

ACUERDO NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

I. ANTECEDENTES

- 1.- El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 20 de mayo de 2013, establece la Meta Nacional IV. *"México Próspero"*, a través de la estrategia 4.7.5, *"Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras"*, con cuatro líneas de acción, dentro de las cuales se incluye la relativa a *"Establecer el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores, buscando una mayor participación y compromiso de los actores económicos en torno a las relaciones comerciales"*.
- 2.- Por su parte, la Secretaría de Economía alinea al PND su Programa Sectorial denominado Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018 (PRODEINN), publicado en el DOF el 16 de diciembre de 2013, en el que dentro de la estrategia 4.5. *"Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor"*, hace suyas las mismas cuatro líneas de acción, siendo la 4.5.4. *"Establecer el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores"*.
- 3.- A su vez, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), como integrante del Sector Economía, alinea al PRODEINN el Programa de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018 (PNPDC), aprobado mediante el Acuerdo publicado en el DOF el 8 de mayo de 2014, con la finalidad de coadyuvar a conciliar la economía de mercado mediante la defensa de los derechos del consumidor y establece dentro de otros objetivos, el número 4: *"Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil"*, con el propósito de conjuntar la acción pública y el esfuerzo social para avanzar en la satisfacción de las demandas más sentidas de la población, y mejorar las políticas públicas en un proceso de retroalimentación permanente.
- 4.- Es importante precisar que otra de las líneas de acción establecidas en la citada estrategia 4.7.5 del PND, es la relativa a *"Desarrollar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que integre y coordine las acciones de los gobiernos, poderes y sociedad civil, para que el ciudadano cuente con los elementos necesarios"*.

y haga valer sus derechos en cualquier circunstancia”, la cual también se ha retomado en el PRODEIN y en el PNPDC.

Como puede advertirse, el *Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores* y el *Sistema Nacional de Protección al Consumidor*, comparten objetivos comunes, lo cual se ha asumido como la oportunidad de impulsar simultáneamente la consecución de los mismos, mediante la conjunción de esfuerzos entre el gobierno, empresas y organizaciones civiles.

Para tal efecto, y a fin de impulsar de manera inmediata la implementación de dichas líneas de acción, con fundamento en las atribuciones que le confiere el artículo 24, fracciones XI y XII, la PROFECO inició a partir del 13 de mayo de 2014, la celebración de convenios de colaboración con las siguientes dependencias y entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal; órganos constitucionalmente autónomos; universidades y múltiples integrantes de la sociedad civil que a hasta marzo de 2018 suman 243 instrumentos jurídicos formalizados:

- Aeroenlaces Nacionales, S.A. de C. V. (Viva Aerobús)
- Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo (ACLUVAQ)
- Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos, A.C. (AMDETUR)
- Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, A.C. (AMDA)
- Asociación Mexicana de Distribuidores de Gas Licuado y Empresas Conexas, A.C. (AMEXGAS)
- Asociación Mexicana de Empresas de Servicios Prendarios, A.C. (AMESPRE)
- Asociación Mexicana de Internet, A.C. (AMIPCI)
- Asociación Mexicana de la Industria del Juguete, A.C. (AMIJU)
- Asociación Mexicana de Museos y Centros de Ciencia y Tecnología, A.C. (AMMCCyT)
- Asociación Mexicana de Venta Online, A.C. (AMVO)
- Asociación Nacional de Fabricantes de Aparatos Domésticos, A.C. (ANFAD)
- Asociación Nacional de Fabricantes de Bicicletas, A.C. (ANAFABI)
- Asociación Nacional de Importadores y Exportadores de la República Mexicana, A.C. (ANIERM)
- Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C. (ANTAD)
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana, A.C. (ANUIES)
- AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.

- AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.
- Axtel, S.A.B. de C.V.
- Better Business Bureau México (BBB)
- Cablevisión Red, S.A. de C.V.
- Cablevisión, S.A. de C.V.
- Cámara de Comercio, Servicios y Turismo en Pequeño de la Ciudad de México (CANACOPE-CDMX)
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Acapulco (CANACO-SERVYTUR Acapulco)
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Cancún (CANACO-SERVYTUR Cancún)
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Colima (CANACO-SERVYTUR Colima)
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Ixtapa Zihuatanejo (CANACO-SERVYTUR Ixtapa Zihuatanejo)
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de La Paz (CANACO La Paz)
- Cámara Nacional de Industriales de la Leche (CANILEC)
- Cámara Nacional de la Educación de la República Mexicana, A.C. (CANERMEX)
- Cámara Nacional de la Industria de Conservas Alimenticias (CANAINCA)
- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)
- Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA)
- Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI)
- Cámara Nacional de la Industria Panificadora y Similares de México (CANAINPA)
- Cámara Nacional de Manufacturas Eléctricas (CANAME)
- Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo (CANAPAT)
- CEMEX, S.A.B. de C.V.
- Centro de Ciencias de Sinaloa
- Centro Empresarial de Tabasco, Sindicato Patronal, Adherido a la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX-TABASCO)
- Centro Nacional de Metrología (CENAM)
- Cía. Periodística del Sol de Querétaro, S.A. de C.V. (DIARIO DE QUERÉTARO)
- Cía. Periodística del Sol de Zacatecas, S.A. de C.V. (EL SOL DE ZACATECAS)
- Club Rotatorio de Querétaro, A.C.

- CMR, S.A.B. de C.V.
- Colegio de Arquitectos del Estado de Aguascalientes, A.C.
- Comercial Ariete, S.A. de C.V. (AVIS)
- Comisión de Radio y Televisión de Tabasco y Televisión Tabasqueña, S.A. de C.V.
- Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE)
- Comisión Federal de Electricidad (CFE)
- Comisión Federal de Electricidad y la Institución de Banca de Desarrollo, en su carácter de fiduciaria del Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (CFE-FIDE)
- Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER)
- Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS)
- Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte (CONADE)
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)
- Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Comisión Reguladora de Energía (CRE)
- Compañía Periodística Criterios, S.A. de C.V.
- Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.B. de C.V. (VOLARIS)
- Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR)
- Consejo Coordinador Empresarial de Tabasco (CCET)
- Consejo de Coordinación Empresarial e Industrial Nacional, A.C. (COCEMIN)
- Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo, A.C. (CONMEXICO)
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)
- Consejo Regulador del Tequila, A.C. (CRT)
- Consorcio Gasolinero Plus, S.A. de C.V. (HIDROSINA)
- Consorcio Nacional G500, A.C.
- Diario Presente
- Diario Rumbo Nuevo
- Editora Offset Color, S.A. de C.V. (DIARIO NOTICIAS)
- El Heraldo de Saltillo
- Elektra del Milenio, S.A. de C.V. (ELEKTRA)
- Escuela Libre de Derecho (ELD)
- Escuela Preparatoria República de México
- Federación de Colegios de Arquitectos de la República Mexicana, A.C.

(FCARM)

