



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza

Solicitud: 0461/2024
Folio INAI, PNT: 330024524000461

Ciudad de México, 28 de mayo de 2024

Solicitud de Información:

A) DETALLE HISTORICO POR AÑO DEL 2014 AL 2024 DE DENUNCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS EN CONTRA DE GRUPO CUAUHTEMOC MOCTEZUMA SA DE CV Y/O CERVECERIA CUAUHTEMOC MOCTEZUMA HEINEKEN MEXICO SA DE CV Y/O HEINEKEN MEXICO S DE RL DE CV Y SUS FILIALES Y/O SUBSIDIARIAS, RELATIVAS A "CUAUHTEMOC MOCTEZUMA" O "HEINEKEN" B) VERSIONES PUBLICAS DEL INFORME PRESENTADO POR DICHO PROVEEDOR, DICTÁMENES, ACUERDOS DE TRÁMITE, ACTAS DE AUDIENCIAS, PROCEDIMIENTOS ARBITRALES, Y DEMÁS EXPEDIENTES RELATIVOS A LAS DENUNCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS ENUMERADAS EN EL INCISO ANTERIOR. (Sic...).

Respuesta:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6º Apartado A, Fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3º, 5º, 6º, 12, 15, 16, 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 4º párrafos primero y segundo, 7º párrafo tercero, 15, 16, 17, 18, 21 y 24 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y tomando en consideración la información que es de su interés, se procede a emitir respuesta a la presente solicitud de información en los siguientes términos.

La Procuraduría Federal del Consumidor, para el despacho de los asuntos, cuenta con diversas unidades administrativas; en este caso, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, actúa conforme a lo dispuesto en los artículos 3, 4, fracción III y XIV y 26 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y 1 y 3 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. Principalmente, tiene conferidas atribuciones para practicar la vigilancia y verificación a establecimientos comerciales, con la finalidad de comprobar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Infraestructura de la Calidad y las Normas Oficiales Mexicanas, que sean competencia de esta procuraduría, así como dar atención y seguimiento a las denuncias presentadas por los consumidores en contra de los proveedores y aplicar las sanciones por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley de Infraestructura de la Calidad

Ahora, con el propósito de ofrecer información de su interés, es preciso referir las características de la Denuncia Ciudadana:





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

En términos de lo dispuesto en el artículo **97** de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cualquier persona podrá denunciar las violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Infraestructura de la Calidad y las Normas Oficiales Mexicanas, lo cual implica un mecanismo de participación ciudadana, que otorga a los consumidores la facilidad de poder evidenciar aún de manera anónima a los proveedores que afectan sus derechos con el probable incumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Infraestructura de la Calidad y las Normas Oficiales Mexicanas, cuya verificación y vigilancia corresponde a esta Procuraduría. Al efecto es necesario transcribir el artículo aludido:

***"Artículo 97.-** Cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables. En la denuncia se deberá indicar lo siguiente:*

I. Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación;

II. Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate,

III. En su caso, nombre y domicilio del denunciante.

La denuncia podrá presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio.

De tal suerte, este mecanismo sirve para que la Procuraduría Federal del Consumidor dentro de su competencia y atribuciones, en caso de haber satisfecho los requisitos en el artículo anteriormente mencionado y de ser procedente, ordena una visita de verificación para que un C. Defensor de la Confianza acuda al domicilio del establecimiento denunciado con el objeto de constatar que en ese establecimiento no se apliquen métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios, no se incrementen injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias, se respeten los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo, informando y respetando los precios y tarifas, incluyendo los acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por autoridad competente; informar de forma notoria y visible el monto total a pagar de los bienes, productos o servicios que se ofrezcan al consumidor; se informen y respeten las garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, se cumpla con las promociones y ofertas anunciadas, se entreguen las facturas o comprobantes respectivos; cuando se ofrezca garantía, se entregue por escrito y se indique en que consiste, además de la forma de hacerla efectiva, la cual no podrá ser inferior a noventa días, no se niegue la venta, adquisición, renta o suministro de bienes, productos o servicios que se tengan en existencia o se anuncien como disponibles, se realicen prácticas discriminatorias de selección de clientela, condicionamiento de servicio, o reservas del derecho de admisión, y que la información que se difunda por cualquier medio o forma sea veraz, así como que se entreguen las cantidades ofrecidas, de conformidad al ya citado artículo 96 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual señala que la Procuraduría Federal del Consumidor, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de "la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley de Infraestructura de la Calidad, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquellos en tránsito".

