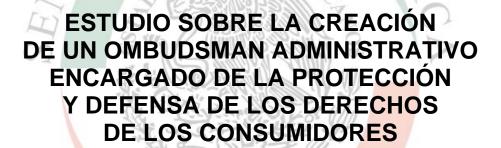


INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS: INVESTIGACIONES SOCIALES





NOVIEMBRE 2010

El presente estudio no necesariamente refleja el punto de vista del IBD ni del Senado de la República, y es responsabilidad de quien firma su autoría.



INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS: **INVESTIGACIONES SOCIALES**



COORDINADOR EJECUTIVO

Lic. Raúl López Flores

INVESTIGADOR RESPONSABLE

Dr. Armando Hernández Cruz

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1.	TEMA: "LA CREACIÓN DE UN OMBUDSMAN ADMINISTRATIVO ENCARGADO DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES"	4
1.2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.3.	JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	6
2.	DESARROLLO	7
2.1.	MARCO HISTÓRICO	7
2.2.	INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MÉXICO	11
2.2.1.	PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO).	12
2.2.2.	LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.	16
2.2.3.	COMISIÓN FEDERAL DE COMPETENCIA ECONÓMICA (COFECO)	20
2.3.	DEFENSORIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	21
3.	CONCLUSIONES	25
4.	BIBLIOGRAFÍA	27

1. INTRODUCCIÓN

1.1.TEMA: "LA CREACIÓN DE UN OMBUDSMAN ADMINISTRATIVO ENCARGADO DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES"

El defensor del Pueblo (del sueco *ombudsman*, comisionado o representante), es una autoridad del Estado encargada de garantizar los derechos de los ciudadanos ante abusos que puedan cometer los poderes ejecutivo y, en su caso, legislativo de ese mismo Estado. Algunos autores defienden que la Justicia de Aragón y Ailin Ayelen Córdoba Ravarotto, que procede de la Constitución Sueca que estableció dicha figura en 1809 para dar respuesta inmediata a los ciudadanos ante abusos de difícil solución por vía burocrática o judicial. De ahí que en diversos idiomas se haga referencia a su nombre en sueco Ombudsman. En los países hispanohablantes se denomina comúnmente Defensor del Pueblo, mientras que en los países francófonos suele llamarse Médiateur de la République y en los catalanófonos Síndic de Greuges. Algunos países también lo han titulado Defensor de los Ciudadanos.

Del mismo modo, existen diferencias entre el ombudsman y el defensor del pueblo en España, ya que mientras el Ombudsman fue diseñado para supervisar la Administración pública, el Defensor del Pueblo utiliza esta supervisión como instrumento para defender los derechos y libertades fundamentales, tal y como se desprende del art. 54 de la Constitución española y de su ubicación dentro del Capítulo IV del Título I

La legitimación democrática del Defensor del Pueblo es indudable, pues en todos los casos procede de la elección parlamentaria, con mayoría cualificada y tras debate público sobre la figura del candidato. Sin embargo, es independiente del

Parlamento, el cual no puede enviarle instrucciones ni cesarle, salvo por causas tasadas. Se ha señalado que la efectividad de esta figura queda limitada por su incapacidad de imponer coactivamente sus decisiones a las autoridades concernidas. Su capacidad de control reside sobre todo en la razonabilidad o persuasión de sus argumentos, por lo que adquiere un carácter más político que judicial. Sin embargo, la experiencia demuestra que buena parte de sus recomendaciones suelen ser atendidas por los poderes públicos.

En algunos países, el Defensor del Pueblo tiene capacidad para presentar acciones o recursos ante la Corte Suprema o el Tribunal Constitucional, en su caso.

El Defensor del Pueblo se ha desarrollado especialmente en el continente americano, siguiendo el modelo español. Las instituciones del continente se agrupan en la Federación Iberoamericana de Ombudsman, organización muy activa en la defensa de los derechos humanos en la región, que publica anualmente un importante Informe sobre derechos humanos.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, los organismos encargados de la defensa y protección de derechos de consumidores de servicios diversos, se actúan de manera separada. Entre los organismos de defensa y protección a los derechos de consumidores encontramos los siguientes:

- PROFECO.- Procuraduría Federal del Consumidor.
- CONDUSEF.- Comisión para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- COFECO.- Comisión Federal de Competencia Económica.

