



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

OFICINA DE DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
ZONA GRAL.
FELIPE ÁNGELES



ORDEN DEL DÍA

- ✓ Pase de Lista

- ✓ Bienvenida

- ✓ Aprobación del Orden del Día

- ✓ Objeto del Consejo Consultivo de Consumo

- ✓ Toma de protesta de consejeros

- ✓ Nombramiento de representantes de los consejeros

- ✓ Plan de trabajo
 - Propuestas de temas en base a problemáticas en materia de consumo.
 - Propuestas de solución.
 - Aplicación.
 - Resultados.

- ✓ Propuestas de trabajo
 - Contratos de Adhesión (Profeco)
 - Propuestas

- ✓ Aprobación del acta de la primer Sesión del Consejo Consultivo de Consumo

- ✓ Mensaje de Clausura del Director Lcdo. Héctor Aguilera Brenes.



ECONOMÍA

PROFECO

OFICINA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR ZONA GRAL. FELIPE ANGELES



LISTA DE ASISTENCIA

PARTICIPANTES	FIRMA	Telefono
Lcdo. Felipe Edibray Gómez Gallegos Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua		[Redacted] 1
Lcda. Ana Guadalupe López González Coordinadora de Promoción y Encargada de Despacho de la Oficina de Representación de la Secretaría de Economía en Chihuahua		[Redacted] 1
Lcdo. Antonio Valadez García Presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Transformación en Chihuahua		[Redacted] 1
Lcda. Cecilia Caro Luján Presidenta de la Asociación Mexicana de Mujeres Jefas de Empresa Capítulo Chihuahua		[Redacted] 1
Ing. Arnoldo Castillo Baray Presidente de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción en Chihuahua		[Redacted] 1
Lcdo. René Mauricio Nava Rubio Director de la Confederación Patronal de la República Mexicana en Chihuahua		[Redacted] 1
Lcdo. Ricardo Perera García Presidente de la Asociación de Comerciantes del Centro de la Ciudad de Chihuahua, A.C.		[Redacted] 2
Lcda. Rosa del Carmen Martínez Miranda Jefa del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO Zona Gral. Felipe Ángeles		[Redacted] 1
Lcdo. Héctor Aguilera Brenes Director de la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. del Consumidor		[Redacted] 1

LIC. MIGUEL H. MAGALE MARQUEZ
CANACO SENYTOR CHIHUAHUA
COORDINADOR DE SECCIONES ESPECIALIZADAS

U.C. OROZCO S. A. SECCION ESPECIALIZADA
MILITARIA DEPARTAMENTO CANACO.

Se testan 8 palabras y 8 series numéricas relativas a 1) Número telefónico de persona física (8 series numéricas); 2) Correo electrónico de persona física (8 palabras), con fundamento en el Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113 fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el numeral Trigésimo octavo, fracción I de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, ver motivación en colofón que se anexa.



En Chihuahua, Chihuahua, siendo las 09:22 horas (nueve horas con veintidós minutos) del día lunes trece de septiembre del año dos mil veintiuno, y constituidos en la sala de Secciones Especializadas de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua, ubicada en calle Pedro de Zuloaga número 11200 (once mil doscientos) de esta ciudad de Chihuahua, Chihuahua, se dieron cita para celebrar la primera sesión ordinaria del Consejo Consultivo de Consumo del Estado de Chihuahua, los CC. Lcdo. Héctor Aguilera Brenes Director de Zona de la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Felipe Ángeles de la Procuraduría Federal del Consumidor, Lcda. Rosa del Carmen Martínez Miranda Jefa del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Felipe Ángeles, ambos en su carácter de Presidente y Secretaria Técnica respectivamente; encontrándose presente los CC. Lcda. Ana Guadalupe López González, Coordinadora de Promoción y Encargada de Despacho de la Oficina de Representación de la Secretaría de Economía en Chihuahua, Lcdo. Felipe Edibray Gómez Gallegos, Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua, Arquitecta Lorena Concepcion López Gutiérrez, Vicepresidenta de Honor y Justicia de la Asociación Mexicana Mujeres Jefas de Empresa, en representación de la Lcda. Cecilia Caro Lujan, Presidenta de la Asociación Mexicana de Mujeres Jefas de Empresa Capítulo Chihuahua, Lcdo. Antonio Valadez García, Presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Transformación en Chihuahua, Lcdo. René Mauricio Nava Rubio, Director de la Confederación Patronal de la República Mexicana en Chihuahua, Ing. Arnoldo Castillo Baray, Presidente de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción en Chihuahua, y el C. Lcdo. Ricardo Perea García, Presidente de la Asociación de Comerciantes del Centro de la Ciudad de Chihuahua, A.C.; quienes fueron propuestos por el Presidente para que formaran parte del presente Consejo Consultivo de Consumo como Consejeros; de igual manera se tiene como invitados a los CC. Lcdos. Omar Armendáriz Jurado, Vicepresidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua y Miguel Humberto Moure Márquez, Coordinador de Secciones Especializadas y Atención al Socio de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua.-----