Es importante destacar, que la presentación de una denuncia no implica que el proveedor deba ser sancionado, pues posterior a ella, en caso de que hayan sido detectadas durante una visita de verificación conductas que presuntamente constituyan infracciones a las leyes aplicables a la materia, se instaura un Procedimiento Administrativo en contra del establecimiento visitado, garantizando su derecho de ser oído y vencido en juicio, para lo cual, se agotan las etapas procesales a las que refiere el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que para pronta referencia se transcribe a continuación:





Artículo 123.- Para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

Cuando la Procuraduría detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento a que se refiere este precepto en contra de un proveedor por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también al fabricante, productor o importador de tales bienes o productos el inicio del procedimiento previsto en este artículo. La Procuraduría determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión.

La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo podrá solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias. Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.

En otro orden de ideas, referente al cuestionamiento **A) DETALLE HISTORICO POR AÑO DEL 2014 AL 2024 DE DENUNCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS EN CONTRA DE GRUPO CUAUHEMOC MOCTEZUMA SA DE CV Y/O CERVECERIA CUAUHEMOC MOCTEZUMA HEINEKEN MEXICO SA DE CV Y/O HEINEKEN MEXICO S DE RL DE CV Y SUS FILIALES Y/O SUBSIDIARIAS, RELATIVAS A "CUAUHEMOC MOCTEZUMA" O "HEINEKEN" (Sic...)**, se realizó una búsqueda exhaustiva en los archivos y documentos con los que cuenta esta unidad administrativa, en particular en la Oficina de gestión y seguimiento a la denuncia, encontrando **11 (once) registros de denuncias**, los cuales se ponen a disposición del peticionario en formato Excel (**ANEXO 01**).

Finalmente, del punto que solicita **B) VERSIONES PUBLICAS DEL INFORME PRESENTADO POR DICHO PROVEEDOR, DICTÁMENES, ACUERDOS DE TRÁMITE, ACTAS DE AUDIENCIAS, PROCEDIMIENTOS ARBITRALES, Y DEMÁS EXPEDIENTES RELATIVOS A LAS DENUNCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS ENUMERADAS EN EL INCISO ANTERIOR.** (Sic...), en adición a lo expuesto en el punto anterior, se hace de conocimiento, que la presentación de una denuncia ciudadana únicamente genera la asignación de un número de folio electrónico, en la herramienta informática que administra la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza MODULO DE ATENCION A DENUNCIAS CIUDADANAS, el cual podrá ser consultado en el siguiente sitio <https://denuncias.profeco.gob.mx/>

En dicho modulo, se registran datos como lo son nombre del proveedor denunciado, domicilio, y motivo de la denuncia. Es por ello que se pone a disposición del peticionario la información con la que esta unidad administrativa cuenta, en relación a las denuncias presentadas en contra de GRUPO CUAUHEMOC MOCTEZUMA, S.A. DE C.V., Y/O CERVECERIA CUAUHEMOC MOCTEZUMA HEINEKEN MEXICO SA DE CV Y/O HEINEKEN MEXICO S DE RL DE CV Y SUS FILIALES Y/O SUBSIDIARIAS, RELATIVAS A "CUAUHEMOC MOCTEZUMA" O "HEINEKEN", mediante formato Excel **ANEXO 01**.

En ambos casos, aplica el criterio **03/17 del Pleno del Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos (INAI)**, en virtud de que la Ley no exige mayores responsabilidades a cargo del sujeto obligado, diversas a las ya señaladas, aunado a ello, el acceso a la Información Pública no le debe implicar una carga excesiva:

No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información.

Por último, el periodo de búsqueda corresponde con el señalado por el peticionario.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Firma el **Lcdo. Armando Guzmán García, Director General de Verificación y Defensa de la Confianza**, con fundamento en los artículos 20, 22 y 24 fracciones I, II, XIV, XIX, XXII, XXIII, XXIV, XXV y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 3, 4 fracciones III, XIV, segundo, tercero y cuarto párrafo, 6, fracción II, 7, 18 fracciones IV, VI, IX, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XX, XXVI y XXVII; 19 y 26 fracciones I, II, III, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX del Reglamento vigente de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1 y 3 del Estatuto Orgánico vigente de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Visto Bueno: Lcdo. César Trejo Escoto.- Director de Procedimientos y Sanciones, de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.

Revisó: Lcda. Yurixhi Anabel Muñoz Silva.- Jefa de Departamento y Enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.

Elaboró: Lcda. Patricia García Martínez

