Intervención del diputado Jhobanny Jiménez Mendoza, con una proposición con punto de acuerdo, por el que la Sexagésima Cuarta Legislatura al Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Guerrero, con pleno respeto a la división de poderes y a la esfera de competencia, exhorta al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) licenciado Iván Escalante Ruiz, para que se instale una "Oficina de la Defensa del Consumidor" (ODECO) en el Municipio de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero, para que sean atendidas las y los ciudadanos de la Región Centro de la Entidad y le sean respetados sus derechos como consumidores.

El presidente:

En desahogo de inciso "o" del punto número tres del Orden del Día, se concede el uso de la palabra al diputado Jhobanny Jiménez Mendoza hasta por un tiempo de cinco minutos.

El diputado Jhobanny Jiménez Mendoza:

Con su permiso, diputado presidente.

El Presidente:

Adelante, diputado Jhobanny.

El diputado Jhobanny Jiménez Mendoza:

Compañeros diputadas y diputados, buenas tardes me permito suscribir el presente punto de acuerdo, para anteponer y salvaguardar los derechos de las y los consumidores

Guerrerenses a los llamados Efectos perversos de la sociedad de consumo.

La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor conocida por sus siglas como PROFECO, tiene su origen desde el año de 1975 fundamentado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, donde su propósito principal es proteger los derechos de las personas que consumen, evitar abusos y fraudes.

Para asegurar que se mantengan buenas prácticas entre vendedores o proveedores de servicios y sus clientes, se establecieron oficinas en las ciudades más importantes del país.

En sus inicios la PROFECO estaba presente en varias regiones con un total de 32 delegaciones y 19 subdelegaciones.

En recientes años, se estableció una nueva manera una nueva organización en las oficinas gubernamentales, eliminándose las delegaciones.

De este modo, el 30 de enero del año anterior se dio a conocer en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico de la Profeco, que puso fin a las actividades de todas las delegaciones y subdelegaciones de esta Entidad, formando en su lugar las Oficinas de Defensa del Consumidor conocidas como ODECOs.

En Guerrero la PROFECO sólo tiene presencia de una ODECO en el Puerto de Acapulco, siendo que en anteriores años se ubicaba otra oficina en el municipio de Chilpancingo, sin embargo, por razones desconocidas desapareció de la capital del Estado.

En anteriores años, ha habido esfuerzos del Ayuntamiento Chilpancingo ante la PROFECO, que no rindieron frutos, como el convenio de colaboración efectuado en el año 2022 para instalar un módulo de Atención al Consumidor.

Según el objetivo de este módulo era dar certeza y permitir atender los abusos que se llegasen a presentar por parte del prestador del servicio desde las diversas actividades comerciales.

Al día de hoy, del convenio señalado, sólo quedaron inconformidades y sobre todo miles de consumidores guerrerenses todavía afectados por estos abusos y las malas prácticas de los prestadores de servicios.

Es el caso de miles de personas víctimas de abusos, de los municipios de la Región Centro que preguntan en el Palacio Municipal de Chilpancingo sobre el paradero de las oficinas de la PROFECO, y que lamentablemente son informadas que su única ubicación es en el Puerto de Acapulco.

Tal parece que estamos muy lejos de los ideales por la cual fue creada esta Institución la cual fue, ”promover y proteger los derechos del consumidor, y aplicar las medidas necesarias para dar equidad y seguridad jurídica entre proveedores y consumidores.”

Por otra parte, PROFECO ofrece resolver todos los problemas en cuestión de quejas de los consumidores mediante la página electrónica de “Concilianet”, pero en cuenta el poco avance tecnológico del país, según datos del INEGI, existe un porcentaje del “68.5 % de coberturas en los hogares a nivel nacional con internet.

Subrayando que, las entidades con menor disposición de internet fueron Guerrero, con 53.6 %, Oaxaca, con 47.4 % y Chiapas, con 38.4 %.

El INEGI, abunda en su informe que, el grupo de edad con más personas usuarias de internet fue el de 25 a 34 años.

Es evidente que las personas de 50 o 60 años de edad, se les dificulta más ingresar al servicio de internet a elaborar una queja en la página institucional de la PROFECO, con mayor énfasis en los municipios que carecen de señal o servicio de telefonía móvil o internet.

Por lo anterior, esta representación considera oportuno y correcto exhortar en primer lugar al titular de la PROFECO para que se instale una “Oficina de la Defensa del Consumidor” en el municipio de Chilpancingo con la finalidad de acercar la justicia a al consumidor.