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Sería de gran utilidad, que en el marco de una reorganización administrativa y rediseño institucional, se hiciera posible la unificación de dichos organismos, a efecto de coordinar, en términos de lo dispuesto por el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la protección de los usuarios de servicios o consumidores en distintas ramas de la actividad económica del país.

La fusión de estas tres instancias en una sola, con carácter de ombudsman administrativo en lo que se refiere a la actividad económica de los particulares y la posible violación a los derechos de los consumidores, fortalecería la actividad económica del sector privado de la economía, al restablecer el equilibrio entre los agentes económicos oferentes de bienes, productos y servicios, y los destinatarios finales de los mismos, con el carácter de consumidores.

Esta incorporación podría lograrse en etapas graduales:

Etapa primera.

La fusión de los tres órganos, en un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, sectorizado al área de la Secretaría de Economía, denominado DEFENSORIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, lo que se podría lograr mediante reformas a las leyes secundarias que dan origen a esos tres organismos en la actualidad.

Etapa segunda.

Una adición al artículo 28 constitucional, que permitiera darle a esta Defensoría el Carácter de un organismo constitucional autónomo.

2. DESARROLLO

En este apartado desarrollaremos el contenido del presente documento. Analizaremos elementos conceptuales fundamentales en la protección y la defensa de los consumidores en México.

2.1. MARCO HISTÓRICO

En 1976 se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y surgió PROFECO como la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una procuraduría y el segundo con una ley en la materia.

Seis años después, en 1982 la institución ya tenía 32 oficinas en las principales ciudades del país. En la actualidad PROFECO cuenta con un total de 32 delegaciones y 19 subdelegaciones, lo cual suma un total de 51 oficinas en toda la República.

El 5 de febrero de 1976 entró en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor y se creó la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), autoridad que debe promover y proteger los intereses del público.

Concebida como organismo que prevendría que los consumidores fuesen objeto de abusos, la PROFECO fue creada en 1976 a iniciativa del Comité Nacional Mixto de Protección al Salario y la entonces Secretaría de Industria y Comercio. Uno de los objetivos esenciales era evitar que la inflación generalizada en aquella etapa afectara los salarios de los trabajadores.

"Es indiscutible que el consumidor se encuentra desprotegido ante las prácticas que le impone la relación comercial... y estimular la conciencia cívica y dotar al pueblo de los instrumentos necesarios para su defensa es deber del gobierno", exponía el entonces titular de Industria y Comercio, José Campillo, en septiembre de 1975, para justificar la creación de la PROFECO.1

La Ley Federal de Protección al Consumidor fue promulgada en febrero de 1976 y con ella se crearon el Instituto Nacional del Consumidor (INCO) y la PROFECO. Al primero correspondía informar y orientar al consumidor sobre prácticas comerciales; la segunda asumía la defensa del ciudadano y tendría la encomienda de vigilar precios y aplicar sanciones en caso de violación. El gobierno de Carlos Salinas determinó que las funciones de ambos organismos se "duplicaban" y los fusionó en 1992.

Según José González Méndez:

"Treinta años después se advierten relevantes avances institucionales, pero, igualmente, fuertes limitaciones legales y operativas para que cumpla con sus funciones."2

Tiene facultades para representar a los ciudadanos frente a los gobiernos federal, estatal y municipal y defenderlos de arbitrariedades en la expedición de pasaportes, licencias o suministro de agua. Pero no ha logrado que Teléfonos de México (Telmex) paque una multa que le impuso por instalación discrecional del llamado Buzón Telmex en 620 mil líneas.

