



PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR LA QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y A LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR A PROMOVER EL MÓDULO DENOMINADO “CONCILIANET” ENTRE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS.

La que suscribe, integrante de la LXIV Legislatura del Congreso de la Unión, Senadora **CLAUDIA ESTHER BALDERAS ESPINOZA**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 78 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 122 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; así como por los artículos 55, 176 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a la consideración de la Comisión Permanente, la **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR LA QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y A LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR A PROMOVER EL MÓDULO DENOMINADO “CONCILIANET” ENTRE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS**, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

La complejidad de las relaciones humanas ha sido un factor fundamental en la construcción de sistemas que propicien las condiciones adecuadas para la convivencia armónica de los seres humanos, a ello se debe el surgimiento de las normas, particularmente de las normas jurídicas, establecidas para regular la conducta de los hombres y mujeres en sociedad. Sin embargo, no han sido garantía plena para lograr la convivencia pacífica deseada, de manera que aquellas normas que regulan ciertas conductas, deben estar acompañadas de las sanciones aplicables por su incumplimiento, así como de los procedimientos que se deben llevar a cabo para su imposición, por tal motivo es que los sistemas jurídicos se encuentran integrados por normas sustantivas y adjetivas, siendo estas últimas las que establecen los medios para hacer cumplir las sustantivas, es decir, son aquellas que comprenden los procedimientos a desahogarse en caso de que la conducta humana sea antijurídica y sea generadora de conflictos, ya sea entre particulares o entre ellos y el poder público.



PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR LA QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y A LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR A PROMOVER EL MÓDULO DENOMINADO “CONCILIANET” ENTRE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS.

De este modo es que se justifica la existencia del derecho procesal, el cual encuentra su fundamento jurídico en el artículo 17 constitucional, en el caso de nuestro país, pues establece que toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que están expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa o imparcial; de igual manera el artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que ninguna persona puede ser privada de sus derechos sino mediante un proceso y el artículo 13 del mismo ordenamiento jurídico prohíbe el establecimiento y funcionamiento de tribunales extraordinarios. Como se observa, los tribunales emitirán una resolución que darán fin a una controversia, favoreciendo las pretensiones de una parte e imponiendo obligaciones o sanciones a otra de las partes.

De esta forma, el derecho procesal se ha considerado como aquella rama del derecho idónea para la resolución de conflictos por intereses opuestos, es decir, es la vía a la por excelencia han acudido las personas para la solución de controversias, sea de la materia que se trate, pues se considera el medio pacífico y legítimo, legalmente instituido que preservaría la paz y armonía, a pesar de la existencia de medios alternativos de resolución de conflictos, que brindan los mismos resultados y reducen los tiempos y los costos, a través de procedimientos más sencillos, que son igualmente heterocompositivos, tales como la mediación, la conciliación y el arbitraje, en cualquier materia, ya sea civil, mercantil, administrativa, laboral, etcétera.

El arbitraje es más complejo que la mediación y la conciliación, por cuanto a la primera, un tercero imparcial ajeno al litigio facilita la interacción entre las partes en conflicto y los invita a que lleguen a un acuerdo, no tiene mayor formalidad como la conciliación, en donde las partes suscriben un convenio que resuelve el conflicto. En ese sentido, en la conciliación, el tercero ajeno a la controversia tiene un papel más activo, pues además de proponer alternativas concretas de solución promueve la formulación del



PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR LA QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y A LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR A PROMOVER EL MÓDULO DENOMINADO “CONCILIANET” ENTRE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS.

convenio, además se desempeña mediante instituciones y organismos que siguen los procedimientos establecidos en la ley, pudiendo ser judicial o extrajudicial según la persona que la realice ya sea un juzgador o una institución que no se encuentra dentro de la organización judicial como en el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor, cuya atribución es la procuración de la solución de las controversias, surgidas entre consumidores y proveedores conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De acuerdo con el artículo 24 de dicha ley 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, conforme a lo que establecen las leyes y reglamentos, así como a la política de protección al consumidor que establezca la Secretaría de Economía y que es un instrumento social y económico del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores, quienes en algún momento pueden ser víctimas de los abusos de proveedores por incumplimiento de alguna prestación pactada, es decir, por incumplimiento en la entrega de un producto en las condiciones anunciadas o la no entrega y también por la falta de prestación de un servicio o un mal servicio.

Conforme a los procedimientos instituidos la Procuraduría recibe las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los requisitos correspondientes, la conciliación también podrá llevarse a cabo utilizando los medios electrónicos, para ello se instituyó un módulo de solución de controversias en línea, en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía



PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR LA QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y A LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR A PROMOVER EL MÓDULO DENOMINADO “CONCILIANET” ENTRE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS.

Internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor.

De acuerdo con el Informe Anual de la Procuraduría Federal del Consumidor, en 2018, dicho módulo logró radicar 6,790 expedientes, con un porcentaje de conciliación del 86.50%, recuperando un monto de \$17'839,924.00 en favor de los consumidores, mientras que para 2019, fueron radicados 7,780 expedientes, con un porcentaje de conciliación del 84.73%, recuperando un monto de \$27'987,543.75 en favor de los consumidores, estos resultados se logran debido a que el consumidor no requiere acudir a una Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio y a que la entrega de los documentos es través de Internet y en formato electrónico, lo que permite un menor tiempo para la solución de la reclamación.

Sin embargo, no todas las reclamaciones pueden desahogarse de esa forma, puesto que para llevar a cabo una solución del conflicto a través de Concilianet, los proveedores deben formar estar registrados conforme al convenio que celebren con la Procuraduría, como ya se mencionó y aunque el consumidor desee utilizar la plataforma, si el proveedor no se encuentra en la lista de participantes, se deberá acudir a las oficinas para presentar una queja de forma presencial, aunque son procedimientos expeditos, no tienen la eficiencia de aquellos en los que se utilizan las tecnologías de la información para desahogar una controversia entre consumidores y proveedores, por ello es que la presente proposición tiene como propósito exhortar, a la Secretaría de Economía, como la dependencia encargada de establecer las políticas de protección al consumidor, que promueva la celebración de convenios entre los proveedores de bienes y servicios en nuestro país para que las quejas que eventualmente llegaran a presentarse en su contra por algún incumplimiento sancionado por la ley, puedan resolverse a través del módulo Concilianet, facilitando



PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR LA QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y A LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR A PROMOVER EL MÓDULO DENOMINADO “CONCILIANET” ENTRE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS.

los procedimientos conciliatorios, incluso reduciendo los riesgos de contagio por Covid-19 y sus variantes, al evitar contacto entre las personas.

Actualmente son 58 proveedores que se encuentran en la lista y con los que se puede llegar a conciliar mediante el multicitado módulo denominado Concilianet, esperando que con este exhorto, se pueda impulsar la celebración de convenios para incrementar el número de proveedores.

Por lo anterior, someto a consideración de la Comisión Permanente la siguiente proposición con:

PUNTO DE ACUERDO:

ÚNICO. La Comisión Permanente exhorta respetuosamente a la Secretaría de Economía para que, en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, realicen acciones para promover la celebración de convenios entre este organismo descentralizado y los proveedores de bienes y servicios en nuestro país, para que formen parte del módulo conocido como “Concilianet” y se optimice la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores que deriven de una queja.

Dado en el recinto de la Comisión Permanente, a los 21 días del mes de julio del año 2021.

A T E N T A M E N T E:

SEN. CLAUDIA ESTHER BALDERAS ESPINOZA