Y en segundo lugar, se propone exhortar a los Titulares del H. Ayuntamiento del Municipio de Chilpancingo, y de la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercio y Turismo del Gobierno del Estado para que coordinadamente realicen mesas de trabajo con las autoridades de la PROFECO a fin de evaluar en conjunto la instalación de una ODECO en el municipio citado.

Compañeras y compañeros diputados.

Estoy convencido que podemos en conjunto traer de nueva cuenta a Chilpancingo una Oficina para la Defensa del Consumidor y con ellos ser nosotros los promotores de la justicia ante los abusos de los prestadores de servicios con énfasis en la población indígena, que visitan la capital día con día.

Dentro del marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor conmemorado el pasado 15 de marzo, puedo mencionar un fragmento de un discurso de Jhon F. Kennedy ex presidente de los Estados Unidos de Mexicanos:

"Consumidores, por definición, somos todos.

Son grupo mayoritario de la economía, afectando siempre en totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas.

Dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores, sin embargo, son el único grupo importante en la economía cuya opinión es a menudo ignorada".

Tomando en cuenta, también compañeros diputados que el día después de seis años, la PROFECO se ha convertido en una Institución que no hace su trabajo en nuestro Estado y que simple y sencillamente pasa la charola día con día a las empresas grandes beneficiándolas y afectando cada día mas y mas al consumidor.

Convirtiéndose hoy en día en la Institución mas corrupta del gobierno Federal.

Muchísimas gracias, presidente.

VERSION INTEGRA

CC. SECRETARIAS Y SECRETARIOS DE LA MESA DIRECTIVA
DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO DE GUERRERO
PRESENTES

El suscrito Diputado Jhobanny Jiménez Mendoza, integrante de la LXIV Legislatura al Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Guerrero, con fundamento artículos 23 fracción I, 161, 177 fracción II inciso a), 313 y demás aplicables de la Ley Orgánica del Poder Legislativo número 231, someto a consideración del Pleno de esta Soberanía la siguiente Proposición con Punto de Acuerdo Parlamentario, **con carácter de urgente y obvia resolución**, al tenor de las siguientes.

CONSIDERACIONES

A través de los años, el consumo de servicios y de cualquier artículo licito se ha transformado en nuestro país, teniendo la necesidad de regular esta actividad por parte del Estado, es así que el primer antecedente de regulación surgió en "*1936 naciendo 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*."

Tomando este importante antecedente, se crea la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO), teniendo origen desde el año de 1975 señalada en la Ley Federal de Protección al Consumidor, donde su propósito principal es proteger los derechos de las personas que consumen, evitar abusos y asegurar interacciones equitativas. De esta manera, "*México se convirtió en el primer país de*

América Latina en tener una procuraduría y el segundo en contar con una ley que aborde este tema."[1]

Para asegurar que se mantengan buenas prácticas entre vendedores y/o proveedores de servicios y sus clientes, se establecieron oficinas en las ciudades más importantes del país. Hasta unos años, la PROFECO estaba presente en varias regiones con un total de 32 delegaciones y 19 subdelegaciones.

En recientes años, se estableció una nueva manera de organización en las oficinas gubernamentales, eliminándose las delegaciones. De este modo, el 30 de enero del año anterior se dio a conocer en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico de la Profeco, que puso fin a las actividades de todas las delegaciones y subdelegaciones de esta entidad, formando en su lugar las ODECO.

En la regulación citada, se indica cómo identificar el lugar de las ODECO. Esto se fundamenta principalmente en aspectos como la elevada actividad económica, el número de habitantes y la ubicación geográfica más favorable, con el objetivo de mejorar la operatividad y la atención adecuada en las áreas con mayor concentración de actividades comerciales, turísticas o de servicios en el país.

En Guerrero únicamente tiene presencia la “Oficina de la Defensa del Consumidos (ODECO) en el Puerto de Acapulco, y en anteriores años en el municipio de Chilpancingo de los Bravo, sin embargo, por razones desconocidas desapareció de la capital del Estado.

En anteriores años, ha habido esfuerzos del H. Ayuntamiento del Municipio de Chilpancingo de los Bravo, que no han rendido frutos, como el documentado por el periódico digital “Ahora Guerrero”, de fecha 16 de marzo de 2022, que dice lo siguiente:

[1] https://www.uaem.mx/estudiantes-y-egresados/servicio-social/files/profeco.pdf

“Ayuntamiento de Chilpancingo firma convenio con la PROFECO para mejorar la atención al consumidor

Chilpancingo, Gro., a 16 de marzo de 2017.- Con la finalidad de prevenir y atender prácticas comerciales irregulares, el Honorable Ayuntamiento de Chilpancingo que preside la alcaldesa Norma Otilia Hernández Martínez y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), signaron un convenio de colaboración e inauguraron el Módulo de Atención al Consumidor.