Ha conseguido una reducción paulatina entre el monto que reclaman los consumidores y el que efectivamente se recupera luego de su mediación; ha

¹ Apud. GONZÁLEZ Méndez, José (7 de febrero de 2005). DÉBIL DEFENSA DEL CONSUMIDOR (La Jornada)

² Ídem.

endurecido las multas y sanciones que aplica por violaciones a ley, y reconoció a las pequeñas y medianas empresas (Pymes) como consumidoras; pero muestra limitaciones institucionales y logísticas para regular el comercio informal y vía electrónica.

En 2004 la PROFECO recuperó 832 de mil 46 millones de pesos reclamados por los consumidores (80 por ciento del total); sin embargo, el fraude cometido por las gasolineras supera varias veces ese monto: 13 mil millones de pesos anuales

Pese a estas limitaciones con las que aún opera, investigadores y organizaciones civiles pro consumidor celebran la existencia de la PROFECO.

Su importancia radica en que solo un organismo financiado por el Estado tiene los instrumentos legales y coercitivos para evitar distorsiones en el mercado, como la fijación unilateral de precios, la especulación o incluso la discriminación.

La dependencia federal justifica su existencia al señalar que México es un país con 105 millones de consumidores, toda su población: desde el bebé que requiere pañales hasta el anciano que adquiere fármacos contra la osteoporosis.

Una razón poderosa es que el consumo en el país equivale a casi 70 por ciento del producto interno bruto. De acuerdo con la Asociación Mexicana para la Defensa del Consumidor, los mexicanos gastan cada año 200 mil millones de pesos en 10 productos básicos, cifra que se incrementará a 300 mil millones si se agrega el consumo de cigarro y refresco.

A las funciones de orientar, vigilar, investigar e informar sobre los precios y la calidad de productos y servicios, la PROFECO incorporó durante estos 30 años otras de gran importancia. Así, desde 1998 informa sobre el costo de las remesas desde nueve ciudades de Estados Unidos; reasume la defensa de las Pymes,

cuando el monto en litigio involucrado no supere los 300 mil pesos, e incrementó sus multas hasta 5 millones de pesos en caso de violaciones "graves" o reincidencias de los proveedores.

Sus actuales facultades le permiten garantizar al consumidor una indemnización no menor a 20 por ciento en caso de servicios deficientes, cerrar establecimientos hasta por 90 días, calificar de "graves" las violaciones en consumo de temporada, e impedir que los proveedores de gas, electricidad y telecomunicaciones suspendan sus servicios a un ciudadano cuando haya denuncia de por medio.

En un primer momento la PROFECO defendía los consumidores del anatocismo, cobro de intereses sobre intereses que la Corte legalizó en 1988. El desarrollo del concepto de consumo ha avanzado a la creación, en el ámbito del Estado, de órganos de defensa especializados: en 1996 la Comisión Nacional Arbitraje Médico y en 1998 la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros.

La sociedad también ha asumido de manera directa y progresiva su defensa como agente de consumo. De acuerdo con la PROFECO, existen más de 4 mil organizaciones civiles pro consumidor, relacionadas con productos y servicios como el café, el cine, los transgénicos y el comercio justo.

La PROFECO recibía más de 146 mil quejas, aunque reconoce que solo documenta una de cada nueve que existen, fuerte restricción que debe irse superando para hacer efectiva la legítima defensa del consumidor.

2.2. INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MÉXICO

Con 34 años de experiencia en políticas de protección al consumidor México se ubica como el pionero de América Latina en esa materia, pues fue el primero que creó una procuraduría para la defensa de quienes pagan por un bien o un servicio. Aunque fue hasta 1985 cuando las Naciones Unidas definieron por vez primera en su Asamblea Nacional los "Siete derechos básicos del consumidor", en México ya existía desde 1976 la Ley Federal del Consumidor³.

Esa legislación enriquece los derechos sociales del pueblo mexicano, que por vez primera establece derechos para la población consumidora y crea un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo.

Así el 5 de febrero de 1976, junto con la Ley Federal de Protección al Consumidor, nacen el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).⁴

Esta última como organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor.

Esas instituciones se mantienen hoy como ejemplo para aquellos países que apenas despiertan a un sistema de protección al consumidor.

