

**CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “PROFECO”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU TITULAR, EL LICENCIADO ERNESTO NEMER ALVAREZ Y, POR LA OTRA, LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE EMPRESAS DE SERVICIOS PRENDARIOS AMESPRES, A.C., EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “AMESPRE” REPRESENTADA POR EL LICENCIADO GABRIEL RAFAEL MONDRAGÓN MONDRAGÓN, EN SU CARÁCTER DE PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA ASOCIACIÓN, QUIENES ACTUANDO EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

### **DECLARACIONES**

#### **I.- Declara “PROFECO” que:**

- I.1.-** De conformidad con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor es un organismo público descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propios, con funciones de autoridad administrativa, 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.
- I.2.-** En términos de lo establecido en el artículo 24, fracciones I, IV, V, VI, VII, XI, XIV y XV, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tiene facultades para 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, recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere dicho ordenamiento legal; orientar a la industria y al comercio respecto a las necesidades y problemas de los consumidores, realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor; celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de la ley citada y vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha ley; en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento y, registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión.
- I.3.-** El Licenciado Ernesto Nemer Álvarez, se encuentra facultado para suscribir el presente Convenio de Colaboración, con fundamento en la fracción I, el artículo 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 8 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- I.4.-** Para efectos del presente instrumento señala como domicilio el ubicado en Avenida José Vasconcelos 208, Colonia Condesa, Código Postal 06140, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

**II.- Declara "AMESPRE" que:**

- II.1.-** Es una Asociación Civil de nacionalidad mexicana, como consta en la escritura pública número ciento tres mil doscientos cincuenta y seis (103,256) de veintiocho de abril de dos mil nueve, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, Notario Público número setenta y cuatro del entonces Distrito Federal, cuyo objeto social consiste, entre otras actividades, en representar y participar en la defensa de los intereses generales y particulares, investigación, estudio y análisis de la industria prendaria.
- II.2.-** El Licenciado Gabriel Rafael Mondragón Mondragón, en su carácter de Presidente Ejecutivo, cuenta con facultades de representación legal amplias y suficientes, en términos de la escritura pública número (63,862) Sesenta y tres mil, ochocientos sesenta y dos, del trece de diciembre de dos mil trece, otorgada ante la fe del Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público número ciento treinta y tres en la Ciudad de México, mismas que no le han sido revocadas o modificadas en forma alguna a la fecha de suscripción de este convenio.
- II.3.-** Señala como su domicilio el ubicado en Homero 1425, Piso 8, Despacho 802, colonia Polanco, C.P. 11560, en la Ciudad de México.

**III.- Declaran "LAS PARTES" a través de sus representantes:**

- III.1.-** Que se reconocen recíprocamente la personalidad y capacidad jurídica que ostentan para la suscripción del presente Convenio de Colaboración, y que en la expresión de sus voluntades, no existe dolo, mala fe, ni cualquier otro vicio del consentimiento que los pudiera invalidar, encontrándose libres de cualquier coacción física o moral.
- III.2.-** Que están en la mejor disposición de brindarse apoyo mutuo para lograr el objeto del presente instrumento jurídico.

En virtud de las declaraciones anteriormente expuestas, acuerdan y se someten a las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO.**

El presente convenio de colaboración tiene por objeto instrumentar acciones para promover con las empresas asociadas a la "AMESPRE", mejores prácticas comerciales que garanticen el respeto a los derechos de los consumidores interesados en acceder a los bienes y servicios ofrecidos por dichas empresas.

**SEGUNDA.- AUTORREGULACIÓN.**

La autorregulación comprenderá la instrumentación de acciones voluntarias por parte de las empresas asociadas a la "AMESPRE" dedicadas a la prestación de servicios prendarios

mediante la celebración de contratos de mutuo con interés y garantía prendaria que permitan fomentar un comportamiento comercial ético y responsable, así como la protección de los derechos e intereses de los consumidores y el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección al consumidor, metrología y normas oficiales mexicanas, y por último, la difusión y promoción de dichas normas y acciones por parte de la “AMESPRE”, dando cumplimiento a los puntos previamente establecidos y acordados por “LAS PARTES”.

Para lo cual, “AMESPRE” y sus empresas asociadas desarrollarán actividades de protección de los derechos del consumidor en materia de prevención y corrección de prácticas relacionadas con información o publicidad engañosa y/o abusiva; brindar certeza jurídica a los consumidores sobre los términos y condiciones de los contratos, con el objeto de promover un consumo informado y transparente que permita a los consumidores comparar y elegir los servicios que desean contratar.

#### **TERCERA.- CORRESPONSABILIDAD.**

La corresponsabilidad consistirá en la instrumentación de acciones conjuntas o coordinadas en las que “PROFECO” y “AMESPRE”, brindarán información a los consumidores respecto de sus derechos y la manera de hacerlos efectivos, así como la instrumentación de esfuerzos conjuntos para mejorar las relaciones de consumo, la calidad y las condiciones de los servicios prendarios. Para ello, elaborarán Decálogos y un check list en materia de verificación.

