



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

NÚMERO DE ASUNTO  
2198

## INICIATIVA CON CARÁCTER DE PUNTO DE ACUERDO

A fin de exhortar al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en Chihuahua, Héctor Aguilera Brenes, 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.

**PRESENTADA POR:** Diputada Rosa Isela Gaytán Díaz (PRI).

**FECHA DE PRESENTACIÓN:** 16 de octubre de 2020, en Oficialía de Partes del H. Congreso del Estado.

---

**TRÁMITE:** Se turna a la Comisión de Economía, Turismo y Servicios.

**FECHA DE TURNO:** 20 de octubre de 2020.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO CHIHUAHUA

P R E S E N T E.-



La suscrita Rosa Isela Gaytán Díaz, Diputada de la LXVI Legislatura del Honorable Congreso del Estado, integrante del grupo parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, en uso de las facultades que me confiere el numeral 64 fracción IV párrafo III de la Constitución del Estado Libre y Soberano de Chihuahua, los ordinales 169, 170, 171, 174 fracción I, 175 y demás relativos de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua comparezco ante este Honorable Congreso del Estado de Chihuahua, a fin de presentar una **Iniciativa con carácter de Punto de Acuerdo de urgente resolución, a fin de exhortar respetuosamente al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en Chihuahua, Héctor Aguilera Brenes, 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, conforme a 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



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

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.

Por esta reflexión me permito someter a consideración de este H. Soberanía, la siguiente proposición con Punto de Acuerdo:

**Artículo único.-** *La Sexagésima Sexta Legislatura del Estado de Chihuahua* exhorta respetuosamente al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en Chihuahua, Héctor Aguilera Brenes, 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.

En la ciudad de Chihuahua, Chih., a los dieciséis días de mes de octubre del año dos mil veinte.

**Diputada ROSA ISELA GAYTÁN DÍAZ.**

**Partido Político Revolucionario Institucional**