



Gobierno de
México

Economía

Secretaría de Economía

Profeco

**Procuraduría Federal
del Consumidor**



Históricamente las relaciones de consumo han sido de poder, donde el proveedor domina al consumidor.

La Procuraduría busca equilibrar esta desigualdad.



2025
Año de
La Mujer
Indígena

¿Qué es la Profeco?

La Procuraduría Federal del Consumidor, es la institución que se encarga de proteger y defender los derechos de las personas consumidoras.

Primera Institución en América Latina que defiende sus derechos.



1976

Se publica la Ley Federal de Protección al Consumidor

Se crea el Inco* y la Profeco**

(5 de febrero)



1976

Se publica la primera edición de la Revista del Consumidor (1 de noviembre)



1980

Arranca el programa Quién es Quién en los Precios

Entra en operación el Teléfono del Consumidor (5 de febrero)



1992

Se fusiona el Inco y la Profeco instalando oficinas de representación en todo el país. (16 de noviembre)




1993

Inicia operaciones el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (1 de julio)

*Instituto Nacional del Consumidor

**Procuraduría Federal del Consumidor



CLAUDIA SHEINBAUM
2024 — 2030

100 pasos para la
Transformación

Contribución de la Profeco a los Ejes, Repúblicas, Compromisos, Objetivos y Estrategias del Gobierno de México

- 3. Gobierno sensible y cercano a la gente.
- 5. Respeto a todos los derechos y combate a la discriminación.
- 12. Gobierno honesto y sin nepotismo.
- 14. Mantendremos la austeridad republicana.
- 16. No aumentarán los precios de energéticos ni canasta básica.
- 33. México será potencia tecnológica y de innovación.
- 38. Desarrollo y acceso a la cultura.

Razón de ser de la Profeco

- Fortalecer la cultura de consumo responsable.
- Garantizar la protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras.
- Impulsar relaciones comerciales justas y equitativas en apego a la ley.
- Brindar información clara y oportuna para un consumo informado y sostenible.



Siete derechos

Los siete derechos básicos de las personas consumidoras están enfocados en garantizar las relaciones de consumo justas entre la población consumidora y los proveedores.

DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



Profeco y su relación con las personas consumidoras



Para Proteger a las personas consumidoras ante prácticas comerciales injustas, nos basamos en 3 principales:

Estrategias



Mejorar los canales de comunicación con un enfoque inclusivo y accesible.

- Informar sobre derechos de consumo mediante campañas, eventos y módulos de atención.
- Difundir tendencias de consumo y seguridad de productos en medios tradicionales y digitales.
- Mejorar la educación y asesoría en derechos de las personas consumidoras a través de medios institucionales.



Promover las relaciones comerciales justas, equitativas y transparentes.

- Impulsar la vigilancia ciudadana con canales de denuncia accesibles.
- Verificar y vigilar con transparencia y rendición de cuentas.
- Analizar productos, publicidad y asesorar a proveedores con buenas prácticas.



Optimizar los mecanismos y los recursos para la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

- Defender los derechos de las personas consumidoras resolviendo controversias y sancionando abusos.
- Fortalecer la cooperación para un mercado justo mediante consejos, foros y convenios.
- Mejorar la institución mediante la capacitación y optimización de recursos.

Actividades y servicios de la Profeco



Quién es quién en los precios



Revista del consumidor



Verificación a productos y servicios



Análisis publicitario



Registro público para evitar publicidad



Concilianet, conciliaExprés, teléfono del consumidor



Distintivo digital Profeco



Buró comercial



Registro público de contratos de adhesión



Registro público de casas de empeño



Brújula del consumo



Regulación de la publicidad



Convenios para promover prácticas comerciales justas



Acciones colectivas



Educación a las personas consumidoras



Difusión y promoción de derechos



Laboratorio Nacional de la Profeco

Objetivos de la nueva Profeco:

- 1** Enfatizar la atención cercana al pueblo.
- 2** Mejorar los canales de comunicación con las personas consumidoras.
- 3** Fortalecer la confianza a la ciudadanía y los procesos de verificación para erradicar malas prácticas.
- 4** Generar una cultura de consumo responsable y cuidado de los derechos de las personas consumidoras.
- 5** Acercarse a las nuevas generaciones mediante los nuevos canales de difusión.



