**H. CONGRESO DEL ESTADO**

**P R E S E N T E. –**

La Comisión de Economía, Turismo y Servicios, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 64, fracción I de la Constitución Política; los artículos 87, 88 y 111 de la Ley Orgánica; así como por los artículos 80 y 81 del Reglamento Interior y de Prácticas Parlamentarias, ambos ordenamientos del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua; somete a la consideración del Pleno el presente Dictamen, elaborado con base en los siguientes:

**A N T E C E D E N T E S**

**I.-** Con fecha dieciséis de octubre de dos mil veinte, la Diputada Rosa Isela Gaytán Rosa Isela Gaytán Díaz, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presentó Iniciativa mediante la cual propone exhortar al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), para que de manera urgente se fortalezca el monitoreo de las tiendas virtuales, así como la supervisión e inspección dirigida a las empresas proveedoras del servicio de mensajería y paquetería, así como también a las empresas proveedoras del servicio de entrega de comida, para atender puntualmente las quejas de los consumidores que han realizado compras por Internet y que no han recibido los productos y servicios que adquirieron o les llegó dañado o distinto a lo solicitado.

**II.-** La Presidencia del H. Congreso del Estado, con fecha veinte de octubre del año dos mil veinte, y en uso de las facultades que le confiere el artículo 75, fracción XIII, de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, tuvo a bien turnar a esta Comisión de Dictamen Legislativo la Iniciativa de mérito, a efecto de proceder al estudio, análisis y elaboración del Dictamen correspondiente.

**III.-** La Iniciativa se sustenta en la siguiente exposición de motivos:

*“Desde hace seis meses para millones de personas sus rutinas diarias y costumbres han cambiado debido a la pandemia. Hoy es común escuchar términos como Home Office, E-commerce o Uber Eats, son los sistemas que han revolucionado la forma de trabajar, hacer comercio y hasta de comer debido a la pandemia que azota al mundo.*

*Esta crisis sanitaria ha traído nuevas inercias en la forma de hacer las cosas, actualmente miles de seres humanos, los que han podido conservar el empleo en medio de esta crisis, trabajan desde sus hogares. Este confinamiento que aún respetan en muchas empresas para protección de sus trabajadores, ha modificado la rutina diaria de asistir a un centro laboral de manera física.*

*En cuestión de****ventas por internet****, la pandemia logró que el comercio en línea diera un gran paso, pues se adelantaron los planes de las compañías para incursionar en ese canal entre dos o tres años, pero aún falta mucho por hacer para mejorar la experiencia de compra de las personas.*

*Como resultado del confinamiento se verá un reequilibrio de las****ventas presenciales****y las que se hacen en línea.*

*El confinamiento llevó a duplicar el número de****pequeñas y medianas empresas (Pymes)****que venden por internet, ya que ahora son seis de cada 10 que se sumaron a este canal, casi el doble de lo que había el año pasado, de acuerdo con la****Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO).***

*En estos meses de confinamiento por la pandemia,****se incrementó en 90% el uso de aplicaciones de compras en México****, de acuerdo con el “Reporte sobre el Impacto del Covid-19 en Venta Online”, elaborado por la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO).*

***Se estima que cinco de cada 10 empresas han duplicado su crecimiento en internet,****y dos de cada 10 registran crecimientos mayores al 300% en el volumen de negocios por línea.*

*La crisis sanitaria****obligó a los mexicanos a cambiar los hábitos de compra-venta y el comercio por internet es una opción viable****, lo cual también trajo un aumento en las quejas por incumplimiento en fechas de entrega,****cancelaciones sin consentimiento, retrasos en reembolsos y poca efectividad de los servicios al cliente****, situación que afecta el bolsillo de los mexicanos y podemos encontrarnos ante un nuevo método para cometer delitos.*

***Este Buen Fin 2020 será diferente a todos ya que tendrá más durabilidad, 11 días y por la pandemia por el coronavirus. Precisamente por el tema de la pandemia, es que visualizamos que en esta edición vayan a predominar las compras en línea y de esa manera se preservara la salud de los clientes que preferirán no hacer sus compras presenciales en establecimientos comerciales para evitar el tema de acumulación de personas y posibles contagios, pero esto a su vez también puede*** *aumentar las quejas en las compras en línea, así como en sus entregas.”*

Al tenor de lo anterior, la Comisión de Economía, Turismo y Servicios, después de entrar al estudio de la Iniciativa de mérito, tiene a bien formular las siguientes:

**C O N S I D E R A C I O N E S**

**I.-**Al analizar la competencia de este Alto cuerpo Colegiado, quienes integramos esta Comisión, no encontramos impedimento alguno para conocer del presente asunto.

**II.-** En efecto, como ha quedado asentado en antecedentes, la presente Iniciativa tiene por objeto exhortar al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en Chihuahua, para que de manera urgente se fortalezca el monitoreo de las tiendas virtuales, así como la supervisión e inspección dirigida a las empresas proveedoras del servicio de mensajería y paquetería, así como también a las empresas proveedoras del servicio de entrega de comida, para atender puntualmente las quejas de los consumidores que han realizado compras por Internet y que no han recibido los productos y servicios que adquirieron o les llega dañado, o distinto a lo solicitado.