- Federación Nacional de Municipios de México, A.C. (FENAMM)
- Federación Nacional de Municipios de México, A.C. (FENAMM)
- Fomento Educativo y Cultural Francisco de Ibarra, A.C.
- Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE)
- Gobierno del Estado de Aguascalientes
- Gobierno del Estado de Durango
- Gobierno del Estado de Guanajuato, por conducto de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración
- Gobierno del Estado de Jalisco
- Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo
- Gobierno del Estado de Nuevo León
- Gobierno del Estado de Quintana Roo
- Gobierno del Estado de San Luis Potosí
- Gobierno del Estado de Tamaulipas
- Gobierno del Estado de Tlaxcala
- Gobierno del Estado Libre y Soberano de Sonora y sus Ayuntamientos
- Grupo Editorial Zacatecas, S.A. de C.V. (IMAGEN DE ZACATECAS)
- H. Ayuntamiento de Alvaro Obregón, Michoacán
- H. Ayuntamiento de Apatzingán de la Constitución Michoacán de Ocampo
- H. Ayuntamiento de Benito Juárez, Estado de Quintana Roo
- H. Ayuntamiento de Ciudad Serdán, Puebla
- H. Ayuntamiento de Ciudad Valles, San Luis Potosí
- H. Ayuntamiento de Cozumel, Quintana Roo
- H. Ayuntamiento de Cuauhtémoc, Chihuahua
- H. Ayuntamiento de Culiacán, Sinaloa
- H. Ayuntamiento de Huamantla, Tlaxcala
- H. Ayuntamiento de Huejutla de Reyes Hidalgo
- H. Ayuntamiento de Irapuato, Guanajuato
- H. Ayuntamiento de Ojinaga, Chihuahua
- H. Ayuntamiento de Reynosa Tamaulipas
- H. Ayuntamiento de Río Bravo, Tamaulipas
- H. Ayuntamiento de Salamanca, Guanajuato
- H. Ayuntamiento de Salina Cruz, Oaxaca

- H. Ayuntamiento de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca
- H. Ayuntamiento de Tacámbaro, Michoacán de Ocampo
- H. Ayuntamiento de Taxco de Alarcón, Guerrero
- H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California
- H. Ayuntamiento de Zacapu, Michoacán de Ocampo
- H. Ayuntamiento de Zamora, Michoacán
- H. VI Ayuntamiento de Playas de Rosarito, Baja California
- H. XXI Ayuntamiento de Ensenada, Baja California
- Honda de México, S.A. de C.V. (HONDA)
- Información para la Democracia, S.A. de C.V. (LA JORNADA DE ZACATECAS)
- Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)
- Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)
- Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI)
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
- Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)
- Instituto Nacional de Salud Pública (INSP)
- Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)
- Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM)
- Instituto Tecnológico de Conkal
- Instituto Tecnológico de Mérida
- Instituto Tecnológico de Saltillo
- Instituto Tecnológico Superior de Motul
- Instituto Tecnológico Superior Progreso
- Instituto Universitario Internacional, S.C.
- Match Hospitality, A.G.
- Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.
- Municipio de Acayucan, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Municipio de Camargo, Chihuahua
- Municipio de Corregidora, Querétaro
- Municipio de Isla Mujeres, Quintana Roo
- Municipio de José María Morelos, Estado de Quintana Roo
- Municipio de Minatitlán, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Municipio de Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río, Veracruz de Ignacio de la Llave

- Municipio de Orizaba, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Municipio de Ramos Arizpe, Coahuila
- Municipio de San Juan del Río, Querétaro
- Municipio de Solidaridad, Quintana Roo
- Municipio de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Myc Red, S.A. de C.V.
- Nacional Monte de Piedad I.A.P (NMP)
- Nestlé México, S.A. de C.V. (NESTLE)
- Normalización y Certificación Electrónica, S.C. (NYCE)
- Notaría Pública N°. 51 de Monterrey, S.C.
- Onexpo Nacional, A.C.
- Pegaso Pcs, S.A. de C.V.
- Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas
- Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Tabasco
- Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Yucatán
- Proveedores de Artículos y Uniformes Escolares de Acapulco de Juárez, Guerrero
- Proveedores de Artículos y Uniformes Escolares de Chilpancingo, Guerrero
- Proveedores de Artículos y Uniformes Escolares de Iguala, Guerrero
- Proveedores de Artículos y Uniformes Escolares de Iztapalapa
- Proveedores de Artículos y Uniformes Escolares de La Paz
- Proveedores de Artículos y Uniformes Escolares de Zihuatanejo
- Radio Sonora
- Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
- Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca, y Alimentación, a través del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SAGARPA-SENASICA)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)
- Secretaría de Desarrollo e Integración Social (SEDIS Jalisco)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL ESTADO DE MEXICO)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL CAMPECHE)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL CHIHUAHUA)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL COAHUILA)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL COLIMA)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL DURANGO)

- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL HIDALGO)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL MORELOS)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL NUEVO LEON)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL PUEBLA)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL QUERETARO)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL SINALOA)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL VERACRUZ)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL YUCATAN)
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL ZACATECAS)
- Secretaría de Educación Pública (SEP)
- Secretaría de Energía, a través de la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE)
- Secretaría de Gobernación (SEGOB)
- Secretaría de Investigación, Innovación y Educación Superior del Gobierno del Estado de Yucatán
- Secretaría de Turismo (SECTUR)
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
- Secretaría General de Gobierno del Estado de Yucatán
- Servicio de Administración Tributaria (SAT)
- Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE)
- Servicio y Equipo en Telefonía, Internet y TV, S.A. de C.V.
- Sistema de Tele Yucatán, S.A. de C.V.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guerrero
- Tecnológico de Estudios Superiores de Huixquilucan (TESH)
- Telefonía por Cable, S.A. de C.V.
- Televisora de Hermosillo, S.A. de C.V. (TELEMAX)
- Tiendas Chedraui, S.A. de C.V. (CHEDRAUI)
- Unidad de Comunicación Social del Gobierno del Estado de Coahuila
- Unión de Comerciantes del Mercado de Abastos de Guadalajara, A.C.
- Universidad Autónoma de Baja California
- Universidad Autónoma de Coahuila
- Universidad Autónoma de Guadalajara, Campus Tabasco
- Universidad Autónoma de Querétaro
- Universidad Autónoma de San Luis Potosí
- Universidad Autónoma de Tamaulipas

- Universidad Autónoma de Tlaxcala
- Universidad Autónoma de Yucatán
- Universidad Autónoma de Zacatecas "Francisco García Salinas"
- Universidad Autónoma del Estado de México(UAEM)
- Universidad de la Veracruz
- Universidad de Sonora
- Universidad del Caribe
- Universidad del Tercer Milenio
- Universidad Mesoamericana de San Agustín
- Universidad Potosina
- Universidad Privada del Estado de México
- Universidad Tecnológica del Poniente
- Universidad Tecnológica Metropolitana
- Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.

II. OBJETIVO.

El objetivo del presente Acuerdo consiste en sumar voluntades de los tres órdenes de gobierno, empresas y organizaciones civiles para el desarrollo de acciones coordinadas que fortalezcan la promoción y protección de los derechos del consumidor, impulsen una cultura de consumo responsable, fomenten la prevención de prácticas comerciales abusivas, así como el diseño dinámico y flexible de mecanismos de respuesta ágiles entre autoridades, proveedores y consumidores.

III. LÍNEAS DE ACCIÓN.

1.- Celebrar convenios de colaboración.

El gobierno en sus tres órdenes (federal, estatal y municipal), empresas y sociedad civil comparten el objetivo común y la responsabilidad social de impulsar mejores prácticas comerciales, por lo que la PROFECO hace un atento llamado a los diversos sectores que inciden en las prácticas comerciales para que se sumen a la implementación de este Acuerdo, principalmente a las siguientes instituciones públicas, cámaras, grupos empresariales y organizaciones de la sociedad civil, que tienen un papel importante en la promoción y protección de los derechos de los consumidores:

