

RESPUESTA AL PUNTO DE ACUERDO SOBRE CAMPAÑAS DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN EN LAS CASAS DE EMPEÑO.

Presenta: *Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)*

Objeto: La PROFECO informa que tiene la facultad de verificar casas de empeño, si derivado de la verificación, se determina que alguna casa de empeño está cometiendo alguna infracción a la Ley Federal de Protección al Consumidor, o que pueda afectar los intereses y economía de la población, será sancionada con multa de 702.07 pesos (setecientos dos pesos 7/100 MN) a 2 millones 745 mil 903.07 pesos (dos millones setecientos cuarenta y cinco mil novecientos tres pesos 7/100 MN); y en el caso de que se constate que alguna casa de empeño se encuentra operando sin la inscripción en el Registro de Casas de Empeño, se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de noventa días y con multa de 146 mil 620.98 pesos (ciento cuarenta y seis mil seiscientos veinte pesos 98/100 MN) a 4 millones 105 mil 387.31 pesos (cuatro millones ciento cinco mil trescientos ochenta y siete pesos 31/100 MN).

Así mismo, a efecto de verificar e inspeccionar las casas de empeño en todo el país, para prevenir posibles prácticas de abusos y engaños a la población, destaca acciones llevadas a cabo por las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios de la Profeco.

Consideraciones

Ciudad de México, a 2 de febrero de 2018

**Integrantes de la Mesa Directiva
De la Cámara de Diputados
Del Honorable Congreso de la Unión**

Presentes

En respuesta al oficio número DGPL 63-II-3-3145 signado por el diputado Rafael Hernández Soriano, entonces vicepresidente de la Mesa Directiva de la Comisión Permanente del honorable Congreso de la Unión, me permito remitir para los fines procedentes, copia del similar número 113.2018.DGVP.111 suscrito por el licenciado Édgar Alejandro Guerrero Flores, director general de Vinculación Política de la Secretaría de Economía, mediante el cual responde el punto de acuerdo por el que se exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor a continuar llevando a cabo campañas de verificación e inspección en las casas de empeño de todo el país, y en su caso, aplicar las sanciones correspondientes, con el objeto de prevenir posibles prácticas de abusos y engaños a la población.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarles la seguridad de mi consideración distinguida.

Licenciado Felipe Solís Acero (rúbrica)
Subsecretario de Enlace Legislativo
y Acuerdos Políticos

Ciudad de México, a 1 de febrero de 2018.

Licenciado Felipe Solís Acero
Subsecretario de Enlace Legislativo
y Acuerdos Políticos
Secretaría de Gobernación

Presente

Me refiero al oficio SELAP/ 300/ 292/18 de fecha 25 de enero de 2018, a través del cual se remitió el punto de acuerdo aprobado por la Comisión Permanente del honorable Congreso de la Unión, cuyo resolutivo se transcribe a continuación:

Único. La Comisión Permanente del honorable Congreso de la Unión exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor para que, en coordinación con sus homólogas en las entidades federativas y en el ámbito de sus atribuciones, lleven a cabo campañas de verificación e inspección en las casas de empeño en todo el país, con el objeto de prevenir posibles prácticas de abusos y engaños a la población, ante el incremento en la demanda de crédito en el mes de enero.

Al respecto, esta secretaría informa lo siguiente:

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en su artículo 7 Bis, señala que el proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Así mismo, señala que dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

Ahora bien, en términos del artículo 24, fracciones I y XIV de la LFPC, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) tiene como atribuciones promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas

necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), así como de las normas oficiales mexicanas (NOM) y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento.

Por otra parte, el artículo 65 Bis del referido ordenamiento, establece que las casas de empeño son personas físicas o morales no reguladas por leyes y autoridades financieras que en forma habitual o profesional realicen u oferten al público contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria.

Es importante señalar, que la Profeco cuenta con un registro público en el que se deberán inscribir las casas de empeño, así como los formatos de los contratos de adhesión que celebren con sus clientes. Asimismo, el artículo 65 Bis 4 de la LFPC señala que las casas de empeño deberán transparentar sus operaciones, por 10 que deberán colocar en su publicidad o en todos sus establecimientos abiertos al público, de manera permanente y visible, una pizarra de anuncios o medio electrónico informativo, que tendrá como propósito brindar información a los consumidores sobre los términos y condiciones de dichos contratos.

