



*Acta de Primer Sesión Ordinaria del Consejo
Consultivo de Consumo, Zona Caribe Mexicano, 2022.
Instalaciones de la Asociación de Clubes
Vacacionales de Quintana Roo.*

Cancún Quintana Roo, 17 de febrero de 2022

En la ciudad de Cancún Quintana Roo, siendo las 17:00 horas del día 17 de febrero del 2022 en las Instalaciones de la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo, con domicilio en: Del Bosque No. 8-MZ 3, 43, 77506 Cancún, Quintana Roo, se dieron cita los CC. Juan Roberto Loya Hernandez, Presidente del Consejo Consultivo de Consumo de la zona Caribe Mexicano de la Procuraduría Federal del Consumidor; Robert Pat Pool, Secretario Técnico del Consejo Consultivo de Consumo; en su carácter de consejeras y consejeros los ciudadanos: Alejandro Rosel Ramírez, Titular del Noticiero Matutino Grupo Sipse; Ana Elibenia Pineda Aguilar, Presidenta del Consejo Coordinador de Mujeres Empresarias de Quintana Roo, representada por Royer Itzá Ek, Director General; Claudia Brito Bonilla en su carácter de representante de consumidores y ama de casa; Eduardo Mondragón Zubiría, Director de Comunicación Institucional Universidad La Salle Cancún, en representación del Rector Efraín Caderón Amaya; José Gamaliel Canto Cambranis en su carácter de abogado litigante experto en materia de consumo; Leonel Povedano Castillo, Presidente de la Asociación de Pequeños Hoteles de Isla Mujeres; Jesús Almaguer, Presidente de la Asociación de Hoteles en Cancún y Puerto Morelos, representado por Eduardo Domínguez Ibarra, Vicepresidente de dicha asociación; Víctor Andrés Gáber Bustillos, Director de la Unidad Académica Cancún de la Universidad de Quintana Roo; Paloma Hadad Saldivar, Conductora del Programa Atención Denuncia Ciudadana; Dulce María Ramírez Beltrán, Gerente Jurídico del Aeropuerto del Sureste; Elsa Miriam Cortés Franco, Presidenta Ejecutiva de la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo, A.C.

Asímismo se contó con la presencia de los invitados CC. Efrén Hernández, Segundo Visitador General de la Comisión de Derechos Humanos de Quintana Roo (CDHEQROO); Juan Antonio Martín, Visitador Adjunto de dicha comisión; Vasti Damaris Perera Salinas, Encargada del Departamento de Servicios al Consumidor de la Zona Caribe Mexicano; Ana Laura Castillo Brito, Encargada del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución de la Zona Caribe Mexicano; Christian Ruiz Velásco Luévano, Encargado del Departamento de Verificación y Vigilancia de la Zona Caribe Mexicano.

DESARROLLO DE LA SESIÓN.

Con la finalidad de dar cumplimiento al orden del día, el secretario técnico informó al Presidente del consejo que se contaba con quórum legal basándose en la lista de asistencia respectiva. El Presidente dió inicio a la primer sesión correspondiente al presente año, solicitando al secretario técnico someter el orden del día a la aprobación del pleno, misma que fue otorgada por unanimidad. (Se anexa al presente orden del día en mención)



*Acta de Primer Sesión Ordinaria del Consejo
Consultivo de Consumo, Zona Caribe Mexicano, 2022.
Instalaciones de la Asociación de Clubes
Vacacionales de Quintana Roo.*

Cancún Quintana Roo, 17 de febrero de 2022

1. Palabras de bienvenida a cargo de la Lcda. Elsa Miriam Cortés Franco, Presidenta Ejecutiva de la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo como consejera del Consejo de Consumo.
2. Palabras a cargo del Lcdo. Juan Roberto Loya Hernández, Director de la Procuraduría Federal del Consumidor en Zona Caribe Mexicano.
3. Pase de lista.
4. Declaración del quórum legal.
5. Dispensa de la lectura y en su caso aprobación y firma del acta de la segunda sesión del año 2021.
6. Participación de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.
7. Informe del porcentaje de conciliaciones efectuadas por la Procuraduría.
8. Informe de la reunión llevada a cabo con diversas autoridades respecto de las ventas apócrifas de paquetes vacacionales.
9. Informe de resultados del programa "El Buen Fin".
10. Conformación de las mesas de trabajo y exposición de motivos.
11. Votación y aprobación del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo de Consumo, Zona Caribe Mexicano.
12. Acuerdo para la programación de fechas de las próximas sesiones del consejo.
13. Asuntos generales.
14. Clausura de la primer sesión del Consejo Consultivo de Consumo del año 2022.