Quién es Quién en los Precios

Quién es Quién en los Precios

El programa **Quién es Quién en los Precios (QQP)** recaba y difunde diariamente precios al menudeo de diversos productos de consumo generalizado, para que la población consumidora pueda:

- ✓ Buscar y comparar precios de un producto en diferentes establecimientos comerciales en las ciudades en donde opera.
- ✓ Conocer el precio mínimo y máximo de un producto en diferentes establecimientos comerciales.
- ✓ Tomar mejores decisiones de compra, basados en información confiable, oportuna y accesible que brinda el programa dentro de una localidad determinada.



Cobertura



Tiene presencia a nivel nacional y **se monitorean más de mil 800 establecimientos comerciales.**

Criterios:

- Concentración comercial y poblacional de la zona.
- Principales puntos de venta.
- (tiendas de autoservicio, departamentales, mercados públicos, locales de centrales de abasto, farmacias, papelerías y tortillerías).
- Así como los que ofrecen artículos de temporada: librerías, uniformes, zapaterías, entre otros.



32 Ciudades
de 30 entidades

60 Personas
encuestadoras
a nivel nacional

Quién es Quién en los Precios

Monitoreo de productos

Productos monitoreados

3 mil 388
Permanentemente

Mil 727
Temporadas de alto consumo

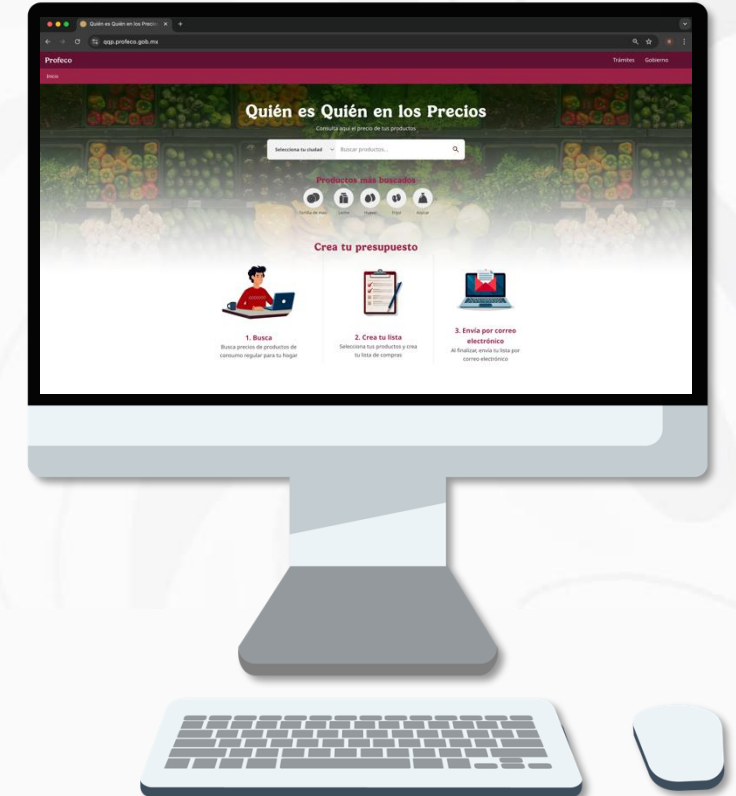
Durante el 2024 se recolectaron más de **15 millones de precios**.

- Abarrotes, carnes y lácteos
- Frutas y legumbres
- Pescados y mariscos
- Medicamentos
- Artículos escolares
- Aparatos electrodomésticos y línea blanca
- Juguetes (Temporada navideña)
- Artículos navideños
- Libros de texto (Regreso a clases)
- Uniformes (Regreso a clases)
- Tenis (Regreso a clases)
- Paquete contra la inflación y la carestía (Pacic)

Los datos obtenidos por el programa QQP después de ser publicados en su portal de internet, se integran a su base de datos histórica, la cual data de 1999.