(1) El Presidente del Consejo da inicio a la sesión, solicitando a la Secretaria Técnica realizar el pase de lista de los y las asistentes, el cómputo y constancia respectiva e informar si hay un quórum legal; a lo cual informa la Secretaria Técnica que se encuentran presentes cinco consejeros y dos consejeras, haciendo el cómputo y constancia respectiva, y por tanto se tiene quórum legal para sesionar.-----

(2) El Presidente del Consejo, Lcdo. Héctor Aguilera Brenes, procede a dar la bienvenida a los asistentes, agradeciendo su presencia.-----

(3) Acto Seguido la Secretaria Técnica, procede a dar lectura al Orden del Día, previa aprobación del Consejo, la cual quedo de la siguiente forma:-----

1. Pase de lista.-----
2. Bienvenida.-----
3. Aprobación del Orden del Día.-----
4. Objeto de Consejo Consultivo de Consumo.-----



- 5. Toma de Protesta de Consejeros. -----
- 6. Nombramiento de Representante de Consejeros. -----
- 7. Plan de trabajo del Consejo Consultivo de Consumo. -----
- Propuestas de temas en base a problemáticas en materia de consumo. -----
- Propuestas de solución. -----
- Aplicación. -----
- Resultados. -----
- 8. Propuestas de Trabajo. -----
- Contratos de Adhesión (PROFECO). -----
- Propuestas. -----
- 9. Aprobación del acta de la primera Sesión del Consejo Consultivo de Consumo. -----
- 10. Mensaje de Clausura del Presidente del Consejo Lcdo. Héctor Aguilera Brenes. -----

Previa solicitud al Consejo Consultivo de Consumo del Estado de Chihuahua para manifestar si hubiere alguna observación al Orden del Día, la misma fue aprobada por unanimidad, llevando a cabo la Secretaria Técnica el cómputo y constancia respectivos. -----

(4) Enseguida el Presidente del Consejo, el Lcdo. Héctor Aguilera Brenes hace del conocimiento el objetivo de la conformación del Consejo Consultivo de Consumo, siendo el siguiente: *"El Consejo tiene por objeto analizar los temas relacionados con el consumo y la protección al consumidor, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría, y fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumidor en el conocimiento y ejercicio de sus derechos."* -----

(5) Posteriormente la Secretaria Técnica la Lcda. Rosa del Carmen Martínez Miranda toma protesta de los cargos de Presidente y Consejeros, manifestando lo siguiente: *"Protestan cumplir con el objeto de este Consejo, con la finalidad de promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, fomentando la participación ciudadana en los diferentes aspectos que inciden al consumidor en el conocimiento y ejercicio de sus derechos"* contestando los participantes *"Si, protesto"*. -----

6) El Presidente del Consejo, el Lcdo. Héctor Aguilera Brenes, externa a los Consejeros, la alternativa de nombrar a sus representantes, lo anterior para el caso de que por situaciones ajenas a ellos no puedan asistir a las sesiones subsecuentes. -----

7) Acto seguido, el Presidente del Consejo, el Lcdo. Héctor Aguilera Brenes expuso la forma de trabajo del Consejo Consultivo donde los consejeros estuvieron de acuerdo, y propuso como primer tema de trabajo la importancia de los *contratos de adhesión*, realizando una breve explicación de dicho tema, proponiendo que para la próxima sesión los Consejeros tuvieran a bien -----

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]



abordar las dudas o sugerencias en relación a dicho tema. -----

(8) Por lo que en uso de la palabra la Lcda. Ana Guadalupe López González, Coordinadora de Promoción y Encargada de Despacho de la Oficina de Representación de la Secretaría de Economía en Chihuahua sugiere la elaboración y firma de las actas de asamblea en el mismo momento en que se lleve a cabo el desahogo de cada sesión del Consejo Consultivo posterior, con la finalidad de mantener al día lo estipulado por cada uno de sus integrantes y evitar alteraciones futuras a las actas de asamblea.-----