En el desarrollo de la sesión se tuvo la participación del Lcdo. Efrén Hernández, Segundo Visitador General de la Comisión de Derechos Humanos de Quintana Roo (CDHEQROO), quien expuso que dicha institución es un organismo autónomo, teniendo por objeto esencial la protección, observancia, estudio y divulgación de los derechos humanos previstos por el orden jurídico mexicano, conforme a las atribuciones que le confiere la Ley, explicando los procedimientos correspondientes para la atención y desahogo de las quejas de cualquier ciudadano, a su favor o en representación de terceras personas, por actuaciones de las autoridades estatales o municipales por presuntas violaciones a sus derechos humanos.

Asimismo, el Lcdo. Juan Roberto Loya Hernández, expuso de manera detallada el número de conciliaciones efectuadas por la Procuraduría, señalando que en el año pasado, se recepcionaron a nivel nacional un total de 58,424 quejas y se tuvo un porcentaje de conciliación del 78%, siendo los motivos principales la negativa de los



*Acta de Primer Sesión Ordinaria del Consejo
Consultivo de Consumo, Zona Caribe Mexicano, 2022.
Instalaciones de la Asociación de Clubes
Vacacionales de Quintana Roo.*

Cancún Quintana Roo, 17 de febrero de 2022

proveedores a la entrega del producto o servicio, cambio o devolución y hacer efectiva la garantía.

Por su parte, la Lcda. Vasti Damaris Perera Salinas, Encargada del Departamento de Servicios al Consumidor, informó que respecto al operativo anual denominado "El Buen Fin", se atendieron 45 asesorías, de las cuales 24 fueron temas relacionados con los derechos del consumidor, 19 trámites que realiza la Procuraduría (quejas, denuncias, calibraciones, etc.) y 2 orientaciones cuya competencia pertenece a diversas autoridades, de tal suerte que el monto de lo reclamado y recuperado en dicho operativo, ascendió a la cantidad de \$39,682.67 (Treinta y nueve mil seiscientos ochenta y dos pesos con 67/100 M.N.).

Concedido de nueva cuenta el uso de la voz al Director de esta ODECO Zona Caribe Mexicano, Lcdo. Juan Roberto Loya Hernández, informó que derivado del incremento de reclamaciones en contra de las agencias de viaje o prestadores de servicios turísticos que se conducen de manera irregular, se vio en la urgente necesidad de convocar a diversas autoridades, como la Secretaría de Seguridad Pública, Turismo, Fiscalía del Estado, Asociaciones y Agencias de viaje, a efecto de llevar a cabo acciones que permitan contrarrestar las conductas irregulares de dichos prestadores de servicios.

Es así que, se conformaron mesas de trabajo en las que se han venido planteando y desarrollando acciones en beneficio del público consumidor, como por ejemplo, la implementación de la plataforma en línea denominada "XIMBAL, VERIFICA Y VIAJA" de la Fiscalía General del Estado, en colaboración con la Secretaría de Turismo, misma plataforma que se dio a conocer a los consejeros mediante la proyección de un video, en el que se explicó el uso de la misma, y en donde se informa al público los términos y condiciones que deben tomar en cuenta al momento de la contratación de servicios turísticos, a fin de evitar prácticas abusivas o fraudulentas.

Por lo anterior, la Lcda. Dulce María Ramírez Beltrán, Gerente Jurídico de ASUR, expuso la problemática que se ha estado presentando en el Aeropuerto de esta ciudad, respecto a la venta de productos turísticos en diversos puntos de dicho aeropuerto, tales como, que ciertas personas se hacen pasar como empleados de un hotel o agencia a fin de contactar a los turísticas y a través de engaños les refieren que su transporte no llegará a recogerlos o que ha sido cancelado, induciéndolos u obligándolos a contratar con ellos sus servicios de transporte, ocasionando que los turistas se vean en la necesidad de realizar gastos adicionales y excesivos, incluso han reportado el robo o extravío de sus pertenencias.



*Acta de Primer Sesión Ordinaria del Consejo
Consultivo de Consumo, Zona Caribe Mexicano, 2022.
Instalaciones de la Asociación de Clubes
Vacacionales de Quintana Roo.*

Cancún Quintana Roo, 17 de febrero de 2022

En ese tenor, los consejeros solicitaron que a través del Director Lcdo. Juan Roberto Loya Hernández, se contacte a las diversas autoridades competentes a fin de que asistan a la próxima sesión del consejo consultivo de consumo, a efecto de que se puedan plantear dichas problemáticas y concretar acciones conjuntas que permitan contrarrestar las conductas dolosas, engañosas, abusivas y/o delictivas que se vienen suscitando en el aeropuerto por parte de diversas personas que se dicen ser prestadores de servicios turísticos.

Posteriormente, la Lcda. Ana Laura Castillo Brito, propuso la conformación de grupos de trabajo, así como el objetivo de los temas y la posible actividad a desarrollar, conforme a lo siguiente:

1.- Problemática:

Imposibilidad de vigilancia del comercio informal.