Motor de búsqueda de
Quién es Quién en los Precios

<https://qqp.profeco.gob.mx/>



Quién es Quién en los Precios

Paquete Contra la Inflación y la Carestía (PACIC)



El Ejecutivo Federal, a través de la SHCP, en mayo de 2022 dió a conocer el **Paquete Contra la Inflación y la Carestía (PACIC)** y su última renovación se realizó el 18 de noviembre de 2025.

Tiene como propósito el reducir la inflación y la caída en el consumo de los hogares mexicanos, protegiéndolos de prácticas lucrativas perjudiciales en su economía.

Tomando como referencia la **Línea de Pobreza Extrema por Ingresos de INEGI**, se considera un listado de productos de primera necesidad y de alto consumo para la alimentación de la población mexicana.

Considera la evolución de los precios de la canasta conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) publicado por el INEGI.

Las cantidades de los productos que integran la canasta se calculan tomando como referencia el consumo semanal de un hogar promedio de 4 integrantes (Censo de Población y Vivienda 2020).

De acuerdo a la metodología establecida por la Profeco, entre las cadenas comerciales participantes, se calcula el costo total de la canasta para cada uno de ellos, la cual es presentada en las Mañaneras del Pueblo de manera semanal.



Buen Fin 2025

Asesorías

En este periodo la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) asesoró a **19 mil 143 personas** a través de los módulos, brigadas y el Teléfono del Consumidor.

A las personas atendidas se les informó sobre sus derechos, los trámites que pueden realizar ante la institución, así como del proceso a seguir para inconformarse por ofertas que no se respetaron, por los plazos de entrega, la cancelación de compra y la entrega del producto equivocado, entre otros.

19 mil 143 asesorías



Información del martes 18 de noviembre de 2025

Monitoreo de publicidad

3,800

**Monitoreos de publicidad por internet;
análisis, registro, escaneo o grabación**

Verificación y vigilancia

3,246

Preciadores colocados

4,081

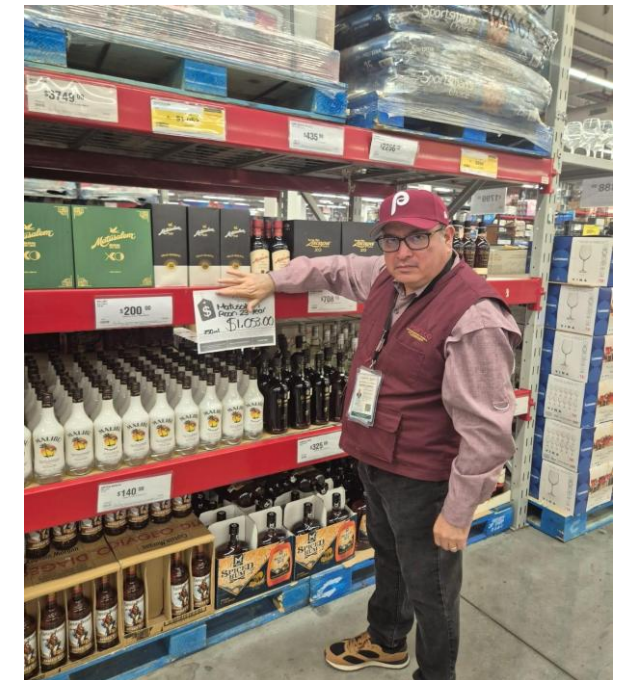
Cartel de los Derechos del consumidor colocados