Hernández Martínez reconoció la disposición del doctor Sergio Arturo Sánchez Iturbe, director de Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas de la PROFECO para cristalizar el convenio jurídico que dará certeza y permitirá atender los abusos que se llegasen a presentar por parte del prestador del servicio desde las diversas actividades comerciales.

Además indicó que con estos convenios fortalecerán las relaciones entre los comerciantes, sociedad y gobierno, “ser defensores de la confianza, seguridad y certeza de vigilar y regular las promociones y ofertas de las empresas”, dijo.

Gilberto Bahena Díaz, titular de la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercio y Turismo dio a conocer que el convenio de colaboración es una de las acciones del gobierno municipal para la protección y los derechos del consumidor, y en la ventanilla de atención se han obtenido buenos

resultados de asesoría, conciliaciones y recuperación de efectivo, en menos de cinco meses.

Acciones que reafirman el compromiso de impulsar y consolidar la economía local, la cual se vio severamente afectada por la contingencia sanitaria, "y a su vez velar y proteger los derechos de los consumidores de Chilpancingo".

Al respecto el doctor Sergio Arturo Sánchez Iturbe, director de Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas de la PROFECO, se congratuló por la firma de dicho convenio de colaboración, con el cual se contempla empoderar a la sociedad en el consumo, a través de la alianza con las cámaras empresariales, quienes realizarán acciones preventivas mediante pláticas y revisiones de vigilancia del comportamiento comercial.

Asimismo reconoció la buena idea de la presidenta municipal de instalar un módulo de atención de PROFECO, donde se brindará asesoramiento jurídico al consumidor al interponer una queja por posible abuso de los comerciantes, ya que la PROFECO es un órgano conciliador para la llegada a buenos acuerdos entre los consumidores y los proveedores.

En su intervención Héctor Salazar Navarro, del sector empresarial, reconoció la disposición de la alcaldesa por el interés de colaborar con los sectores comerciales y proteger a los consumidores a través de la PROFECO.

A la firma del convenio de colaboración se contó con la presencia de Miguel Ángel Ramírez Calderón, representante de Mercados; Joel Moreno Temelo, presidente de la Coparmex Chilpancingo; Omar Elías Azar Herrera, del Consejo Coordinador Empresarial; asi como Manuel Humberto Peraza Gil y Alberto Elías Morlet Heredia, del Sector Empresarial; Luis Felipe Alarcón Juárez, del Sector Hotelero; Xóchitl Heredia Barrientos, Secretaria General; Andrey Yasef Mármolejo Valle, primer síndico municipal; la regidora Neshme Azar Contreras y la secretaria de Finanzas y Administración, Guadalupe Morales Martínez."

Del convenio señalado en el artículo periodístico, solo quedaron inconformidades, desatenciones y sobre todo miles de consumidores guerrerenses que todavía siguen buscando justicia ante las malas prácticas de los prestadores de servicio y centros comerciales.

Es caso de la señora Carmen de 50 años de edad, proveniente del municipio de Tixtla de Guerrero, que desde el año 2024 buscó en el municipio de Chilpancingo de los Bravo, alguna oficina para que atendieran su caso referente a un seguro de automóvil que le impuso arbitrariamente la autofinanciera donde paga mensualmente su automóvil y que lamentablemente, le mencionaron en las instalaciones del Palacio Municipal que "*las oficinas de la PROFECO, las cerraron hace unos años y que tiene que ir hasta el municipio de Acapulco para que atiendan su problema de manera personal".*

La señora Carmen angustiada por su problema y por el dinero que le están cobrando indebidamente por medio de su tarjeta de crédito, ahora tiene que trasladarse al municipio de Acapulco a las instalaciones de la

PROFECO, abordando en primer lugar una combi del centro de Tixtla a Chilpancingo y posteriormente un camión de Chilpancingo a su destino final, gastando más de dos mil pesos, en cada audiencia que la cita dicha Procuraduría. Cabe señalar que la señora Carmen, tiene que viajar acompañada de su asesor legal, ya que ha mencionado en múltiples ocasiones sobre la "*pésima atención de las y los funcionarios en dicha Procuraduría.*

Miles de historias como esta se hacen presentes, al no tener la presencia de la PROFECO en la capital del Estado de Guerrero, estando muy lejos de los ideales por la cual fue creada esta Institución, señalada en el artículo 24 de su Ley Reglamentaria:

> *"• 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.*
>
> *• 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.*

• *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.*

• *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."*

Por otra parte, PROFECO ofrece resolver todos los problemas en cuestión de quejas de los consumidores mediante la página electrónica de "Concilianet", no tomando en cuenta el poco avance tecnológico del país, según datos del INEGI, existe un porcentaje del "*68.5 % de los hogares contó con disponibilidad de internet. Estos hogares representaron más que los que contaban con radio (47.5 %) y computadora (43.9 %), pero estaban por debajo de aquellos que tenían telefonía, sea alámbrica o celular (95.2 %), y televisor (90.7 %)*.