Objetivo:

Impulsar acciones para garantizar la exactitud de los productos ofrecidos y otorgando confianza en la validez de las mediciones de los mismos a través de la calibración de instrumentos de medición.

Acciones para minimizar el impacto en la sociedad consumidora:

Campañas para la asesoría y calibración de instrumentos de los comercios en vía pública.

2.- Problemática de consumo:

Falta de certeza o garantías en las relaciones comerciales.

Objetivo:

Lograr la obligatoriedad del registro del Contrato de Adhesión ante Profeco.

Acciones para minimizar el impacto en la sociedad consumidora:

- Registros de contrato de adhesión voluntarios
- Análisis y generación de propuestas de modificación a las Normas y Leyes aplicables

Por lo anterior, los consejeros acordaron analizar dichos temas, a efecto de proponer alternativas de solución y poder concretar las acciones pertinentes para minimizar su impacto en la sociedad.

Por último, el secretario del consejo, sometió a votación el Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo de Consumo, Zona Caribe Mexicano (mismo que por error involuntario no se había votado), así como también se acordó en conjunto la programación de fechas de las próximas sesiones del consejo, siendo estas los días 26 de mayo, 25 de agosto y 24 de noviembre de 2022 respectivamente.



*Acta de Primer Sesión Ordinaria del Consejo
Consultivo de Consumo, Zona Caribe Mexicano, 2022.
Instalaciones de la Asociación de Clubes
Vacacionales de Quintana Roo.*

Cancún Quintana Roo, 17 de febrero de 2022

Acto seguido se le concedió el uso de la voz a los Consejeros a efecto de que emitieran sus opiniones y dudas respecto a lo ya mencionado, motivo por el cual se tomaron los siguientes:

ACUERDOS:

Primero.- Derivado de la problemática expuesta por la consejera Lcda. Dulce María Ramírez Beltrán, Gerente Jurídico de ASUR, y a fin de contrarrestar la venta o prestación de servicios turísticos fraudulentos, abusivos y posiblemente delictivos, se acordó que esta Procuraduría, realice las gestiones necesarias para que las diversas autoridades competentes asistan a la próxima sesión, a fin de coordinar acciones conjuntas que permitan contrarrestar dichas irregularidades.

Agotada la agenda y siendo las 18:30 hrs el Presidente del Consejo, el Licenciado Juan Roberto Loya Hernández dió por concluida la segunda sesión del Consejo Consultivo de Consumo.

Firman al margen y calce los que en ella intervinieron:

**LCDO. JUAN ROBERTO LOYA
HERNÁNDEZ**

Presidente del Consejo Consultivo de
Consumo.

LCDO. ROBERT EFRAIN PAT POOL

Secretario Técnico del Consejo Consultivo
de Consumo.

LCDO. ALEJANDRO ROSEL RAMÍREZ

Titular del Noticiero Matutino Grupo
SIPSE.

**LCDA. ANA ELIBENIA PINEDA
AGUILAR**

Presidente del Consejo Coordinador de
Mujeres Empresarias de Quintana Roo.

LCDO. CLAUDIA BRITO BONILLA

Representante de Consumidores.

ARQ. LEONEL POVEDANO CASTILLO
Presidente de la Asociación de Pequeños
Hoteleros de Isla Mujeres.



*Acta de Primer Sesión Ordinaria del Consejo
Consultivo de Consumo, Zona Caribe Mexicano, 2022.
Instalaciones de la Asociación de Clubes
Vacacionales de Quintana Roo.*

Cancún Quintana Roo, 17 de febrero de 2022

**LCDO. JOSÉ GAMALIEL CANTO
CAMBRANIS**
Abogado Litigante en Materia de
Consumo.

**DR. VÍCTOR ANDRÉS CÁBER
BUSTILLOS**
Director de la Universidad Académica
Cancún de la UQROO.

CHEF. MARCY BEZALEEL PACHECO
Presidente de la CANIRAC.

LCDO. JESÚS ALMAGUER SALAZAR
Presidente de la Asociación de Hoteles en
Cancún y Puerto Morelos.

LCDA. ELSA MIRIAM CORTÉS FRANCO
Presidenta Ejecutiva de ACLUVAQ.

MTRO. EDUARDO MONDRAGÓN ZUBIRÍA
Director de Comunicación Institucional,
en representación del Mtro. Efraín
Calderón Amaya, Rector de la
Universidad La Salle Cancún.

**LCDA. DULCE MARÍA RAMÍREZ
BELTRÁN**
GERENTE JURÍDICO DE ASUR.

LCDA. PALOMA HADAD SALDÍVAR
CONDUCTORA DEL PROGRAMA
ATENCIÓN DENUNCIA CIUDADANA