026", 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.----------

   - **Grupo 3.** Servicio de telecomunicaciones y nuevas tecnologías.----------

Coordinado por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.----------

   - **Grupo 4.** Verificación de productos básicos y combustibles.----------

Coordinado por la Subprocuraduría de Verificación.----------

   - **Grupo 5.** Mejoras en la atención a las personas consumidoras.----------

Coordinado por la Subprocuraduría de Servicios.----------

4. Asuntos Generales. ----------
5. Cierre de la Sesión. ----------

---

3. Informe de propuestas de actividades para implementar en el marco del "Mundial Social 2026", presentadas por los grupos de trabajo; ----------

Grupo de Trabajo 1 "Educación y cultura de consumo reflexivo y responsable".---------

Se informó que el Grupo de Trabajo presentó un cartel sobre los siete derechos básicos de las personas consumidoras, el cual incorporó un código QR para consultar su contenido en idioma inglés. Asimismo, se dio cuenta de la difusión de contenidos relacionados con el Mundial Social 2026 en redes sociales institucionales, incluyendo ejemplos de videos publicados en TikTok y Reels de Instagram. También se expusieron las acciones vinculadas con el apartado "Quién es Quién en el Mundial", relativas a verificación, vigilancia y monitoreo, destacando el seguimiento de precios de artículos para elaborar botanas y bebidas, productos deportivos y servicios de hospedaje, con registros de 221,693, 5,335 y 2,781, respectivamente. De igual manera, se presentaron tablas de monitoreo de más de 150 productos en supermercados y tiendas de conveniencia, así como el seguimiento de precios de hoteles para el Mundial. Finalmente, se expusieron las propuestas formuladas por el Consejero Dr. Mateo Alfredo Castillo Ceja, relativas a la creación del Sello Oficial "Consumo con Sentido 2026" y del Observatorio Ciudadano del Consumo Mundialista, dejándose constancia de que, por los tiempos disponibles, su implementación inmediata no resultaba factible, sin perjuicio de su análisis posterior por el Consejo.----------





Grupo de Trabajo 3 "Servicio de telecomunicaciones y nuevas tecnologías" ---------
Se informó que el Grupo de Trabajo sostuvo reuniones con las plataformas de transporte privado por aplicación DiDi e inDrive, las cuales remitieron propuestas de convenios de colaboración orientadas a incorporar banners en sus aplicaciones, a fin de difundir entre las personas usuarias el número de contacto para la atención de quejas, con un alcance potencial de 30 millones de usuarios en DiDi y 13 millones en inDrive. Asimismo, se dio cuenta de las acciones de difusión previstas en la Revista del Consumidor, mediante un artículo en la sección Entorno Digital de la edición especial de la Revista del Consumidor Mundial Social 2026, así como una historieta para su integración en la plataforma o micrositio correspondiente. Finalmente, se informó sobre la preparación de banners para redes sociales institucionales y espacios públicos, incluido el Metro de la Ciudad de México, con recomendaciones para ahorrar datos móviles, evitar consumos innecesarios y preparar la conectividad celular antes y durante el Mundial.----------
---

Grupo de Trabajo 4. "Verificación de productos básicos y combustibles" ----------
Se informó sobre el Programa de Verificación y Vigilancia "Copa Mundial de la FIFA 2026 – Mundial Social", mediante el cual se realizaron visitas de verificación a establecimientos derivadas de denuncias presentadas por personas consumidoras, así como visitas de vigilancia para supervisar el cumplimiento de las disposiciones aplicables por parte de las personas proveedoras. Asimismo, se dio cuenta de la colocación de carteles sobre los derechos de las personas consumidoras en zonas de mayor afluencia, así como de preciadores orientados a garantizar que los proveedores de bienes, productos o servicios relacionados con la temporada de alto consumo exhibieran sus precios de manera clara y visible. Finalmente, se presentaron tablas con las acciones del Programa y sus fechas de elaboración, así como evidencia gráfica relativa a la colocación de carteles y preciadores.----------
---

Grupo de Trabajo 5. "Mejoras en la atención a las personas consumidoras"----------
Se informó sobre las acciones preventivas en torno al Mundial de Fútbol 2026, destacando el monitoreo de servicios realizado del 28 de julio de 2025 al 17 de febrero de 2026, periodo en el que se llevaron a cabo 914 acciones de monitoreo a páginas de internet y publicaciones en redes sociales. Asimismo, se dio cuenta de la colaboración entre la Profeco, la IATA y la CANAERO, derivada de mesas de trabajo con la Subprocuraduría de Servicios, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y representantes del sector aéreo, en las que se acordó impulsar la difusión de políticas de compensación y derechos de las personas consumidoras, fortalecer la atención de inconformidades en sitio y en tiempo real, prevenir la sobreventa y promover información clara sobre términos, condiciones, ofertas y promociones.----------