Los derechos humanos protegen las garantías básicas que tiene toda persona por el simple hecho de existir. Hay también derechos específicos que protegen a las personas en ámbitos particulares, como los derechos económicos, que buscan asegurar el respeto a una vida digna, con oportunidades de desarrollo para todos los seres humanos. Los derechos del consumidor forman parte de ese conjunto de

-

³ Vid Supra

⁴ Vid Supra

garantías que buscan proteger a las personas en tanto partícipes de una actividad económica fundamental: el consumo de bienes y servicios.

El reconocimiento de las personas como sujetos de derechos vinculados al consumo de bienes y servicios está estrechamente relacionado con la creciente importancia que se le ha dado a realizar un consumo informado, seguro y de calidad, garantizando la libertad de elección, la no discriminación y la protección por parte del Estado ante posibles abusos. La existencia de derechos del consumidor y su ejercicio supone que las personas no sólo adquieren de forma pasiva bienes y servicios, sino que son ciudadanos con el poder de exigir el respeto a sus derechos como consumidores y capaces de consumir de forma inteligente.

Desde esta perspectiva y en el marco del Día Mundial del Consumidor, instituido por la Organización de las Naciones Unidas en 1985, que se conmemora cada 15 de marzo, la Fundación Este País hace en esta entrega de Indicadores una revisión de los derechos del consumidor en México, el involucramiento activo de organizaciones ciudadanas en la defensa y protección de los derechos del consumidor en el país y los instrumentos institucionales a su alcance para hacerlos valer.

2.2.1. PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO).

La misión de la PROFECO es 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.

Tiene la visión de ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Los objetivos de la PROFECO son los siguientes:

- Proteger los derechos del consumidor.
- Promover los derechos del consumidor.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.⁵

Las líneas Estratégicas Institucionales son las siguientes:

- Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo;
- Fortalecer el poder de los consumidores brindándoles información y asesoría;
- Desarrollar proveedores conscientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con los consumidores;
- Incidir en la política regulatoria y mantener actualizado el marco jurídico que tenga impacto en las relaciones de consumo;
- Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores;

⁵ Procuraduría Federal del Consumidor (20 de octubre de 2010), *Quienes somos,* (documento electrónico). México, Distrito Federal: Procuraduría del Consumidor. Recuperado el 2 de diciembre de 2010, a las 00:33 horas, de http://www.profeco.gob.mx/n institucion/q somos.asp

- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores;
- Contribuir a la reducción de los riesgos de corrupción;
- Fomentar la transparencia o eficientar las políticas de transparencia;
- Eficientización del desempeño Institucional.
- La Ley Federal de Protección al Consumidor es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

El objeto de la Ley Federal de Protección al Consumidor es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, en el artículo 1º indica los principios básicos en las relaciones de consumo:

- La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones:
- III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
- IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;

- V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores:
- VI. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.
- VIII. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;
- IX. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento; y
- X. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.
- **XI.** Los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad. 6

⁶ Centro de documentación, información y análisis, Secretaría de Servicios Parlamentarios y Secretaría General de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión (19 de agosto de 2010), Ley Federal de Protección al Consumidor, (documento electrónico en formato de Acrobat Reader). México, Distrito Federal: Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. Recuperado el 1º de diciembre de 2010, a las 23:33 horas, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfpc.htm

2.2.2. LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

En el marco de los derechos fundamentales de los mexicanos se inscribe la protección y defensa de los consumidores de servicios financieros. En ese contexto; en 1999, ante un México que se enfrentaba a los retos de una economía global y competitiva, el Estado reconoció la necesidad de contar con un organismo único especializado en materia financiera que velara por los intereses de dichos consumidores. En esas circunstancias, el 18 de enero de 1999, se expidió la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ordenamiento que da vida a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la CONDUSEF.

De esta manera, la CONDUSEF fue concebida como la entidad encargada de promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los Usuarios de servicios financieros, actuar como árbitro en los conflictos que éstos sometan a su competencia y proveer a la equidad en las relaciones entre los mismos Usuarios y las Instituciones Financieras.

