



Ciudad de México, a 01 de noviembre de 2023

Folio interno UT: **23000778**

Folio Plataforma Nacional de Transparencia (PNT): **330024523000778**

Unidad Administrativa responsable: **Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.**

Solicitud de Información:

"De LA DIRECCION GENERAL DE OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, DE LA PROFECO. toda vez que esa unidad administrativa de la PROFECO tiene esas facultades, competencias o funciones, de conformidad con lo establecido en las fracciones VI y XIX del artículo 18 y el artículo 22 del REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (RPFC).

Solicito que esa área (fracción II del artículo 3 LGTAIP), responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo aplica medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la OOECO LV (Oficina de Defensa del Consumidor Zona Leona Vicario)?
2. ¿Cómo Supervisa el desarrollo de las actividades, como para efficientizar el funcionamiento, de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
3. ¿Cómo promueve el mejor desarrollo de las actividades de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
4. ¿Cómo practica visitas para realizar las medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
5. ¿Cómo ha promovido, evaluado y supervisado el cumplimiento de la normativa y de las operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
6. ¿Cómo proporciona asesoría y orientación a los consumidores respecto de los derechos que tienen?
7. En caso de no haber realizado las facultades de los numerales anteriores, solicito me informe cuales no se realizaron y sus respectivas razones, circunstancias o impedimentos para no haberlas realizado, de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 19 de la LGTAIP.

Cada una de sus respuestas anteriores pido que sean sustentadas, motivadas y fundamentadas con el documento Idóneo (fracción VI del art 3 LGTAIP), utilizado como soporte para realizar sus facultades; mencionando cuantas veces se han hecho, así como los documentos que comprueben la realización de esos actos y facultades, durante en el periodo comprendido de todo el año 2023. Es decir, se me deberá proporcionar la información solicitada, y a su respuesta deberá adjuntar el documento idóneo (fracción VII del art. 3 LGTAIP), que le sirva para sustentar lo que realiza de acuerdo con sus facultades: puesto que la información pedida dentro de mi solicitud está sustentada en las facultades expresas de esa unidad administrativa del sujeto obligado.." (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 hace de su conocimiento lo siguiente:

A efecto de dar cumplimiento a su solicitud con número de folio **PNT 330024523000778**, y en atención al desahogo realizado a la prevención formulada por esta Autoridad, en el cual reitera los cuestionamientos enlistados en la parte superior, se informa que de conformidad con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de **servicio social** con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene 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.

Que la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4 fracción I y X, y 22 fracción XXVII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene delimitadas sus atribuciones, principalmente para fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), así como entre éstas, con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos; diseñar y programar en coordinación con las unidades administrativas competentes y los Directores de Zona, las acciones a desarrollar por las ODECO, coordinar su implementación y dar seguimiento a sus resultados; e integrar la información remitida por las ODECO, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades administrativas centrales según su ámbito de competencia.

Por lo que hace al cuestionamiento referente a, ***"...¿Cómo aplica medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV (Oficina de Defensa del Consumidor Zona Leona Vicario)?..."***, se hace de su conocimiento que, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, realiza de manera mensual un informe dirigido al Procurador, derivado de los resultados de las visitas de supervisión integral diligenciadas en el mes que corresponda, por lo que de la visita realizada a la Oficina de su interés, podrá apreciar la información en el documento que se proporcionaría previo pago. (Anexo 1)

Ahora bien, en lo que se refiere a los cuestionamientos respecto a, ***"... ¿Cómo Supervisa el desarrollo de las actividades, como para eficientizar el funcionamiento, de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?..."*** y ***"...¿Cómo practica visitas para realizar las medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV? ..."***, se informa que, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, cuenta con la programación del calendario de visitas de supervisión integral para el ejercicio fiscal 2023, atendiendo a lo instruido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, de fecha 20 de diciembre de 2020, vigente al momento de realizarse la visita realizada a la ODECO Zona Leona Vicario, no siendo óbice precisar que, en dicho calendario se incluye la Oficina Zona Leona Vicario, documentos que se proporcionaría previo pago. (Anexo 2)

Por otro lado, con relación a los cuestionamientos referentes a, ***"...¿Cómo promueve el mejor desarrollo de las actividades de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?..."***, se comunica que, una vez realizada la visita de supervisión a la oficina que refiere, Zona Leona Vicario, la Dirección de Supervisión, adscrita a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, detecta oportunidades de mejora, por lo que hace de conocimiento a las áreas de su competencia, a fin de que se realicen las gestiones para el mejor desarrollo de las actividades de la Unidad Administrativa, documentales que se proporcionarían previo pago. (Anexo 3)

Por cuanto hace a la consulta de, ***"...¿Cómo ha promovido, evaluado y supervisado el cumplimiento de la normativa y de las operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV? ..."***, se precisa que, la promoción de la normatividad relacionada con las funciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor, haciendo especial énfasis en la ODECO Zona Leona Vicario, se realiza a través de correos electrónicos, tal como se aprecia en el documento que se proporcionaría previo pago. (Anexo 4)



Con relación a lo manifestado acerca de, **"... ¿Cómo proporciona asesoría y orientación a los consumidores respecto de los derechos que tienen? ..."**, se hace de su conocimiento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 18, fracción XIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el cual señala, **"... Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones"**; las Direcciones Generales adscritas a la Procuraduría, proporcionan asesoría y orientación a los consumidores de acuerdo a sus facultades y competencias, en ese sentido, por lo que hace a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, versa su actividad a través de la Dirección de Planeación y Desarrollo, mediante el mecanismo de registro de manera presencial a esta unidad administrativa, y/o de manera telefónica. Se proporciona documento de registro para asesoría para mayor referencia. (Anexo 5)

En atención al punto, **"...En caso de no haber realizado las facultades de los numerales anteriores, solicito me informe cuales no se realizaron y sus respectivas razones, circunstancias o impedimentos para no haberlas realizado, de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 19 de la LGTAIP. ..."** al respecto, ha de mencionarse que, se han realizado las facultades que refiere en la solicitud de acuerdo a la Normatividad aplicable, respondiendo a cada uno de los puntos solicitados, por lo que dicho numeral no es aplicable.

Finalmente, respecto de las documentales identificadas, se hace de su conocimiento que, a fin de darle certeza sobre las mismas, que se encuentran a resguardo de la Dirección de Supervisión, adscrita a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, resulta procedente brindarle el acceso a los soportes documentales, los cuales constan de **118 hojas**, por lo que, atendiendo a lo señalado por el particular respecto a **"y en caso de tener anexos, (documentos con los que sustente su respuesta), estos últimos pueden ser en copia simple"**, se ponen a disposición del solicitante en copia simple **las documentales señaladas en párrafos anteriores que dan respuesta a sus requerimientos**, los cuales constan de **118 hojas**, previo pago de los derechos que correspondan al total de **98 hojas**, toda vez que el artículo 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que la información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples, por lo que, de realizarse el pago respectivo, se procederá a la entrega de las documentales descritas con antelación.

Se emite la presente respuesta, con base en la información que obra en los archivos de esta unidad administrativa.

Atentamente

Lic. Ilse Marianna González Benavides
Directora General