También se informó que, en coordinación con el AICM, la Profeco impartió sesiones de capacitación sobre el modelo de "Proveedor Responsable", con la participación de 94 representantes y locatarios, abordando temas como exhibición de precios, entrega de comprobantes, respeto a promociones y ofertas, garantías, no discriminación, señalización de gramajes, caducidad de productos, servicios de calibración, contratos de adhesión para arrendadoras de vehículos y protocolos durante visitas de vigilancia y verificación.----------

De igual forma, se expusieron los encuentros realizados con cámaras y asociaciones en las ciudades sede, orientados a promover el cumplimiento normativo, la autorregulación y la mejora en la calidad de bienes y servicios. Al respecto, se informó que el 7 de mayo se llevó a cabo en la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México el evento "Diálogos con el Sector Privado: Modelo Proveedor Responsable", encabezado por el Procurador Federal del Consumidor y la Responsable del Gobierno de México para la Coordinación del Mundial 2026; asimismo, el 13 de mayo, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistió, en representación del Procurador, al encuentro con representantes de cámaras empresariales y del sector turismo en Guadalajara, Jalisco.----------

Finalmente, se presentaron propuestas de recomendaciones para su difusión en páginas institucionales y redes sociales, relativas al arrendamiento de vehículos, la adquisición de vuelos y la contratación de servicios de hospedaje, enfocadas en verificar contratos registrados ante Profeco, revisar cláusulas, confirmar costos totales, seguros, restricciones, políticas de cancelación y reembolso, derechos de personas pasajeras, condiciones del servicio, domicilio del proveedor y conservación de comprobantes de pago.----------

---

4.- Asuntos Generales ----------

En asuntos generales, la Lic. Claudia Naomi Fuentes Fragoso recordó que, en la sesión ordinaria anterior, se aprobó celebrar la siguiente sesión ordinaria el 4 de agosto de 2026, a las 11:00 horas. Asimismo, se aclaró que las acciones expuestas por el Grupo de Trabajo 5 correspondían a propuestas en desarrollo. Posteriormente, el Consejero Dr. Mateo Alfredo Castillo Ceja presentó la propuesta "Consumo con sentido: un Mundial 2026 para la vida digna", integrada por seis líneas de acción: prevención de abusos, educación para el consumo consciente, sello "Consumo con sentido", consumo local solidario, lineamientos de consumo sustentable y observatorio ciudadano.----------

Al respecto, el C. Procurador señaló que las propuestas debían fortalecerse en los grupos de trabajo antes de su eventual presentación al Pleno; precisó que la Profeco ya realizaba acciones vinculadas con boletaje, reventa, monitoreo de publicidad, quejas y denuncias relacionadas con el Mundial, y propuso que el ------





propio Consejo Consultivo del Consumo asumiera funciones de monitoreo, evaluación y emisión de recomendaciones, sin crear un nuevo órgano. Diversas consejerías coincidieron en la pertinencia de analizar las propuestas con mayor profundidad, particularmente lo relativo al sello, por sus implicaciones jurídicas, operativas y posibles restricciones asociadas al uso de elementos vinculados con la Copa Mundial. Finalmente, se informó que la Feria de Regreso a Clases se llevará a cabo los días 15 y 16 de agosto en Expo Reforma, y la representación de la Secretaría de Economía reconoció los trabajos realizados por la Profeco en torno al Mundial 2026.----------

---

7. Cierre de la sesión ----------

No habiendo más asuntos que tratar, el Presidente del Consejo declaró formalmente concluida la VI Sesión extraordinaria del Consejo Consultivo del Consumo, a las 13:15 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. Lilian Aurora Pérez Ornelas
Representante de la Secretaría de Economía

Ing. Raúl Picard del Prado
Consejero

Dra. Clara Luz Álvarez de Castilla
Consejera

Lic. Manuel Cardona Zapata
Consejero

Dr. Alejandro Calvillo Unna
Consejero

Mtro. Roy Alberto Campos Esquerra
Consejero

Dr. Armando Barriguete Meléndez
Consejero

Dr. Mateo Alfredo Castillo Ceja
Consejero



Lic. Serapio Vargas Ramírez
Consejero

Lic. Cintya Martínez Maldonado
Consejera

Lic. Rosa Elena García Hidalgo
Consejera

Mtro. Fernando Lerdo de Tejada Luna
Consejero

Dr. Mateo Alfredo Castillo Ceja
Consejero

Dr. Armando Barriguete Meléndez
Consejero