- Aeropuertos y Servicios Auxiliares
- Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios, A.C. (ADI)
- Asociación de Empresas Proveedoras Industriales de México, A.C. (APIMEX)
- Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C. (AMHME)
- Asociación Mexicana de la Industria Automotriz, A.C. (AMIA)
- Asociación Mexicana de Productores y Engordadores de Ganado Bovino, A.C. (AMEG)
- Asociación Nacional de Casas de Empeño, A.C. (ANACE)
- Asociación Nacional de Proveedores de la Industria del Calzado (ANPIC)
- Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC)
- Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO)
- Cámara Nacional de la Industria de Panificadora y Similares de México (CANAIMPA)
- Cámara Nacional de la Industria de Producción de Masa y Tortilla (CNIPMT)
- Cámara Nacional de la Industria del Calzado (CANAICAL)
- Cámara Nacional de la Industria del Vestido (CANAIVE)
- Cámara Nacional de la Industria Tequilera (CNIT)
- Cámara Nacional de las Industrias Azucarera y Alcohólica (CNIAA)
- Cámara Nacional del Maíz Industrializado (CANAMI)
- Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE)
- Confederación Nacional de Agrupaciones de Comerciantes de Centros de Abasto (CONACCA)
- Consejo de Promoción Turística de México (CPTM)
- Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE)
- Consejo Nacional Empresarial Turístico, A.C. (CNET)
- Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS)
- Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior, A.C. (FIMPES)
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)
- Instituto Politécnico Nacional (IPN)
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)

1.- Dar seguimiento a los compromisos establecidos en los convenios de colaboración celebrados en el marco del presente Acuerdo.

La PROFECO mantiene un seguimiento puntual del cumplimiento a los compromisos adquiridos en los convenios de colaboración celebrados en el marco del presente Acuerdo, para asegurar que se lleven a cabo las acciones establecidas en los convenios de colaboración celebrados con las diversas entidades, dependencias, empresas y sociedades civiles que son partícipes de este esfuerzo por alcanzar el objetivo del presente Acuerdo.

2.- Elaborar programas de capacitación.

Conforme a los compromisos establecidos en los convenios de colaboración celebrados en el marco de este Acuerdo, se ha impulsado el desarrollo de acciones de capacitación a proveedores y consumidores, así como al personal de las dependencias, entidades y empresas, tales como cursos, conferencias, mesas redondas, seminarios y talleres, relacionadas con la protección y defensa de los derechos de los consumidores, cumplimiento a la normativa aplicable en materia de consumo.

Entre los talleres que se han impartido a diversos grupos de consumidores, se encuentra el de la aplicación de *Tecnologías domésticas* para la elaboración de diversos productos como cloro, jabón líquido multiusos, jabón antibacterial, talco desinfectante, pulpa de tamarindo, chocolate, entre otros, con la finalidad de promover un mejor aprovechamiento de los recursos.

A los agremiados de las cámaras con las que se han celebrado convenios de colaboración se han impartido cursos de capacitación sobre la verificación y vigilancia de las normas oficiales mexicanas y la aplicación del Procedimiento por Infracciones a la Ley.

3.- Promover y difundir la protección de los derechos de los consumidores.

La difusión y promoción de los derechos de los consumidores representa una herramienta fundamental para fomentar mejores prácticas comerciales, por lo que se han articulado acciones de divulgación en establecimientos estratégicos respecto de información tendente a promover una cultura de consumo adecuado, responsable e inteligente de los productos y servicios, así como de los programas y aplicaciones implementados por la PROFECO, entre los que se encuentran:

- Teléfono del Consumidor;
- Quién es Quién en los Precios;
- Quién es Quién en el Envío de Dinero;
- Brújula de Compra;
- Revista del Consumidor;
- Concilianet, y
- Registro Público para Evitar Publicidad.

En colaboración con las cámaras de comercio, asociaciones y empresas, se han elaborado y difundido *Decálogos del Consumidor*, con puntos claros y sencillos para promover los derechos al consumir productos y servicios, y poner en práctica un consumo responsable.

4.- Emitir alertas y llamados a revisión.

La PROFECO, en ejercicio de sus atribuciones, emite alertas cuando derivado de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley Federal de Protección al Consumidor sean detectados productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, salud o seguridad de los consumidores. Asimismo, podrá ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a proveedores y dar a conocer los de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor.