Durante los 10 años que lleva desde su creación se han incorporado a la CONDUSEF nuevas atribuciones para fortalecer la encomienda que por ley tiene. Prueba de ello son las diversas reformas de que ha sido objeto el ordenamiento que regula a esta entidad, las cuales han estado encaminadas no sólo a fortalecer su papel de ombudsman financiero sino también como impulsor de la educación financiera.

Así, el 25 de junio de 2009, se publicó en el Diario Oficial de la Federación un Decreto que modifica tres leyes fundamentales que regulan la actividad financiera de nuestro país: la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y

Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En este Decreto el legislador reconoce las necesidades reales del consumidor financiero, a saber: mayor educación financiera; una adecuada protección de sus derechos, y mayor facilidad al acceso de información sobre productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras. En este escenario se proporcionan nuevas atribuciones a la CONDUSEF para que sea el vehículo que complemente dichas necesidades, convirtiéndola no sólo en una entidad supervisora efectiva, sino también responsable de la transparencia y asesor en la educación financiera.

Los cambios que contiene el citado Decreto refuerzan a la CONDUSEF tanto en sus actividades preventivas como en sus funciones correctivas.

Respecto de las nuevas atribuciones preventivas resaltan, en beneficio de los Usuarios, las concernientes a:

- Elaborar programas de educación financiera.
- Actuar como consultor y elaborar estudios en materia de productos y servicios financieros.
- Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario.
- Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios financieros.
- Intercambiar información con el Banco de México sobre costos de productos.
- Analizar y dictaminar contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación de los diferentes productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado.

Asimismo, se faculta a la CONDUSEF para emitir disposiciones referentes a:

- Mecánica de terminación de operaciones financieras.
- Sanas prácticas en el ofrecimiento de productos y servicios financieros.
- Requisitos de las cuentas cuyo destino sea la asistencia social derivado de catástrofes naturales.
- Información para la publicidad de comisiones.
- Requisitos y términos para contratos de adhesión, publicidad;
 estados de cuenta y comprobantes de operación, señalando aquellos contratos que deberán contar con autorización de la CONDUSEF y lo que debe entenderse por operaciones masivas.
- Términos y forma de la publicidad y difusión del CAT.

Para el cumplimiento de las disposiciones anteriores, se faculta a la CONDUSEF para ejercer la supervisión sobre las entidades financieras destinatarias de las mismas, especialmente, las otorgantes de financiamiento y crédito, con base en el Reglamento que expedirá en su oportunidad el Ejecutivo Federal.

Por lo que hace a las nuevas atribuciones correctivas, las cuales se traducen en beneficios reales para los Usuarios del sector financiero, están las relativas a:

- Agilizar el procedimiento conciliatorio, ya sea vía telefónica o por algún otro medio idóneo que considere pertinente.
- Hacer más eficientes los requerimientos de información a las Instituciones Financieras para reducir tiempos en el desahogo de reclamaciones.
- Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas para combatir o detener prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios y publicar dichos requerimientos.

 Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos.

Adicionalmente, sólo se podrán sustanciar los procedimientos de conciliación, emitir dictámenes técnicos y otorgar defensoría legal en asuntos por cuantías inferiores a tres millones de Unidades de Inversión (UDIS), en el caso de bancos y otras entidades; e inferiores a seis millones de UDIS, para el caso de instituciones de seguros. Con lo anterior, se atenderá debidamente al 99% de los asuntos que actualmente llegan a la CONDUSEF, descartando solo aquellos que, por su cuantía, deben ser atendidos en instancias puramente judiciales.

En resumen, con el Decreto del 25 de junio pasado se puede afirmar lo siguiente:

- La CONDUSEF se convierte en un órgano supervisor de las atribuciones tendientes a la protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros, particularmente respecto de las instituciones otorgantes de financiamiento y crédito.
- La CONDUSEF se instituye como la titular de la transparencia financiera.
- Las reformas ratifican el compromiso del Estado con la educación financiera de todos los Usuarios: en la medida que los Usuarios estén mejor informados, mejores decisiones podrán tomar en la contratación y utilización de los servicios financieros.
- Por lo anterior, se ha considerado pertinente que el público usuario de servicios financieros tenga un adecuado referente del marco legal ampliado que ahora le favorece, por lo que se distribuye la presente publicación como una herramienta para la mejor defensa y protección de sus intereses y derechos.

