

***Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre  
México y la Unión Europea***

***Componente Protección al Consumidor***



**Procuraduría Federal del Consumidor  
P r o f e c o**

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales  
Junio de 2011



- I.- ¿Qué es Profeco?
- II.- La protección al consumidor en el ProTLCUEM
- III.- Sustento del ProTLCUEM
- IV.- Objetivos generales y específicos
- V.- Instrumentación
- VI.- Beneficiarios
- VII.- Modalidades de acción
- VIII.- Temas
- IX.- Resultados
- X.- Logros
- XI.- Expectativas



## I.- ¿Qué es Profeco?

❖ Profeco “es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y **está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores....**” (Art. 20-LFPC).

### Misión

❖ Promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

### Visión

❖ Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## II. La protección al consumidor en el ProTLCUEM

- La política pública de protección al consumidor recae en la esfera del quehacer económico.
- La salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores es vital en la política comercial.
- Los consumidores son la demanda y el motor de los mercados.
- Consumo y competencia.

## II. La protección al consumidor en el ProTLCUEM

- Aspectos relevantes de la política pública de protección al consumidor:
  - ✓ Seguridad de los productos.
  - ✓ Activismo de la sociedad civil (organizaciones de consumidores).
  - ✓ Educación al consumidor.
  - ✓ Consumo sustentable.

### III- Sustento del ProTLCUEM

#### Comercio bilateral UE-México

- Segundo socio comercial más importante de México después de los Estados Unidos.
- A más de diez años de la entrada en vigor del TLCUEM, los flujos de comercio y de inversión entre las Partes han registrado crecimientos significativos
- Los intercambios de bienes se duplicaron.
- No obstante, aún existe un gran potencial en las relaciones económicas entre México y la Unión Europea.

**UE:** 501.105.661  
**México:** 112.336.538  
 habitantes  
**Total de beneficiarios:**  
**613,442,199**  
**consumidores**

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

### III- Sustento del ProTLCUEM

- El compromiso de México y la UE de garantizar a los consumidores un alto nivel de protección.
- ↓
- La protección al consumidor como uno de los componentes del ProTLCUEM.
  - México y la Unión Europea (UE) comparten mejores prácticas en beneficio mutuo de los consumidores de ambas jurisdicciones.
  - Convenio de Financiación Específico N° ALA/2004/6068 (CFE): 10 nov 2004 entre la Comunidad Europea y los Estados Unidos Mexicanos.



Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## IV.- Objetivos generales y específicos

### Generales

- Mejorar el conocimiento de los respectivos sistemas de protección del consumidor y fomentar la cooperación entre autoridades y organizaciones de protección del consumidor de México y la UE.

### Específicos:

- Promover la formación y capacitación profesional y técnica del personal de Profeco.
- Mejorar los niveles de protección de los consumidores mexicanos y europeos.
- Mejorar el conocimiento de los respectivos sistemas de protección del consumidor y fomentar la cooperación entre autoridades y organizaciones de protección del consumidor de México y la UE.

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## V.- Instrumentación

- Inicio instrumentación en Profeco: Septiembre de 2006.
- Fin actividades: Junio 2011.
- Distribución a lo largo de 6 POAs .
- 53 actividades ejecutadas.
- Recursos nacionales y europeos.
- Ejercicio de los recursos del 96.36%
- En todo momento se cuidó el rubro de «Visibilidad».
- Participación de expertos nacionales e internacionales, evaluados positivamente por asistentes.