Esta información podrá brindarse a los consumidores a través de medios masivos de comunicación, de desplegados en las propias instalaciones de “PROFECO” o de las empresas asociadas a “AMESPRE”, con el objeto de que la misma se encuentre a disposición de los consumidores de manera inmediata.

#### **CUARTA.- QUEJAS.**

“LAS PARTES” con el propósito de implementar acciones para prevenir y corregir problemáticas en las relaciones de consumo, así como asegurar el cumplimiento de la normatividad en materia de protección el consumidor; trabajarán conjuntamente para identificar los principales motivos de quejas, reforzando la conciliación inmediata y la solución en el menor número de audiencias en la conciliación personal.

Asimismo, de lo anterior “PROFECO” analizará y en su caso determinará la inclusión al Programa de Mejoramiento de Calidad de Bienes y Servicios (PROMECABISE) a las empresas asociadas a “AMESPRE”, que de acuerdo con sus características y en razón al número de quejas, requiera de atención para elevar la calidad de los servicios que presten, con el propósito de beneficiar a los consumidores.

#### **QUINTA.- COMPROMISOS DE “LAS PARTES”.**

- a) Emitir conjuntamente un “Decálogo de los Derechos del Consumidor en la Casa de Empeño” que permita a los consumidores conocer los derechos básicos que puede hacer valer en dichos establecimientos.

- b) **“PROFECO”** podrá llevar a cabo capacitación de los asociados de la **“AMESPRE”**, con el fin de que se anticipen al cumplimiento de las obligaciones regulatorias que les resulten aplicables. Asimismo, las empresas asociadas podrán solicitar los servicios que presta **“PROFECO”** en materia de análisis de información comercial, garantías y los servicios de capacitación, previo pago del costo de los servicios solicitados.
- c) La **“PROFECO”** brindará capacitación en materia de Proveedor Responsable y Derechos del Consumidor, se exceptúa de lo anterior los servicios que presta **“PROFECO”** por lo cuales deba efectuar algún pago y tenga registrado y autorizado por la COFEMER.

#### **SEXTA.- DIFUSIÓN.**

**“LAS PARTES”** se comprometen a difundir a través de los medios a su alcance, las acciones y resultados alcanzados con motivo del presente Convenio, con el objeto de que el consumidor conozca sus alcances y objetivos de manera veraz y completa. Para tal efecto, de manera enunciativa y no limitativa, se comprometen a establecer ligas electrónicas mutuas a las páginas institucionales o especiales que tengan establecidas, a fin de facilitar el acceso a los ciudadanos y ciudadanas del Registro Público de Casas de Empeño (RPCE).

**“LAS PARTES”** difundirán en sus respectivos portales de internet y en los establecimientos de **“AMESPRE”**, el **“Decálogo de los Derechos del Consumidor en Casa de Empeño”** que desarrollarán.

#### **SÉPTIMA.- GRUPOS DE TRABAJO.**

**“LAS PARTES”**, se comprometen a establecer grupos de trabajo de manera mensual, con la finalidad de desarrollar acciones específicas que permitan el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el presente convenio.

Dichos grupos se realizarán previa convocatoria de cualquiera de **“LAS PARTES”**, participando por una parte la representación de **“AMESPRE”** y, por la otra, la **“PROFECO”**, a través de las Subprocuradurías de Servicios y Verificación, la Coordinación General de Educación y Divulgación y la Dirección General de Delegaciones.

**“LAS PARTES”** podrán cambiar o designar nuevos miembros del grupo de trabajo, para lo cual bastará con que se informe por escrito a la otra parte.

#### **OCTAVA. ANEXOS DE EJECUCIÓN.**

**“LAS PARTES”** convienen en elaborar y suscribir Anexos de Ejecución, en los que se establecerán y describirán, de ser el caso, las acciones, calendarización, procedimientos de evaluación y seguimiento de las actividades programadas y cualquier otro aspecto que resulte relevante, los cuales debidamente firmados, formarán parte integrante del presente instrumento.

Los Anexos de Ejecución deberán elaborarse y suscribirse dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de suscripción del presente convenio, sin perjuicio de que puedan

elaborarse fuera de este término los Anexos de Ejecución que **“LAS PARTES”** consideren necesarios para cumplir de manera amplia y completa con el objeto del presente instrumento.

#### **NOVENA.- REPRESENTACIÓN.**

**“LAS PARTES”** designan a los siguientes representantes como encargados de coordinar el cumplimiento del presente convenio al interior de las respectivas Instituciones:

Por la **“PROFECO”**: Lic. Noreli Domínguez Acosta, Subprocuradora de Servicios.

Por **“AMESPRE”**: Lic. Joel Rodríguez Navarro, Director General de **“AMESPRE”**.