1,146

Vigilancias realizadas

54,943

Productos monitoreados



Buen Fin 2025



311 Inconformidades



289 Conciliaciones



0 En trámite



2025
Año de
La Mujer
Indígena



**\$1 millón 885 mil
683.44 de pesos
recuperados a favor de las personas
consumidoras.**

Motivos de inconformidades

50

No se respetó el precio anunciado

49

Incumplimiento de promoción

40

Negativa a entregar el producto

32

Incumplimiento de oferta

24

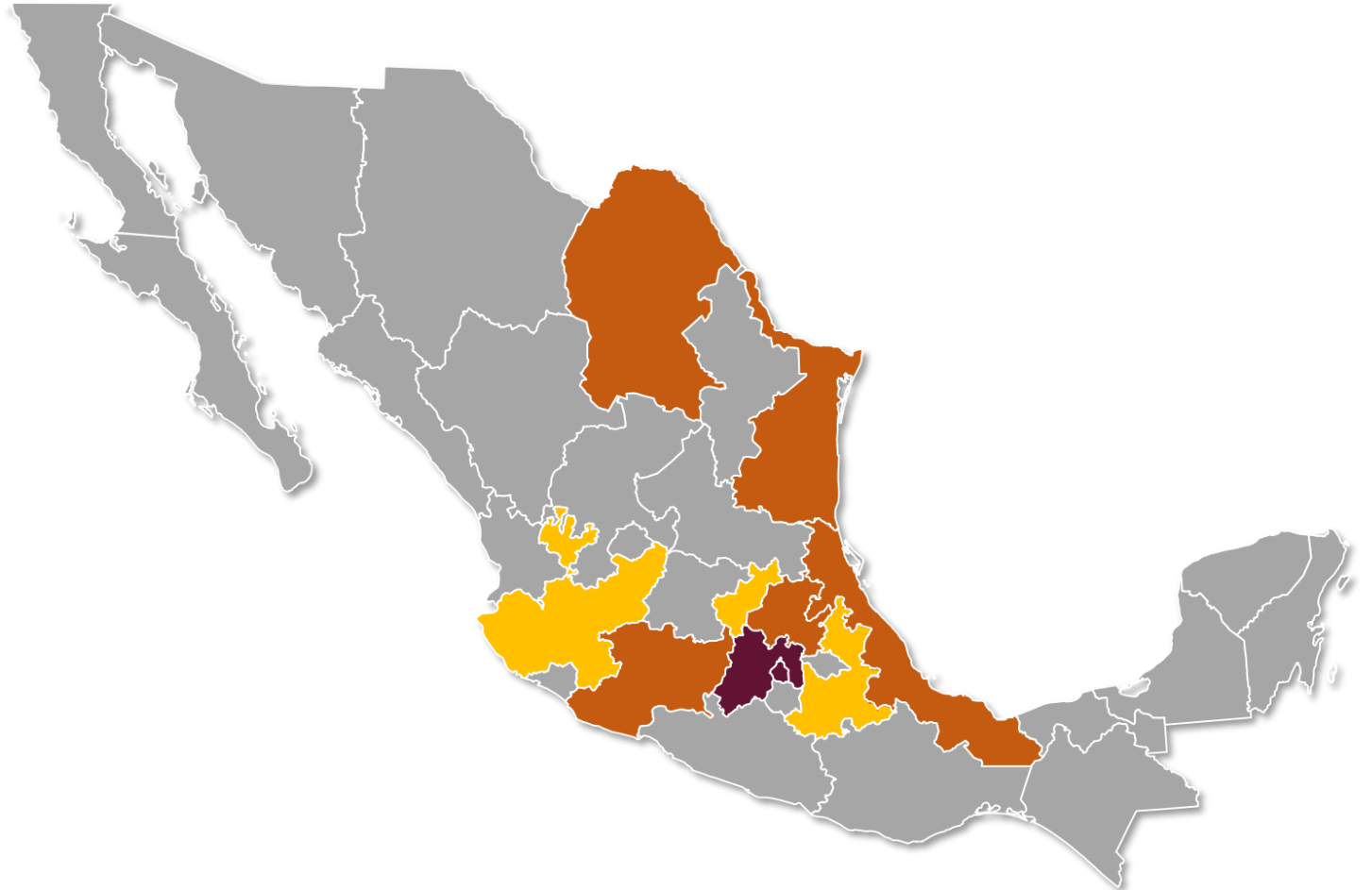
Negativa a cambio de producto adquirido



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Entidades con mayor número de inconformidades

Ciudad de México	73	●
Estado de México	34	●
Tamaulipas	16	●
Coahuila	15	●
Michoacán	14	●
Veracruz	14	●
Hidalgo	11	●
Querétaro	11	●
Puebla	10	●
Jalisco	9	●





Consumidor informado, no será engañado