



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# INDUCCIÓN A PROFECO

# OBJETIVO ESPECÍFICO

Conocer los antecedentes, las bases jurídico-administrativas y la estructura de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como las obligaciones de los servidores públicos de la institución.



# 1. Antecedentes de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)

# Antecedentes

## ¿De dónde surge la idea de proteger a los consumidores?

Todo empezó en 1936, cuando nació la Unión de Consumidores de Estados Unidos, movimiento que señaló el importante papel que juegan éstos en la sociedad.

Así, poco a poco fueron apareciendo otras asociaciones en distintos países, hasta que en 1960 se fundó Consumers International, organización que hoy coordina las actividades de más de 250 asociaciones de consumidores existentes en 115 países.





En México fue en 1976 que se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la cual se dio origen a la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), para ser la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas.

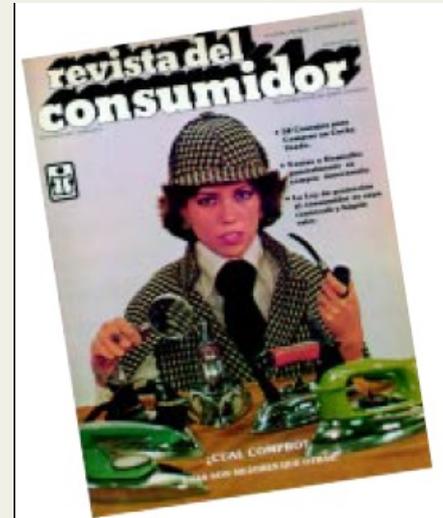


Ley Federal de Protección al Consumidor



Es importante resaltar que México se convirtió en el **primer** país latinoamericano en crear una Procuraduría y el segundo con una Ley en la materia.

A 6 años de su creación, en 1982 la PROFECO contaba con 32 oficinas en las principales ciudades del país.



*Portada de la primera Revista del Consumidor, noviembre de 1976.*

En la actualidad PROFECO cuenta con un total de 32 delegaciones y 19 subdelegaciones, lo cual suma un total de 51 oficinas en todo el país.

# 2. NATURALEZA JURÍDICA DE LA PROFECO

# LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Conforme al artículo 20 de esta Ley, la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Es importante destacar que se le confieren 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.



# LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Conforme al **artículo 8**, la Procuraduría verificará que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la [Ley Federal de Competencia Económica](#), así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.



# LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Asimismo, conforme al artículo 8 Bis, PROFECO deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.

Para este propósito, elaborará contenidos y materiales educativos, establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a los consumidores.



# LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Las atribuciones de la PROFECO están ubicadas en el artículo 24 de la Ley, y destacan:

- Promover y proteger los derechos del consumidor, y aplicar las medidas necesarias para dar equidad y seguridad jurídica entre proveedores y consumidores.
- Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
- Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores.



# LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

- Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva.
- Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos.
- Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente.



# LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la [Ley Federal sobre Metrología y Normalización](#).
- Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores.



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



# 3. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA PROFECO

**Procurador Federal  
del Consumidor**

Dirección General de  
Comunicación Social

Dirección General de  
Delegaciones

Dirección General de  
Planeación y  
Evaluación



**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

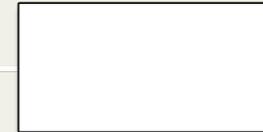
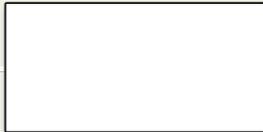
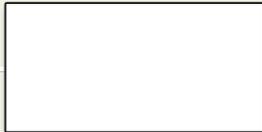
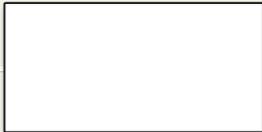
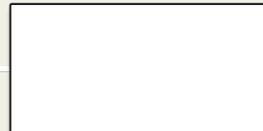
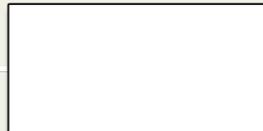
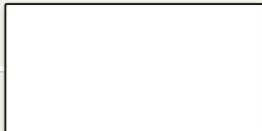
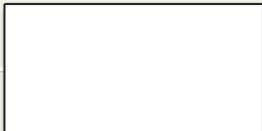
**Subprocuraduría de  
Servicios**