#### **DÉCIMA.- NOTIFICACIONES.**

La información, avisos, comunicaciones y cualquier tipo de notificación que se realicen con motivo del presente instrumento, se llevarán a cabo por escrito, con acuse de recibo en los domicilios establecidos en el apartado de Declaraciones de este instrumento.

**“LAS PARTES”** se obligan a dar aviso recíproco por escrito y con acuse de recibo, en caso de que alguna de ellas cambie de domicilio, con diez días hábiles posteriores a que dicho cambio se lleve a cabo, de lo contrario se tomarán como vigentes el o los domicilios expresados en el apartado de Declaraciones del presente instrumento.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD.**

La información y actividades que se presenten, obtengan y produzcan en virtud del cumplimiento del presente Convenio, serán clasificadas de conformidad con los criterios establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- VIGENCIA.**

**“LAS PARTES”** convienen que la vigencia del presente Convenio será a partir de la fecha de su firma y de forma indefinida.

#### **DÉCIMA TERCERA.- RELACIÓN LABORAL.**

**“LAS PARTES”** convienen que el personal aportado por cada una, para la realización del objeto del presente Convenio de Colaboración, se entenderá relacionado exclusivamente con aquella que lo empleó y, por ende, asumirá su responsabilidad por este concepto, y en ningún caso serán considerados como patrones solidarios o sustitutos del personal de la otra parte.

#### **DÉCIMA CUARTA.- CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.**

**“LAS PARTES”** convienen en que no tendrán responsabilidad por daños y perjuicios que pudieran causarse, como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, particularmente los que provoquen la suspensión de los trabajos que se realicen con motivo del cumplimiento del

presente convenio, por lo que de ser posible una vez que desaparezcan las causas que suscitaron su interrupción, se procederá a reanudar las tareas pactadas.

**DÉCIMA QUINTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.**

“**LAS PARTES**” acuerdan que el presente instrumento podrá darse por terminado anticipadamente por una de ellas, previa notificación por escrito a la otra con 30 días hábiles de anticipación, debiendo expresar las causas que motiven su terminación. En tal caso, se tomarán las medidas necesarias para que las acciones iniciadas durante la vigencia del presente Convenio se continúen hasta su total conclusión.

**DÉCIMA SEXTA. MODIFICACIONES.**

El presente Convenio podrá sufrir modificaciones o adiciones por acuerdo entre “**LAS PARTES**”, lo cual deberá ser por escrito a solicitud de alguna de ellas, con 30 días hábiles de antelación y entrarán en vigor en la fecha de suscripción del instrumento jurídico respectivo.

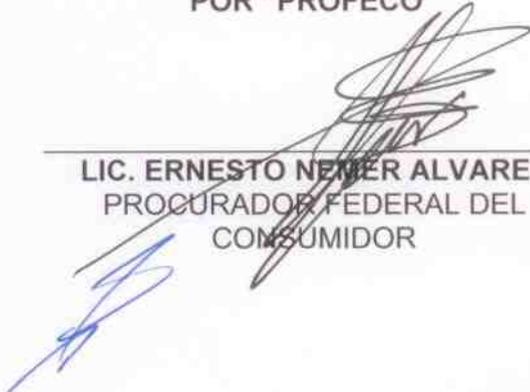
Cualquier adición o modificación que se lleve a cabo sin cumplir con las formalidades previstas en esta cláusula no surtirá efectos entre “**LAS PARTES**”.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- CONTROVERSIAS DE INTERPRETACIÓN Y JURISDICCIÓN.**

“**LAS PARTES**” manifiestan que el presente Convenio de Colaboración es producto de la buena fe, por lo que en caso de suscitarse duda o controversia respecto de su formalización, interpretación y cumplimiento, las resolverán de común acuerdo, a través de los representantes que designen para tales efectos. En caso de no llegar a ningún acuerdo, “**LAS PARTES**” se someterán a la jurisdicción de los Tribunales Federales radicados en la Ciudad de México, renunciado a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro les pudiera corresponder.

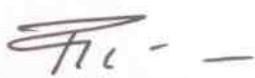
Leído que fue el presente instrumento y debidamente enteradas “**LAS PARTES**” del contenido, alcance y fuerza legal, lo firman en dos ejemplares en la Ciudad de México, el 12 de agosto de 2016.

POR “PROFECO”



\_\_\_\_\_  
LIC. ERNESTO NERÍ ALVAREZ  
PROCURADOR FEDERAL DEL  
CONSUMIDOR

POR “AMESPRE”



\_\_\_\_\_  
LIC. GABRIEL RAFAEL MONDRAGÓN  
MONDRAGÓN  
PRESIDENTE EJECUTIVO AMESPRE

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
REVISADO EN CUANTO A LOS ASPECTOS JURÍDICOS  
FECHA 11 DE agosto DE 2016  
DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA CONSULTIVA  
DIRECCIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES



*[Handwritten signature in blue ink]*

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA CONSULTIVA