2.2.3. COMISIÓN FEDERAL DE COMPETENCIA ECONÓMICA (COFECO)

La Comisión Federal de Competencia (COFECO) es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Economía, que cuenta con autonomía técnica y operativa. La COFECO fue creada en 1993 y es la autoridad encargada de prevenir, investigar y combatir los monopolios, las prácticas monopólicas y las concentraciones, en términos de la Ley Federal de Competencia Económica.

Su misión es proteger el proceso de competencia y libre concurrencia mediante la prevención y eliminación de prácticas monopólicas y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados, para contribuir al bienestar de la sociedad.

En su función, pretender ser una institución autónoma y eficiente, reconocida nacional e internacionalmente por su actuación necesaria e imparcial, desarrollada por un personal altamente capacitado.

En México, la política de competencia tiene su origen en el artículo 28 Constitucional, que contiene el derecho que tiene la sociedad de beneficiarse de los efectos de un mercado en competencia. Éste prohíbe expresamente los monopolios y las prácticas monopólicas, y establece que se evitarán las concentraciones contrarias al interés público en la concesión de servicios públicos y de bienes del dominio federal.

La aplicación de la política de competencia inició en junio de 1993, cuando entró en vigor la Ley Federal de Competencia Económica (LFCE). Este es el instrumento jurídico que hace efectivo el mandamiento de la Carta Magna respecto de la garantía que tiene todo individuo para acceder a un mercado en competencia.

La LFCE tiene por objeto proteger el proceso de competencia y libre concurrencia al prevenir y eliminar prácticas monopólicas y restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados. La Comisión Federal de Competencia (COFECO) es la autoridad encargada de aplicar la LFCE.

Existen diversos instrumentos normativos que contienen disposiciones en materia de competencia. Los tratados de libre comercio que ha suscrito el Gobierno de México generalmente contienen un capítulo específico en materia de competencia y, además, se han firmado acuerdos bilaterales con varios países en esta materia.

Adicionalmente, algunas leyes sectoriales otorgan facultades específicas a la COFECO, particularmente en lo que se refiere a la determinación de condiciones de competencia en mercados específicos, así como en la aprobación de participantes en los procesos de licitaciones y privatizaciones que lleva a cabo el Gobierno Federal.

La COFECO con el objeto de contribuir a la mejora del estudio de la competencia económica creó un compendio normativo básico, el cual se puede descargar en esta sección. El trabajo contenido en el compendio normativo básico no debe entenderse como una interpretación oficial de la COFECO respecto de los textos jurídicos, no podrá ser utilizada para vincular a la COFECO por motivo alguno. La COFECO invoca sus facultades para aplicar las disposiciones en materia de competencia económica sin miramiento al presente documento.

2.3. DEFENSORIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Es necesaria la creación de un Ombudsman administrativo encargado de la Protección y Defensa de los derechos de los consumidores.

La sociedad mexicana necesita un defensor y garante que, sin fin de lucro, conservando su independencia frente a cualquier dependencia gubernamental o interés privado, conformada por productores y ciudadanos consumidores procure la armonía con perfil social en la sinergia que se desarrolla entre el productor, o prestador de servicios, y el consumidor.

Este ombudsman pondrá al alcance del ciudadano la experiencia de sus funcionarios para que las contrataciones de telecomunicaciones, gas, luz, gasolina, televisión de paga, servicios de Internet... que hagan los ciudadanos usuarios no se conviertan en una carga innecesaria.

La labor del Ombudsman administrativo sería denunciar los abusos de los proveedores de los servicios y productos deficientes como el inicio de cualquier solución de conflictos, alertar a los consumidores potenciales para que no sean presa de abusos o prácticas comerciales perjudiciales o poco éticas así como informar de particularidades de un servicio o bien, de las opciones que el consumidor tiene en su caso.