Así mismo abordando de lleno el tema a tratar, es decir, contratos de adhesión depositados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en uso de la palabra el Vicepresidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua, el C. Ldo. Omar Armendáriz Jurado, manifiesta su reconocimiento sobre la propuesta y desarrollo del Consejo Consultivo, así como su interés en mantener información y capacitación constante en el tema, para así lograr proporcionar a los socios y/o personas a quienes brindan atención, información actualizada y capacitación sobre los requisitos a cumplir para evitar conflictos futuros con la Procuraduría Federal del Consumidor. -----

Acto seguido en uso de la palabra el C. Lcdo. Antonio Valadez García, Presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Transformación en Chihuahua manifiesta sobre la situación actual de desinformación en el tema y propone, a manera de avanzar en el mismo, utilizar las herramientas tecnológicas con las que contamos hoy en día para el desarrollo de capacitaciones en las cuales los socios se puedan allegar de la información necesaria. -----

Continuando en el desarrollo de la sesión, la Lcda. Ana Guadalupe López González, Coordinadora de Promoción y Encargada de Despacho de la Oficina de Representación de la Secretaría de Economía en Chihuahua, externa la duda sobre si existe en la Procuraduría Federal del Consumidor alguna guía en la cual se contengan los requisitos para la constitución de cualquier tipo de negocio, a lo que el Presidente del Consejo, Lcdo. Héctor Aguilera Brenes responde que: en la página oficial de la Procuraduría se encuentran publicadas las Normas Oficiales Mexicanas respecto de los negocios a consultar, pero si bien es cierto, no se abarcan todos los giros. -----

Avanzando en el desahogo de dicha sesión, en uso de la palabra el Vicepresidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua, el C. Ldo. Omar Armendáriz Jurado, propone la reunión de los integrantes del Consejo Consultivo con la finalidad de unificar criterios en relación a la información a los socios sobre los requisitos generales para el depósito de contratos adhesión, para así evitar contradicciones entre los mismos integrantes, proponiendo además designar al C. Lcdo. Miguel Humberto Moure Márquez, como representante de la Cámara quien ha venido desarrollando el control de las listas de requisitos de varias actividades, en la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua. -----



Atendiendo al desarrollo continuo de la sesión, hace uso de la palabra el C. Lcdo. René Mauricio Nava Rubio, Director de la Confederación Patronal de la República Mexicana en Chihuahua, quien a manera de pregunta manifiesta si existe algún medio de impugnación por parte de los proveedores de servicios en relación a las multas y sanciones establecidas por la Procuraduría, así mismo qué acciones preventivas pueden realizar dichos proveedores, a lo que en respuesta a dicho cuestionamiento el C. Lcdo. Héctor Aguilera Brenes, Presidente del Consejo, realiza una breve explicación sobre las acciones realizadas en la Procuraduría de Defensa del Consumidor, en el Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza, específicamente en las visitas de vigilancia, en las cuales informa que la autoridad que representa ya no realiza visitas de oficio, sino son a través de denuncias, denuncias que pudieran ser anónimas si así se desea, consistiendo en una revisión de cumplimiento a los requisitos solicitados por la autoridad (PROFECO), para lo cual, en caso de encontrarse alguna irregularidad se les hace a los proveedores una invitación para subsanar las deficiencias detectadas, con la finalidad de que en una futura vista no sea haga acreedor a una sanción o sea susceptible de una queja con algún consumidor en específico, así mismo, los proveedores tienen la posibilidad de acudir a las oficinas de la Procuraduría a informarse en tiempo y forma sobre la manera indicada de cómo mantenerse al margen de una sanción o multa, es decir, a manera de acciones preventivas. -----

Solicitando el uso de la palabra la C. Arq. Lorena Concepción López Gutiérrez, Vicepresidenta de Honor y Justicia de la Asociación Mexicana de Mujeres Jefas de Empresa Capítulo Chihuahua, quien acude en representación de la Lcda. Cecilia Caro Luján Presidenta de la mencionada asociación, quien realiza la interrogante sobre si existen formatos de contratos de adhesión que puedan ser utilizados de manera general por los usuarios, dependiendo el giro de su empresa, a lo que en respuesta el C. Lcdo. Héctor Aguilera Brenes, Presidente del Consejo, manifiesta: que en el portal oficial de la Procuraduría existen formatos establecidos, atendiendo al giro del negocio que se desee consultar, pero si bien es cierto se cuenta también con la posibilidad de realizar a manera personal su propio contrato para posteriormente someterlo a revisión y autorización de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor, quedando en esta segunda opción a reserva de que el mismo sea negado por no cumplir con los requerimientos de las Normas Oficiales Mexicanas. -----