En colaboración con las instituciones, cámaras empresariales, asociaciones civiles, se fomenta el intercambio de información útil para la emisión de alertas y llamados a revisión, así como la difusión pertinente en la Red de Alerta Rápida, con el propósito de reducir el riesgo a los consumidores.

En colaboración con la COFEPRIS se emitió en 2016 una alerta para advertir a la población sobre los efectos nocivos que tiene en la salud, ingerir bebidas alcohólicas junto con bebidas energizantes.

Del mismo modo, en cumplimiento a las acciones comprometidas en el convenio celebrado con HONDA en el marco del presente Acuerdo, relativas a la autorregulación para promover y fomentar el cumplimiento de la normativa aplicable, se dio seguimiento al llamado a revisión emitido en 2017, sobre los vehículos modelo Honda CRV del mismo año, para prevenir una posible fuga de combustible.

5.- Consejo Consultivo del Consumo.

Los representantes de las cámaras, industrias, instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil que vinculadas al cumplimiento del objetivo de este Acuerdo, pueden participar en las sesiones del Consejo Consultivo del Consumo, en los términos de la normativa que lo rige, a fin de emitir su opinión respecto a los planes y programas de trabajo de la Procuraduría, así como presentar propuestas en relación con éstos.

Asimismo, la PROFECO fomenta en las Entidades Federativas la creación de sus propios Consejos Consultivos de Consumo, a efecto de propiciar la cooperación entre las autoridades y la ciudadanía.

6.- Fomentar la colaboración del sector empresarial.

La PROFECO promueve que este sector de la sociedad colabore a fin de identificar posibles riesgos y prácticas abusivas por parte de los prestadores de servicios y/o proveedores de productos, a fin de combatirlas o prevenirlas mediante la vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables.

Para tal efecto, instituciones públicas, cámaras, grupos empresariales y organizaciones de la sociedad civil, transfieren a la PROFECO la información relacionada con conductas o prácticas comerciales de las que deriven presuntas afectaciones a los derechos e intereses de los consumidores.

7.- Desarrollar investigaciones para innovar las políticas de protección a los derechos del consumidor.

Mediante convenios de colaboración con instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, la PROFECO promueve el desarrollo de investigaciones que permitan detectar oportunidades de mejora al marco normativo que rige las actividades comerciales e impulsar las políticas públicas que favorezcan la innovación en el sector comercial.

8.- Promover la participación ciudadana.

La Secretaría de Economía en coordinación con la PROFECO asumen el compromiso de generar mayores espacios de participación ciudadana y empresarial, mediante foros,

talleres, reuniones de trabajo, en los que se haga propicia la manifestación de las demandas más sentidas en materia de consumo y la retroalimentación permanente.

9.- Fomentar el acercamiento con los consumidores.

En colaboración con las dependencias, entidades, empresas y sociedades civiles, siempre en apego a la normativa aplicable, se instrumentan mecanismos dinámicos y flexibles para generar respuestas ágiles y de coordinación inmediata entre autoridades, proveedores y consumidores.

10.- Impulsar la mejora regulatoria de la PROFECO.

La PROFECO asume el compromiso de realizar un análisis de los procedimientos establecidos en su normativa interna y hacer los ajustes necesarios en materia regulatoria, así como concientizar a su personal respecto de su deber de dar estricto cumplimiento a las funciones que les son conferidas y observar en su desempeño los principios y valores establecidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública, Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, y demás normativa aplicable.

Este Acuerdo fomenta la coordinación estrecha entre todos los sectores de la sociedad mexicana, en cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y a la Política de Estado impulsada por el Presidente de la República, Licenciado Enrique Peña Nieto, a fin de lograr un gobierno más cercano a la población.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México a 10 de mayo de 2018.

**ATENTAMENTE
EL PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

LICENCIADO ROGELIO CERDA PÉREZ