Las tres entidades con mayor número de hogares con disposición de internet fueron Ciudad de México, con 86.0 %; Baja California, con 83.1 % y Nuevo León, con 81.5 por ciento. Las entidades con menor disposición de internet fueron Guerrero, con 53.6 %,

Oaxaca, con 47.4 % y Chiapas, con 38.4 %.[2]

En relación del caso mencionado de la señora Carmen, el INEGI, abunda en el informe que, *"el grupo de edad con más personas usuarias de internet fue el de 25 a 34 años. En Oaxaca, Quintana Roo y Puebla fue donde más se concentraban. En este mismo grupo de edad, Aguascalientes, Morelos y Yucatán fueron las entidades federativas donde menos se concentraban.*

Es evidente que las personas con más de 50 años de edad, se les dificulta ingresar al servicio de internet a elaborar una queja en la página institucional de la PROFECO, con mayor énfasis en los municipios que carecen de señal o servicio de telefonía móvil o internet.

Por lo anterior, esta representación considera oportuno y correcto exhortar en primer lugar al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para que se instale una "Oficina de la Defensa del Consumidor" (ODECO) en el municipio de Chilpancingo de los

[2] https://inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2024/EAP_DMInternet.pdf

Bravo con la finalidad de acercar la justicia a la gente.

Y en segundo lugar, se propone exhortar a los Titulares del H. Ayuntamiento del Municipio de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero, y de la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercio y Turismo del Gobierno del Estado para que coordinadamente realicen mesas de trabajo con las autoridades de la PROFECO a fin de evaluar en conjunto la instalación de una ODECO en el citado municipio, este último párrafo tomado como base del convenio de colaboración, efectuado en anteriores años para la colocación de un "Módulo de Atención al Consumidor".

Esta propuesta de articulado, tiene fundamento en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que a la letra dice;

Artículo 28. En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos, las condonaciones de impuestos y las exenciones de impuestos en los términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria.

En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre concurrencia o la

competencia entre sí o para obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

En apoyo con lo establecido en los artículos 21 y 22 de la *Ley Federal de Protección al Consumidor que dice lo siguiente:*

ARTÍCULO 21.- El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas y el Distrito Federal. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.

ARTÍCULO 22.- La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 23 fracción I, 161, 177 fracción II inciso a), 313 y demás aplicables de la Ley Orgánica del Poder Legislativo número 231, someto a consideración del Pleno de esta Soberanía Popular, **como un asunto de urgente y obvia resolución**, la siguiente propuesta con punto de:

ACUERDO PARLAMENTARIO

PRIMERO. La Sexagésima Cuarta Legislatura al Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Guerrero, con pleno respeto a la división de poderes y a la esfera de competencia, exhorta al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) licenciado Iván Escalante Ruiz para que se instale una “Oficina de la Defensa del Consumidor” (ODECO) en este municipio, para que sean atendidas las y los ciudadanos de la Región Centro de la Entidad y les sean respetados sus derechos como consumidores.

SEGUNDO. La Sexagésima Cuarta Legislatura al Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Guerrero, con pleno respeto a la división de poderes y a la esfera de competencia, exhorta los Titulares del H. Ayuntamiento del Municipio de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero, y de la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercio y Turismo del Gobierno del Estado para que coordinadamente realicen mesas de trabajo con las autoridades de la

PROFECO a fin de evaluar en conjunto la instalación de una ODECO en el citado municipio.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Remítase el presente Acuerdo Parlamentario a los Titulares de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), de la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercio y Turismo del Gobierno del Estado y del H. Ayuntamiento del Municipio de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero, para los efectos legales conducentes.

SEGUNDO. Publíquese el presente Acuerdo Parlamentario en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, y en el portal electrónico de esta Soberanía Popular.

Dado en la Ciudad de Chilpancingo de los Bravo, Guerrero el 21 de marzo de 2025

DIP. JHOBANNY JIMÉNEZ MENDOZA