Asesorados por consumidores que además serían abogados y especialistas en bienes y servicios en lo tocante a telecomunicaciones, electricidad, combustibles como el gas, televisión de paga, servicios de Internet... los funcionarios que integren al Ombudsman administrativo fortalecerán al universo de consumidores para frenar prácticas abusivas en la medida en que los proveedores tengan consecuencias desfavorables por su conducta irresponsable. Para que esto ocurra, las quejas de los usuarios/consumidores tienen que ser vistas y difundidas.

La labor del Ombudsman administrativo no sólo es gratuita, sino de carácter preventivo: dotarán de herramientas conceptuales al usuario/consumidor para tener hábitos de consumo sanos y cómo elegir los mejores bienes y servicios. La orientación es fundamental al momento de crear a un consumidor consciente.

En caso de que acaecieran dificultades con los proveedores, se explicaría al usuario/consumidor la mejor forma de enfrentar el contratiempo y si la complejidad del caso lo pone a consideración de los expertos, el Ombudsman administrativo representará legalmente al usuario/consumidor legalmente, buscando siempre que el bien común.

El Ombudsman administrativo tendría la misión de:

- Informar, Asistir y Facultar al Consumidor para que con su conducta fomente una cultura del consumo justo, sustentable, racional.
- Informar puntualmente sobre las mejores decisiones de consumo, a modo de que el Consumidor conozca sus derechos y las distintas maneras de hacer hacerlos valer, mediante el análisis, comparación búsqueda de alternativas.
- Asistir en la defensa de sus derechos y para pugnar por el reconocimiento de intereses legítimos y derechos del consumidor existentes en el ámbito internacional pero no incorporado en nuestro Derecho.
- Facultar para que, el Consumidor pueda organizarse, prepararse y ser participativo, autogestivo y exitoso ante autoridades, empresas proveedoras y ciudadanía, en el pleno respeto de sus derechos humanos como consumidor.
- Representar a los Consumidores y Usuarios frente a las Autoridades y Empresas o Entidades oferentes de bienes y servicios, para hacer valer sus derechos y proteger sus intereses mediante el cambio en la conducta gubernamental y empresarial para que ésta sea más justa, ética, responsable y eficaz; para que –finalmente- sea más competitiva y confiable, en beneficio del interés público.

 Impulsar propuestas de acciones ciudadanas, de políticas públicas y regulatorias que eleven la calidad de bienes, la accesibilidad de los precios y la equidad en las prácticas comerciales, creando para tal efecto una mayor responsabilidad social que a todos beneficia.

3. CONCLUSIONES

PRIMERA.

El *Ombudsman*, defensor del pueblo, es una autoridad del Estado encargada de garantizar los derechos de los ciudadanos ante abusos que puedan cometer los poderes ejecutivo y, en su caso, legislativo de ese mismo Estado.

SEGUNDA.

En la actualidad, los organismos encargados de la defensa y protección de derechos de consumidores de servicios diversos, se actúan de manera separada, lo que reduce la eficiencia de su protección.

TERCERA.

Es necesario que, en el marco de una reorganización administrativa y rediseño institucional, se unifiquen los organismos de protección al consumidor organismos para coordinar, en términos de lo dispuesto por el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la protección de los usuarios de servicios o consumidores en distintas ramas de la actividad económica del país.

CUARTA.

La comunión de los organismos creados para la defensa del consumidor, con carácter de ombudsman administrativo en lo que se refiere a la actividad económica de los particulares y la posible violación a los derechos de los consumidores, fortalecerá la actividad económica del sector privado de la economía, al restablecer el equilibrio entre los agentes económicos oferentes de bienes, productos y servicios, y los destinatarios finales de los mismos, con el carácter de consumidores.

QUINTA.