Acto seguido en uso de la palabra el C. Lcdo. Felipe Edibray Gómez Gallegos, Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua, manifiesta que atendiendo a las referencias de los socios, le han hecho saber que los contratos de adhesión contenidos en dicho portal, se encuentran muy generalizados y rebasados en comparación sobre los que realizan ellos mismos, a lo que en respuesta el C. Lcdo. Héctor Aguilera Brenes, Presidente del Consejo manifiesta: que dichos contratos adhesión no se encuentran realizados de manera arbitraria sino se encuentran realizados acorde a las Normas Oficiales Mexicanas, realizando intervención la C. Lcda. Rosa del Carmen Martínez Miranda, Secretaria Técnica del Consejo, para complementar de manera informativa respecto de dichos formatos de contratos de adhesión, manifestando que los mismos no son autorizados únicamente por la Procuraduría sino en conjunto con algunas



asociaciones y autoridades relacionadas con el giro de cada contrato. -----

Acto seguido el C. Lcdo. Héctor Aguilera Brenes, Presidente del Consejo, realiza la consulta sobre si están de acuerdo para la siguiente sesión de Consejo, realizar propuestas de solución respecto al tema motivo de la presente, además abordarlas con antelación al periodo establecido a nivel nacional como "buen fin" para aprovechar dudas y sugerencias respecto del mismo, de igual manera, brinda información a manera de conocimiento sobre la constitución del Consejo Consultivo, haciendo del conocimiento que lo que antes era llamada Delegación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor en el Estado de Chihuahua, ahora es nombrada Oficina de Defensa del Consumidor, misma que se conforma de manera dual, es decir, la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Felipe Ángeles, establecida en la ciudad de Chihuahua, Chih. Y la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Metropolitana, establecida en ciudad Juárez, Chih. Pero para el caso que nos ocupa, que es la integración del Consejo Consultivo, éste será únicamente considerado Estatal, es decir, ambas oficinas participarán de manera conjunta.-----

Continuando en el desarrollo de la sesión, el C. Lcdo. Antonio Valadez García, Presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Transformación en Chihuahua, expone su inquietud respecto de cómo se llevará a cabo el desarrollo del avance de los temas tratados en la presente sesión, a lo que el C. Lcdo. Héctor Aguilera Brenes, Presidente del Consejo, realiza la propuesta de llevar a cabo las sesiones de Consejo de manera mensual, así como recoger los resultados de las propuestas realizadas en ellas, poniendo a consideración, si así se aprueba por mayoría unánime, llevarlas a cabo el tercer lunes de cada mes, a reserva de situaciones y/o eventos extraordinarios, o bien, proponiendo en cada sesión la fecha para el desarrollo de la próxima, siendo aprobada dicha moción por unanimidad del consejo y quedando establecida la fecha para la siguiente sesión, el día **lunes 18 de octubre del año dos mil veintiuno a las 09:00 horas(nueve horas)**.-----

Así mismo en uso de la palabra el Lcdo. Antonio Valadez García, Presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Transformación en Chihuahua, a manera de interrogante manifiesta si existe algún lugar en donde se puedan realizar las denuncias, por lo que el Presidente del Consejo, el C. Lcdo. Héctor Aguilera Brenes, responde que a través del portal de la Procuraduría, mediante línea telefónica gratuita 800-468-87-22, correo electrónico denuncias@profeco.gob.mx, o bien en los teléfonos de la Oficina Estatal correspondiente.-----

Siguiendo en dicho tema de denuncias, la C. Lcda. Ana Guadalupe López González, Coordinadora de Promoción y Encargada de Despacho de la Oficina de Representación de la Secretaría de Economía en Chihuahua, realiza la petición sobre si se le puede expedir algún documento que contenga información sobre las denuncias, a lo que el Presidente del Consejo, el C. Lcdo. Héctor Aguilera Brenes manifiesta que dicha información es regulada por Oficinas Centrales de la Procuraduría, pero que va a consultar con ellos sobre dicha petición para así poder darle respuesta a la brevedad posible a la misma.-----

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right and several initials and smaller signatures below it.]