Además, de conformidad con la disposición referida, las casas de empeño deberán informar el costo diario y mensual totalizado, que se deberán expresar en tasas de interés porcentual sobre el monto prestado, los cuales, para fines informativos y de comparación, incorporarán la totalidad de los costos y gastos inherentes al contrato de 'mutuo durante ese periodo. La información a la que se refiere el presente artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable y permitir su fácil comprensión y comparación por parte de los consumidores.

Es importante señalar que la Profeco, a través de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV) y de las delegaciones de la Profeco en cada entidad federativa, de conformidad con lo establecido por los artículos 8, fracción I y 13, fracción IV del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, practicará la verificación y vigilancia necesaria 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, con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la LFPC, de la LFMN y de las NOM, tal y como lo establece el artículo 96 de la LFPC.

En ese sentido, si derivado de la verificación, se determina que alguna casa de empeño está cometiendo alguna infracción a la LFPC, o que pueda afectar los intereses y economía de la población, será sancionada con multa de 702.07 pesos (setecientos dos pesos 7/100 MN) a 2 millones 745 mil 903.07 pesos (dos millones setecientos cuarenta y cinco mil novecientos tres pesos 7/100 MN); y en el caso de que se constate que alguna casa de empeño se encuentra operando sin la inscripción en el Registro de Casas de Empeño, se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de noventa días y con multa de 146 mil 620.98 pesos (ciento cuarenta y seis mil seiscientos veinte pesos 98/100 MN) a 4 millones 105 mil 387.31 pesos (cuatro millones ciento cinco mil trescientos ochenta y siete pesos 31/100 MN).

A efecto de verificar e inspeccionar las casas de empeño en todo el país, para prevenir posibles prácticas de abusos y engaños a la población, las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios de la Profeco han realizado las siguientes acciones:

Delegación Chiapas

Durante 2017, se realizaron un total de 21 visitas de verificación, conforme a las cuales se iniciaron 2 Procedimientos por Infracciones a la Ley. Asimismo, se atendieron 16 quejas, de las cuales 6 fueron conciliadas en favor del consumidor.

Para el 2018, se reforzarán las acciones de verificación y se brindará la atención correspondiente a las quejas que se presenten, con el objeto de prevenir posibles prácticas de abusos y engaños a la población que utilice este tipo de servicios.

Subdelegación Chihuahua

En esta subdelegación se implementó la realización de visitas de verificación a casas de empeño mediante el “Programa de Verificación y Vigilancia Casas de Empeño 2018”, para prevenir posibles prácticas de abusos y engaños a la población. Asimismo, se brinda asesoría a los consumidores de forma telefónica y / personal sobre las quejas en relación a este rubro.

Delegación Chihuahua

Durante el periodo del presente ejercicio 2018, en esta Delegación se han realizado 6 visitas de verificación a los establecimientos conocidos como “Casas de Empeño”, en los que no se ha detectado anomalía alguna en la normatividad de la materia.

Es importante destacar que el referido operativo tiene como objeto verificar que los proveedores de este servicio, ajusten sus prácticas comerciales a lo dispuesto por la LFPC, que la información se proporcione de manera clara, veraz y comprobable, de forma que permita una adecuada y oportuna toma de decisiones de consumo, así como que los servicios cumplan los requisitos de información comercial, para evitar que se vulneren los intereses, derechos y economía de los consumidores.

Por otra parte, se señala que no existe queja alguna interpuesta por parte de los consumidores, en contra de Casas de Empeño.

Delegación Coahuila

Durante 2017, en esta delegación se realizaron diversos operativos de verificación a 21 establecimientos de casas de empeño, de los que se obtuvieron 17 visitas correctas y 4 se inició de Procedimientos Administrativo por Infracciones a la LFPC y o a las NOM. Ahora bien, durante el presente año se han realizado 2 verificaciones correctas, en las que no se detectaron irregularidades de acuerdo con la normatividad aplicable.

En las visitas se verificó la exhibición de precios y que estos fueran respetados, así como también que el establecimiento contara con el contrato de adhesión registrado ante la Profeco y otros requisitos de la norma oficial aplicable.

Delegación Guanajuato

A través del departamento de verificación y vigilancia, esta delegación realizará como cada año, visitas de verificación en el giro de casas de empeño, tal como en 2017, en el que se realizaron visitas a 56 establecimientos

en los municipios de León, San Luis de Paz, Salvatierra, Salamanca, Irapuato, Celaya, y en los que en 12 de ellos se detectó algún incumplimiento. Por otra parte, el Departamento de servicios atendió 39 quejas en esta materia.