**III.-** Con el propósito de que el Pleno de esta Soberanía cuente con mayores elementos para pronunciarse al respecto, resulta necesario exponer lo siguiente:

*“La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) protege y promueve los derechos de los consumidores a través de mecanismos que permiten impulsar la legalidad y certeza en las relaciones de consumo.*

*Con la finalidad de prevenir y salvaguardar posibles afectaciones a los derechos de los consumidores y de combatir prácticas comerciales abusivas, PROFECO asesora a las personas consumidoras, recibiendo y gestionando sus quejas vinculadas al consumo.”[[1]](#footnote-1)*

En la actual contingencia sanitaria, que inició el 23 de marzo del año 2020, la Profeco ha recibido 231 quejas contra tiendas virtuales; esto representa el 11.2% de las 2,017 reclamaciones presentadas en ese sector en los últimos 17 meses.[[2]](#footnote-2)

El principal inconveniente está relacionado con la entrega del bien o servicio adquirido.

Con fecha 03 de julio de 2020, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) publicó una guía sobre el antes y el después de comprar vía internet, y qué hacer en caso de que el bien o servicio adquirido a través de tiendas virtuales no llegue a su destino.[[3]](#footnote-3)

En ese sentido, dio conocer que dicha guía está disponible en el número 521 de la Revista del Consumidor, correspondiente al mes de julio, en la siguiente dirección:

<https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor521_JULIO_2020.pdf>.

La Profeco, cuenta con el programa de Monitoreo de Tiendas Virtuales (<https://www.profeco.gob.mx/tiendasvirtuales/index.html>).

Esta herramienta permite a los consumidores revisar si los sitios de los proveedores que realizan transacciones mediante comercio electrónico cumplen con las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En ese sentido y según información recabada por esta Comisión que hoy dictamina, se desprende que durante la contingencia de salud conocida como COVID 19, la PROFECO, ha buscado la manera de evitar que se cometan abusos a los consumidores, a través de las compras por internet.

Además, se ha dado a conocer a la ciudadanía en general, la posibilidad de denunciar actos de abuso de esta índole.

Por lo que se considera fundamental vigilar, investigar y sancionar, dichos actos, con el objetivo de proteger la economía de las personas.

Por lo expresado en líneas que anteceden, se advierte que la PROFECO, ha realizado acciones encaminadas a defender la economía de las familias.

**IV.-** En virtud de lo expuesto, sometemos a la consideración del Pleno el presente proyecto de:

**ACUERDO**

**ÚNICO.-** La Sexagésima Sexta Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Chihuahua, exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en Chihuahua, para que se sigan implementando medidas tendientes al monitoreo de las tiendas virtuales, así como la supervisión e inspección dirigida a las empresas proveedoras del servicio de mensajería y paquetería y a las empresas proveedoras del servicio de entrega de comida, a efecto de que se atiendan en tiempo y forma las quejas interpuestas por parte de los consumidores que hayan realizado compras por Internet, y que no hayan recibido los productos y servicios que pretendían, o les haya llegado dañado, o distinto a lo solicitado, y se apliquen en su caso las sanciones correspondientes, con el objeto de proteger al consumidor, en esta modalidad de compras realizadas en línea.

**ECONÓMICO.-** Aprobado que sea, túrnese a la Secretaría para los efectos a que haya lugar.

Dado en el recinto oficial del Poder Legislativo en la Ciudad de Chihuahua, Chihuahua a los quince días del mes de abril del año dos mil veintiuno.

**Así lo aprobó la Comisión de Economía, Turismo y Servicios, en reunión de fecha trece de abril de dos mil veintiuno.**

**POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, TURISMO Y SERVICIOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **INTEGRANTES** | **A FAVOR** | **EN CONTRA** | **ABSTENCIÓN** |
| **1187** | **DIP. JORGE CARLOS SOTO PRIETO****PRESIDENTE** |  |  |  |
| 1198 | **DIP. ANNA ELIZABETH CHÁVEZ MATA****SECRETARIA** |  |  |  |
| http://www.congresochihuahua.gob.mx/TimThumb.php?src=diputados/imagenes/fotos/1176.jpg&w=260&h=260&zc=1 | **DIP. ANA CARMEN ESTRADA GARCÍA****VOCAL** |  |  |  |
| http://www.congresochihuahua.gob.mx/TimThumb.php?src=diputados/imagenes/fotos/1173.jpg&w=260&h=260&zc=1 | **DIP. PATRICIA GLORIA JURADO ALONSO****VOCAL** |  |  |  |
| http://www.congresochihuahua.gob.mx/mthumb.php?src=diputados/imagenes/fotos/1192.jpg&w=260&h=260&zc=1 | **DIP. LUIS ALBERTO AGUILAR LOZOYA****VOCAL** |  |  |  |

La presente hoja de firmas corresponde al Dictamen DCETS/28/2021 de la Comisión de Economía, Turismo y Servicios.

1. <https://www.gob.mx/se/articulos/servicios-que-te-ofrece-la-profeco?idiom=es> 17/12/2020 [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.gob.mx/profeco/prensa/orienta-profeco-sobre-que-hacer-al-comprar-por-internet> 17/12/2020 [↑](#footnote-ref-2)
3. Ídem. [↑](#footnote-ref-3)