Acto seguido en uso de la palabra el C. Lcdo. Ricardo Perea García, Presidente de la Asociación de Comerciantes del Centro de la Ciudad de Chihuahua, A.C., expone la interrogante sobre si hay posibilidad de que el Ayuntamiento Municipal de Chihuahua forme parte del Consejo Consultivo en cuestión, a lo que el Presidente del Consejo, el C. Lcdo. Héctor Aguilera Brenes manifiesta: que tratándose del Consejo Consultivo motivo de la presente sesión, el mismo, tiene un número limitado de consejeros, por lo tanto en caso de que sea el deseo del Ayuntamiento participar de común con el presente Consejo, lo anterior con intención de abarcar la participación del gobierno estatal y municipal, haciendo hincapié que la Procuraduría cuenta con facultades exclusivas, no son en conjunto con los niveles de gobierno mencionados, pero se les puede hacer extensiva la invitación con la finalidad de enriquecer el Consejo Consultivo. -----

Así mismo y continuando con el uso de la palabra el Presidente del Consejo, hace saber a los participantes que el acta de asamblea se les hará llegar por correo electrónico, previamente designado por ellos mismos, a manera de borrador, para su revisión y aprobación para posteriormente darle forma y sea firmada por cada uno de los integrantes; llegando también de común acuerdo sobre el lugar en el cual se llevará a cabo la siguiente sesión del Consejo Consultivo, ofreciendo la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción de Chihuahua sus instalaciones.-----

Por último y en uso de la palabra la C. Lcda. Ana Guadalupe López González, Coordinadora de Promoción y Encargada de Despacho de la Oficina de Representación de la Secretaría de Economía en Chihuahua, sugiere que al momento de responder el correo en el cual se enviarán las observaciones y/o autorización del acta de asamblea, ahí mismo tengan a bien adjuntar las propuestas de solución, respecto del tema abordado en la presente sesión, esto con la finalidad de encontrarse en aptitud de conocer con antelación las mismas y así poder desarrollar con la debida información cada una de ellas y poder hacer más dinámicas y efectivas las soluciones a las mismas.-----

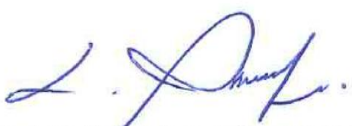
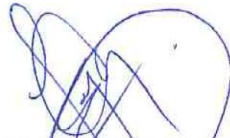






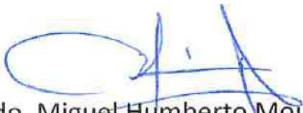

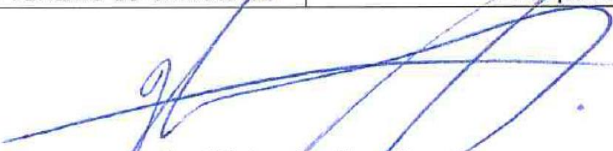
(9) Quedando aprobada por unanimidad la moción realizada por la C. Lcda. Ana Guadalupe López González.-----

Al no haber más comentarios, el Presidente del Consejo, el Lcdo. Héctor Aguilera Brenes, dirige un mensaje y clausura los trabajos de la sesión.-----

(10) Con lo anterior y no habiendo más puntos que tratar, se da por concluida la sesión siendo las 10:17 horas (diez horas con diecisiete minutos) del día trece de septiembre del año dos mil veintiuno, levantándose la presente acta por la Secretaria Técnica, misma que es autorizada y firmada por los y las integrantes del Consejo.-----

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'G', 'A', 'L', 'H', 'C', 'M', 'P', 'R', 'S']



 <p>Lcda. Ana Guadalupe López González Coordinadora de Promoción y Encargada de Despacho de la Oficina de Representación de la Secretaría de Economía en Chihuahua</p>	 <p>Lcdo. Felipe Edibray Gómez Gallegos Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua</p>
 <p>Arq. Lorena Concepción López Gutiérrez Vicepresidenta de Honor y Justicia de la Asociación Mexicana de Mujeres Jefas de Empresa Capítulo Chihuahua</p>	 <p>Lcdo. Antonio Valadez García Presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Transformación en Chihuahua</p>
 <p>Ing. Arnoldo Castillo Baray Presidente de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción en Chihuahua</p>	 <p>Lcdo. René Mauricio Nava Rubio Director de la Confederación Patronal de la República Mexicana en Chihuahua</p>
 <p>Lcdo. Ricardo Perea García Presidente de la Asociación de Comerciantes del Centro de la Ciudad de Chihuahua, A.C.</p>	 <p>Lcdo. Omar Armendáriz Jurado Vicepresidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua</p>
 <p>Lcdo. Miguel Humberto Moure Márquez Coordinador de Secciones Especializadas y Atención al Socio de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chihuahua</p>	 <p>Lcda. Rosa del Carmen Martínez Miranda Jefa del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO Zona Gral. Felipe Ángeles</p>
 <p>Lcdo. Héctor Aguilera Brenes Director de la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Del Consumidor</p>	