Subdelegación Mexicali

En esta subdelegación se han llevado a cabo visitas de verificación a las “Casas de Empeño” con el fin de prevenir prácticas abusivas y engañosas a la población. Asimismo, se han implementado medidas de difusión a través de los diversos medios de comunicaciones locales, para la prevención, debido al incremento en la demanda de crédito en el mes de enero.

Delegación Michoacán

En esta delegación se han interpuesto las quejas siguientes:

Delegación Nuevo León

Durante 2017, en esta delegación se realizaron 171 visitas de verificación a “Casas de Empeño”, de las cuales, en 136 casos no se detectó alguna infracción y en 35 visitas se detectó alguna irregularidad. Ahora bien, a partir del 1 de enero del presente año se ha continuado con el operativo a establecimientos con este tipo de servicios, con el reforzamiento constante de las acciones de verificación a establecimientos con este giro.

Finalmente, se hace de su conocimiento que el año pasado en materia de servicios se recibieron 20 quejas en contra de “Casas de Empeño”, con los siguientes resultados:

- 12 conciliadas.
- 1 no conciliada.
- 3 desistimientos.
- 4 en trámite.

Delegación Oriente

En esta delegación se han implementado las siguientes acciones:

1. Asesoría a consumidores en términos de la LFPC.
2. Conciliación inmediata por medio de contacto directo con los representantes legales de los diversos proveedores.
3. Radicación de quejas y seguimiento al procedimiento conciliatorio.
4. Implementación de los programas nacionales de verificación y vigilancia, exhibición de precios, calibración de básculas y cumplimiento de las NOM aplicables.

5. Intensificación de visitas, incluyendo fines de semana a estos establecimientos.

6. Monitoreo permanente y brigadas itinerantes en casas de empeño en las delegaciones políticas de Iztapalapa, Iztacalco y Venustiano Carranza, con la finalidad de impulsar acciones preventivas y operativas, con el objeto de verificar que los proveedores cumplan con lo establecido en la LFPC.

Delegación Quintana Roo

En esta delegación, se han recibido 10 quejas en contra de “Casas de Empeño” desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, siendo los principales motivos la negativa al pago por deterioro del producto, negativa a la devolución del depósito.

Se recibieron 2 denuncias en contra de las casas de empeño, sin embargo, dentro de los operativos de verificación realizados a 25 casas de empeño, en el periodo comprendido del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, se sancionaron 6 casas de empeño, siendo los principales motivos la falta de información comercial, y la falta de registro público de casa de empeño.

Delegación Puebla

En esta delegación, se han presentado 24 quejas en contra de casas de empeño, de las cuales 5 fueron conciliadas, 2 no fueron conciliadas y 17 se encuentran en trámite.

Delegación Querétaro

En esta delegación, se han realizado 23 verificaciones a casas de empeño, y 12 susceptibles de procedimientos por infracciones a la ley, teniendo un total de sanciones por la cantidad de 674 mil 885.96 pesos (seiscientos setenta y cuatro mil ochocientos ochenta y cinco pesos 96/100 MN) en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

Delegación San Luis Potosí

Esta delegación implementó un operativo de verificación y vigilancia a “Casas de Empeño” establecidas en esta entidad, y en lo que va del mes de enero se han realizado operativos a 6 establecimientos, sin que se detectara violación alguna a la LFPC. Cabe mencionar que dentro del periodo del 1 al 7 de enero del presente año no se ha recibido queja o denuncia en esta materia.

Delegación Sinaloa

Se implementó operativo de verificación en 15 “Casas de Empeño” en los municipios de Culiacán, Mazatlán, Salvador Alvarado y Guasave. El motivo principal de la verificación consistió en la inscripción de dichos establecimientos en el Registro Nacional de Casas de Empeño.

Es importante destacar que, durante el presente año, no se ha recibido queja alguna en contra de las casas de empeño, no obstante, se intensificarán las acciones con el fin de vigilar que los proveedores realicen prácticas abusivas y engañosas a la población.

Por lo anterior, y con fundamento en los artículos 27 y 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la fracción II del artículo 49 del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, así como el acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la conducción y coordinación de las relaciones del Poder Ejecutivo federal con el Poder Legislativo de la Unión, publicado el 1 de octubre de 2003 en el Diario Oficial de la Federación, le solicito atentamente haga del conocimiento a la Comisión Permanente del honorable Congreso de la Unión, información contenida en el presente, en la forma que usted estime conveniente.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial.

Atentamente

Licenciado Édgar Alejandro Guerrero Flores (rúbrica)

Director General de Vinculación Política

(Se remite al promovente.)