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## V.- Instrumentación

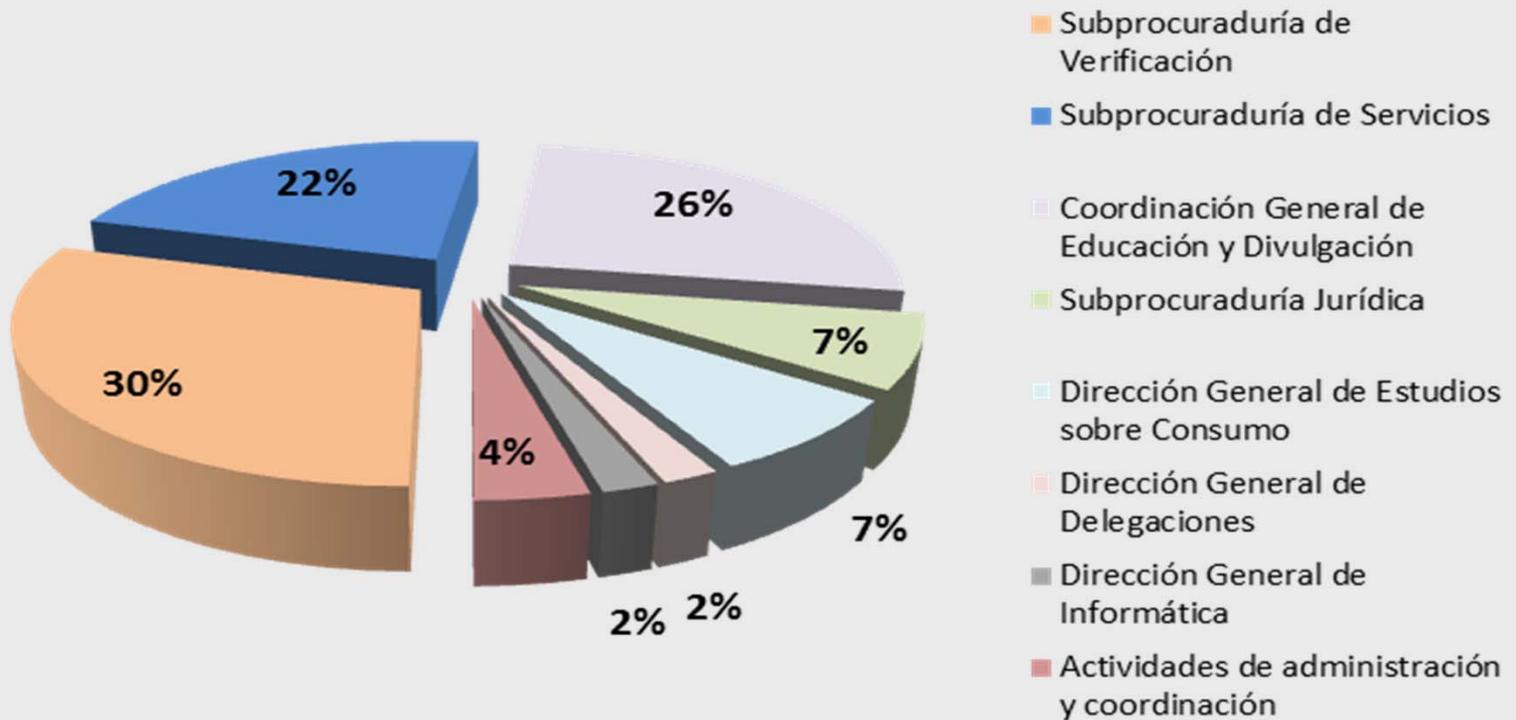
### Tabla de avances por área beneficiaria

TOTAL DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR ÁREA BENEFICIARIA	
ÁREAS BENEFICIARIAS	ACTIVIDADES REALIZADAS
Subprocuraduría de Verificación	16
Subprocuraduría de Servicios	12
Coordinación General de Educación y Divulgación	14
Subprocuraduría Jurídica	4
Dirección General de Estudios sobre Consumo	4
Dirección General de Delegaciones	1
Dirección General de Informática	1
Actividades de administración y coordinación	2
Total	54

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## V.- Instrumentación

### TOTAL DE ACTIVIDADES EJECUTADAS POR ÁREA BENEFICIARIA



Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## VI.- Beneficiarios

### Audiencia alcanzada

- Servidores públicos de Profeco (todos los niveles).
- Servidores públicos de otras dependencias del Gobierno Federal.
- Miembros de asociaciones de consumidores.
- Representantes de la industria y de las cámaras de comercio.
- 1700 personas.



Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## VII.- Modalidades de acción

### Tipo de actividades privilegiadas

- Énfasis en tipos de modalidades:
  - ✓ Seminarios de capacitación
  - ✓ Formación y capacitación
  - ✓ Asistencias técnicas
  - ✓ Visitas de estudio
  - ✓ Talleres



Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## VII.- Modalidades de acción

### Talleres y Seminarios



Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## VIII.- Temas

### Ejemplos de temática desarrollada

- Protección al consumidor transfronterizo: nuevas formas de comercialización / productos o servicios novedosos.
- Protección de datos personales.
- Análisis de publicidad e información de los productos.
- Arbitraje.
- Iniciativas legislativas en el campo de los servicios y los consumidores en la UE y México.
- NMX, normalización voluntaria, certificación voluntaria.
- Técnicas de muestreo, valoración de riesgos y alerta por productos peligrosos.
- Control de mercado aplicados en los Estados Miembros de la UE que disponen de sistemas de control descentralizados.

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## VIII.- Temas

- Modelos de vigilancia de mercado en la UE.
- Evaluación y clasificación de riesgos de los productos y servicios.
- Formación de formadores.
- Sensibilización para el personal de Profeco sobre el rol que pueden asumir las asociaciones de consumidores.
- Gestión de financiamientos para las asociaciones de consumidores.
- Técnicas de gestión de asociaciones.
- Rol de las asociaciones de consumidores en la protección de consumidores.



Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## IX.- Resultados

### Productos finales

- Red de Alerta Rápida (RAR)
  - ✓ [www.alertas.gob.mx](http://www.alertas.gob.mx)
- Red Piloto de Asociaciones de Consumidores (REDAC)
  - ✓ [www.redac.org.mx](http://www.redac.org.mx)
- Estudios y Manuales
- Equipamiento del Laboratorio Nacional
- Modernización de plataformas tecnológicas

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales



Red de Alerta Rápida



INICIO

PROFECO

COFEPRIS

SENASICA

ADUANAS

Menú

- Alertas al consumidor
- Información al consumidor
- Preguntas frecuentes
- Contacto consumidores
- Contacto proveedores

Instituciones

- ADUANAS
- COFEPRIS
- PROFECO
- SENASICA

Historico

ABRIL (4)

Alerta

## Metabolite



**Marca:** Metabolite  
**Modelo:** Metabolite  
**Origen:** Alemania  
**Categoría:** Medicamentos  
**Fecha:** 2010-04-07  
**Notificante:** COFEPRIS

### Producto

Vacuna para combatir la obesidad, la cual contiene ganadropina corónica humana y urofollitropina (hormonas femeninas).

### Riesgo

Provoca: Náuseas, vómito, retención de líquidos, diarrea, falta de aire, dolor pélvico, tumores y abortos.

### Medidas adoptadas

Prohibición de la comercialización

Buscar

Buscar producto o alimento

Buscar

Noticias

- Llamado a revisión de Chevrolet Cruze 2010  
General Motors de México recibirá a cargo [ver]
- Cofepris alerta de falsa vacuna contra obesidad  
Metabolite contiene dos hormonas femenin [ver]
- Toyota México ya revisó 1,000 vehículos  
La autoventura hizo el chequeo del 17% de [ver]



Usted está aquí: [Inicio](#)

[Socio Entrar](#)



[¿Quiénes integran la red?](#)

[Enlaces](#)



Credito - Autor: Cissou - via flickr - bajo la licencia de CC BY-SA

## ¿Quiénes somos?

La Red de Asociaciones de Consumidores de México (Redac), la formamos asociaciones civiles constituidas para defender y proteger los derechos del consumidor y promover el consumo inteligente.