**Subprocuraduría de  
Verificación**

**Subprocuraduría  
Jurídica**

**Coordinación General  
de Educación y  
Divulgación**

**Coordinación General  
de Administración**



El primer nivel lo compone el área del Procurador General del Consumidor, que constituyen las áreas de apoyo directo, que son:

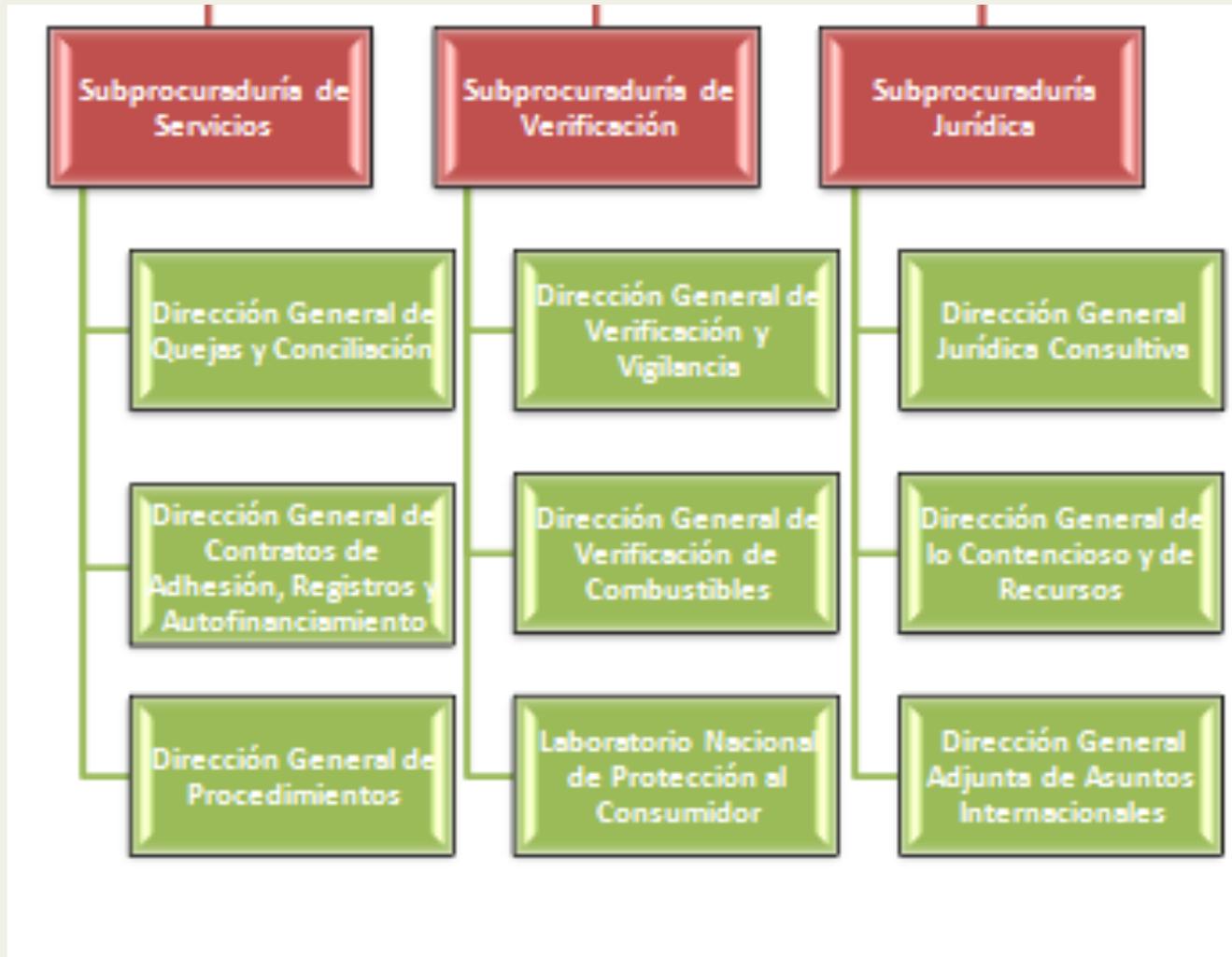
- a) La Dirección General de Comunicación Social
- b) La Dirección General de Delegaciones
- c) La Dirección General de Planeación y Evaluación