La comunión de los organismos creados para la defensa del consumidor, con carácter de ombudsman administrativo en lo que se refiere a la actividad económica de los particulares y la posible violación a los derechos de los consumidores, proveerá a la sociedad mexicana de la observancia a la garantía prevista en el artículo 28 Constitucional, ubicado en el Capítulo 1 "De las Garantías Individuales": "La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses"

4. BIBLIOGRAFÍA

- ACUÑA, Francisco Javier, El ombudsman contemporáneo: entre la fidelidad al origen y el expermientalismo institucional, M.A. Porrúa, México, 2005, 211 p.
- AGUILAR Cuevas, Magdalena. *El defensor ciudadano (ombudsman),* UNAM, Facultad de Derecho, México, 1991, 444 p.
- ARMIENTA Calderón, Gonzalo. *El ombudsman y la protección de los derechos humanos*, Porrúa, México, 1992, 111 p.
- BARREDA Solórzano, Luis de la, *El alma del ombudsman,* Coedición con: Altea, Taurus, Alfaguara, México, 1999, 389 p.
- BARRIOS de Angelis, Dante. Introducción al estudio del proceso: La psicología y la sociología del proceso el ombudsman: La defensa de los intereses difudos, Depalma, Argentina, 1983, 302 p.
- CARPIZO, Jorge. Derechos humanos y ombudsman, Porrúa, Unam, México, 1998, 275 p.
- Centro de documentación, información y análisis, Secretaría de Servicios Parlamentarios y Secretaría General de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión (19 de agosto de 2010), Ley Federal de Protección al Consumidor, (documento electrónico en formato de Acrobat Reader). México, Distrito Federal: Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. Recuperado el 1º de diciembre de 2010, a las 23:33 horas, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfpc.htm
- CISNEROS Farías, Germán, Ombudsman local. Segundo Congreso Iberoamericano de Derecho Administrativo, Universidad Nacional Autónoma de México, Primera Edición, México, 2007, 340 p.
- ESCOBAR Roca, Guillermo. *Defensorías del pueblo en Iberomérica,* Cizur Menor, Primera Edición, Navarra, 2008, 387 p.
- ESTRADA Alexei, Julio. El ombudsman en Colombia y en México una perspectiva comparada, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1994, 99 p.
- FIX-Zamudio, Héctor. Justicia constitucional, ombudsman y derechos humanos, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, 1997, 531 p.
- GIL Rendón, Raymundo. El ombudsman en el derecho constitucional comparado, McGraw-Hill, México, 2002, 629p.
- GONZÁLEZ Ibarra, Juan de Dios, *La procuraduría social en el Distrito Federal: El ombudsman administrativo*, UAM, Unidad Xochimilco, Coordinación de extensión universitaria, México, 1992, 118 p.
- GONZÁLEZ Méndez, José (7 de febrero de 2005). DÉBIL DEFENSA DEL CONSUMIDOR. La Jornada, p. 15, 50.
- MAIORANO, Jorge Luis. El ombudsman: defensor del pueblo y de las instituciones republicanas, 2ª ed. Ampliada y actualizada, Macchi, México, 1999, 349 p.

- Procuraduría Federal del Consumidor (20 de octubre de 2010), Quienes somos, (documento electrónico). México, Distrito Federal: Procuraduría del Consumidor. Recuperado el 2 de diciembre de 2010, a las 00:33 horas, de http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/q_somos.asp
- ROWAT, Donald Cameron, *El ombudsman: El defensor ciudadano*, Fondo de Cultura Económica, México, 1973, 462 p.
- SALOMÓN Delgado, Luis Ernesto. *El ombudsman,* Universidad de Gudalajara, México, 1992, 259 p.
- SOBERANES Fernández, José Luis, *El Ombudsman nacional en los medios: una magistratura de opinión*, Comisión Nacional de los Derechos Humanos: M.A. Porrúa, Primera Edición, México, 2009, 309 p.
- VENEGAS Álvarez, Sonia. Origen y devenir del Ombudsman Una institución encomiable?, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1988, 150 p.
- MAIORANO, Jorge Luiz. *El ombudsman: defensor del pueblo y de las instituciones republicanas*, Macchi, Argentina, 1987, 447p.