

RECUPERÓ PROFECO 1,106 MILLONES DE PESOS A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES EN 2009, CIFRA NO ALCANZADA EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

- Alcanzó Profeco cifra record en montos recuperados a favor del consumidor
- Se logró la admisión y ejecución del primer dictamen

México, D.F., a 3 febrero de 2010.- La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) atendió durante el 2009 un total de 555,911 usuarios mediante los servicios del Teléfono del Consumidor, asesoría y el buró comercial de Profeco, lo que se traduce en poco más de 1,500 personas atendidas diariamente. Sumado a lo anterior, se recibieron 111,380 quejas a nivel nacional en las delegaciones y oficinas centrales de la Procuraduría, siendo las delegaciones de Jalisco, Tlalnepantla y Centro en el Distrito Federal las que alcanzaron las cifras más altas de quejas recibidas de consumidores. Dentro de la cuales, se atendieron 422 quejas de residentes en el extranjero, cuyo procedimiento conciliatorio se lleva a cabo por medios electrónicos. Todo lo anterior arrojó un monto de recuperación de 1,106 millones de pesos a favor del consumidor.

Por otra parte, Concilianet, el programa de la Profeco que permite llevar a cabo el procedimiento conciliatorio por medio de internet, recibió durante el 2009, 310 quejas, alcanzando un porcentaje de conciliación del 96% y más de tres y medio millones de pesos recuperado a favor del consumidor.

Fueron concluidos 14,857 procedimientos por infracciones a la ley, de los que se impusieron multas a los proveedores por más de 467 millones de pesos. Asimismo, se resolvieron 10 procedimientos similares en materia de publicidad engañosa que resultaron en multas de 2 millones de pesos para los proveedores involucrados; adicionalmente, se lograron 48 casos de corrección de publicidad derivado de requerimientos y exhortos emitidos por la Profeco a los proveedores.

Se logró la admisión y ejecución del primer dictamen, figura jurídica que emite la Procuraduría, que consiste en un título ejecutivo no negociable a favor del consumidor para que éste lo haga valer ante un juez de forma más ágil.

En materia de contratos de adhesión, durante el 2009 se registraron 7,311 contratos; siendo éstos, del sector automotriz, principalmente, en lo que se refiere a contratos de registro obligatorio y del sector de seguridad y vigilancia en lo que refiere a contratos de registro voluntario.

El Registro Público de Consumidores (RPC) inscribió 27,615 números telefónicos a su base de datos, que es consultada por los proveedores con la finalidad de no publicitar sus bienes y servicios por medio telefónico a los números que se encuentran inscritos.

-o0o-