En un segundo nivel se encuentran las áreas sustantivas, a cargo de **3 Subprocuradurías**, que ejecutan las 3 principales atribuciones de la PROFECO:

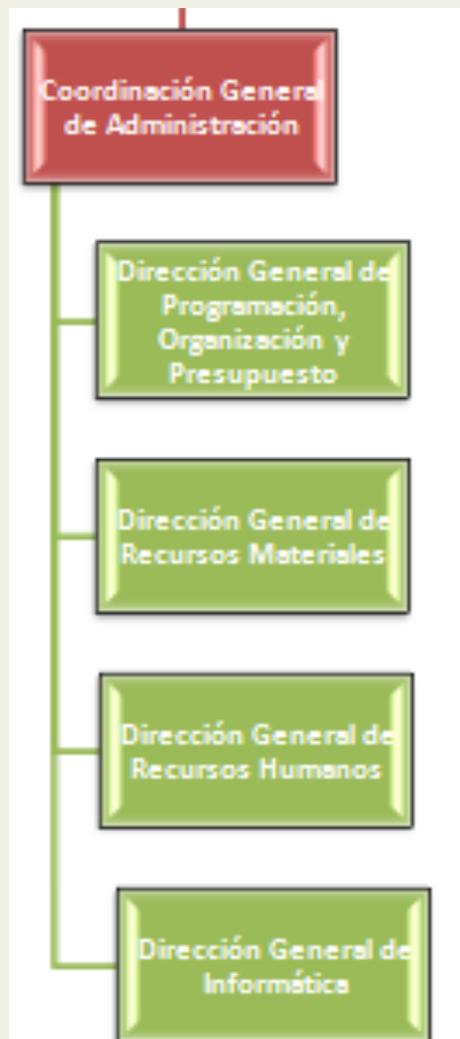
- a) Servicios
- b) Verificación
- c) Jurídica



Asimismo, existe un área a nivel de **Coordinación General**, que es de apoyo a las actividades sustantivas, consistentes en la educación y la divulgación.



Por último, el área de apoyo adjetivo al resto de las áreas de la Procuraduría se da a través de la **Coordinación General de Administración**, mediante la gestión de los recursos presupuestales, materiales, humanos e informáticos.



# 4. MISION, VISION, OBJETIVOS Y ATRIBUCIONES DE LA PROFECO.

# Misión

- Proteger y promover los derechos de los consumidores, garantizando las relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura del consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando la certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para los consumidores.

# Visión

- Ser una institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de los consumidores, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la participación ciudadana y educar para un consumo responsable.

# Objetivos

- Proteger y defender los derechos del consumidor.
- Generar una cultura de consumo responsable.
- Asegurar información adecuada para la toma de decisiones de consumo.
- Implementar métodos de atención pronta y accesible a los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información.



# 5. MARCO NORMATIVO DE LA PROFECO



# MARCO NORMATIVO DE PROFECO



El artículo 28 constitucional trata de las áreas estratégicas de la economía, que se realizan a través de los organismos descentralizados. PROFECO tiene esta naturaleza jurídica, entendiéndose que atiende un área estratégica de las actividades del Estado.



**CÓDIGOS Y  
LEYES**

- Código Civil Federal
- Código de Comercio
- Código Federal de Procedimientos Civiles
- Ley Federal de Protección al Consumidor
- Ley Federal de Competencia Económica
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización
- Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por la Sociedad Civil
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros
- Ley para regular las Sociedades de Información Crediticia
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía

**REGLAMENTOS  
Y ESTATUTO**

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Reglamento de la Ley Federal de Competencia Económica.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de la Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por la Sociedad Civil.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
- Reglamento de Gas Licuado de Petróleo.
- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