### Misión

Impulsar y fijar posiciones que sumen las voluntades de la ciudadanía, las instancias de gobierno y las empresas, para dar lugar a políticas y reglas justas, éticas y de calidad a favor de los consumidores y la solución de los problemas de consumo.

### Visión

Consolidar el movimiento de consumidores, mejorar las relaciones entre los actores económicos y el respeto a los recursos naturales.

[Agenda](#)

[Eventos](#)



Ciclo de conferencias  
Los derechos del  
consumidor hoy y mañana

Del 12 de abril al 30 de junio

**Da clic aquí  
y visita**  
Red de **Alerta Rápida**

**Escuelas  
virtuales de  
consumo**

[Noticia Destacada](#)

## IX.- Resultados



Con esta herramienta en línea descubre en qué establecimientos pagarás menos por tu lista del súper o por productos individuales

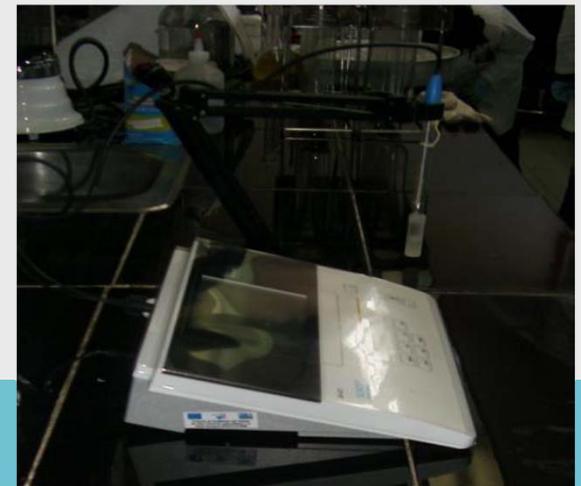


Antes de adquirir aparatos electrónicos o de línea blanca con los créditos a pagos fijos que ofrecen las tiendas, entérate de cuáles son sus costos y características con esta herramienta.



Descubre con qué empresa te conviene hacer envíos de dinero de Estados Unidos a México, para recibir más pesos por tus dólares.

## IX.- Resultados



## X.- Logros

### Como política pública

- El diseño e instrumentación de la política pública del consumidor se ha enriquecido, al permitir:
  - ✓ Identificar y definir mejor ciertos problemas y necesidades
    - (emisión de alertas rápidas; trabajo mejor articulado con las asociaciones de consumidores, proveedores y otros actores)
  - ✓ Seleccionar soluciones
    - (Red de alerta rápida, mejoramiento de procesos como el RPC, acciones colectivas)
  - ✓ Mejorar objetivos generales y específicos en cada área beneficiaria participante
  - ✓ Acceso a más alternativas para la selección de medios o acciones

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## X.- Logros

### Con otro actores

- Se generó y se fortaleció el diálogo con instituciones públicas y privadas europeas enfocadas en la promoción y la defensa de los derechos de los consumidores.
- Se avanzó en la estrategia de mejorar la política pública de protección al consumidor en México, colocándola como un referente nacional y regional.
- Se fortaleció el diálogo con las asociaciones de consumidores y otros actores de la sociedad civil involucrados directamente en el tema del consumo.

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

## XI.- Expectativas

- Se estandarizan las prácticas y procesos institucionales, incluyendo a las oficinas delegacionales.
- Se mejora la cooperación y el entendimiento entre administraciones homólogas de México y de la Unión Europea.
- Se intercambian experiencias de mejores prácticas entre actores públicos y privados mexicanos y europeos en materia de protección al consumidor.
- **En suma, una mejor política pública de protección al consumidor en México.**

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales

*Gracias por su atención!*

*Patricia Ruiz Velasco*

*Directora General Adjunta de*

*Asuntos Internacionales*

*[pruizv@profeco.gob.mx](mailto:pruizv@profeco.gob.mx)*

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales