

CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA INSTRUMENTACIÓN DE ACCIONES DE AUTORREGULACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, COMPORTAMIENTO COMERCIAL Y NORMALIZACIÓN QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA PROCURADURÍA", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU TITULAR, BERNARDO ALTAMIRANO RODRÍGUEZ Y, POR LA OTRA, LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE EMPRESAS DE SERVICIOS PRENDARIOS AMESPRES, A. C., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU PRESIDENTE EL LICENCIADO CARLOS GABRIEL GÓMEZ ÁLVAREZ TOSTADO, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ LA "AMESPRE", Y A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I.- DECLARA "LA PROCURADURÍA" A TRAVÉS DE SU TITULAR:

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 propio, 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. De conformidad con lo establecido en el artículo 24, fracciones I y XI 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 y celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de la Ley.

I.3. Bernardo Altamirano Rodríguez, en su carácter de Procurador Federal del Consumidor, se encuentra facultado para suscribir el presente convenio, de conformidad con lo establecido en los artículos 27, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 8 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

I.4. Para los efectos del presente convenio, señala como su domicilio el ubicado en Avenida José Vasconcelos No. 208, Piso 12, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, México, Distrito Federal, teléfono 56256700.

II.- DECLARA LA "AMESPRE" A TRAVÉS DE SU PRESIDENTE Y APODERADO:

II.1. Que es una Asociación Civil, debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, tal y como consta en la Escritura Pública 103,256, otorgada ante la fe del Notario Público número 74 de la Ciudad de México en el Distrito Federal, Licenciado Francisco Javier Arce Gargollo, con fecha 28 de abril de 2009.

II.2. Que exhibe su Cédula de Registro Federal de Contribuyentes, expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de la que se desprende que su clave de Registro Federal de Contribuyentes es AME090511B65.

II.3. Que su objeto social, entre otros, es colaborar con todas las autoridades y particulares en todo lo que signifique fomento y desarrollo a la actividad y negocio prendario, crear una cultura de autorregulación con los participantes del sector de casas de empeño y conformar un acervo de los participantes de dicho ramo, para lograr un padrón con la información más completa y oportuna de las trayectorias brillantes y oscuras de los competidores y colaboradores; así como, fomentar el conocimiento, difusión y ejercicio de todo lo relacionado con la industria del empeño, las actividades de la asociación y/o del sector e inherentes.

II.4. Que el Licenciado Carlos Gabriel Gómez Álvarez Tostado, en su carácter de Presidente y Apoderado de "AMESPRE", tiene facultades para celebrar el presente Convenio, lo que acredita mediante copia certificada de la escritura pública número 53,308 de fecha 13 de enero de 2012, pasada ante la fe del Licenciado Juan Carlos Villicaña Soto, titular de la Notaría Pública número 85 del Estado de México, manifestando bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna a la fecha de firma del presente.

II.5. Que señala como domicilio el ubicado en el ubicado en la Calle de Homero número 1425, Colonia Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11560, en la Ciudad de México, Distrito Federal.

III.- DECLARAN "LAS PARTES":

III.1. Que suscriben el presente convenio de buena fe y que cuentan con los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para llevar a cabo los compromisos materia del mismo.

III.2. Que se reconocen mutuamente las facultades y personalidad con la que comparecen, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.

El presente Convenio tiene por objeto establecer un mecanismo de autorregulación y corresponsabilidad, por el que "LAS PARTES" instrumenten 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, sobre la base de que éstas, coordinadamente con "LA PROCURADURÍA", han asumido el compromiso de respetar los derechos de los consumidores, así como los aspectos de medición, calidad, seguridad e información comercial sobre los servicios y bienes.

El ámbito en el que se desarrollarán estas acciones, comprende la protección al consumidor y el comportamiento comercial en términos de lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como el respeto a las Normas Oficiales Mexicanas y disposiciones legales en

materia de Metrología que resultan observables, en términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

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, para el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección al consumidor, comportamiento comercial, metrología y normas oficiales mexicanas, así como la difusión, promoción y fomento de dichas normas y acciones por parte de la "AMESPRE".

Para estos efectos "LA PROCURADURÍA" podrá brindar a la "AMESPRE" y a sus asociados asesoría, capacitación y, en su caso, servicios.

Quedan exceptuados de este esquema los servicios que soliciten las empresas de manera particular y que se encuentran registrados como trámites por "LA PROCURADURÍA" ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, por los cuales deben realizarse pagos de derechos o aprovechamientos.

TERCERA.- CORRESPONSABILIDAD.

La corresponsabilidad comprenderá la instrumentación de acciones conjuntas o coordinadas en las que "LA PROCURADURÍA" y la "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.

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

CUARTA.- DENUNCIAS.

En materia de denuncias realizadas por los consumidores respecto de los servicios prendarios ofrecidos por las empresas asociadas a la "AMESPRE", y con objeto de atender las mismas, ambas Partes se comprometen a recibir y atender las denuncias derivadas de dichas operaciones.

Al efecto, la "AMESPRE" promoverá entre sus asociados el compromiso de nombrar un responsable específico para la atención de estos casos, como medio expedito para la resolución de las denuncias de los consumidores. "LA PROCURADURÍA" mantendrá un responsable con el mismo objeto. Asimismo, "LAS PARTES" se comprometen a instrumentar las acciones necesarias para el establecimiento de buenas prácticas comerciales. BM

BM

LM

X

"LA PROCURADURÍA" remitirá a la **"AMESPRE"** las denuncias para su atención. La **"AMESPRE"** se compromete a realizar las acciones necesarias para promover que sus asociados resuelvan las denuncias de los consumidores, en un término no mayor a quince días naturales contados a partir de la fecha en que reciban las mismas por parte de **"LA PROCURADURÍA"**, informando a esta última de manera mensual los resultados de la atención a las denuncias, a través del responsable designado para ello, a efecto de evaluación y seguimiento. Asimismo, **"LA PROCURADURÍA"** informará al consumidor la atención y el resultado de la denuncia presentada, dejando a salvo los derechos de terceros en materia de acceso a la información pública gubernamental, en particular a la información reservada o confidencial en los términos de la Ley de la materia.

QUINTA.- COMPROMISOS DE "LAS PARTES".

- a. **"LA PROCURADURÍA"** y la **"AMESPRE"** emitirán conjuntamente un **"Decálogo de los Derechos del Consumidor en la Casa de Empeño"** que permita a los consumidores conocer los derechos básicos que pueden hacer valer en dichos establecimientos.

Asimismo, **"LAS PARTES"** emitirán conjuntamente un **"Decálogo de las Obligaciones de las Casas de Empeño"** que permita a los proveedores similares a este tipo de establecimientos conocer los estándares mínimos de cumplimiento respecto de obligaciones regulatorias en materia de protección al consumidor, comportamiento comercial, metrología y normalización.

- b. Con el objeto de que las empresas asociadas a la **"AMESPRE"** conozcan puntual y anticipadamente los aspectos que comprende una visita de verificación, en materia de comportamiento comercial, metrología y normalización, **"LA PROCURADURÍA"** y la **"AMESPRE"**, elaborarán para su difusión entre los asociados, un listado de los procedimientos que comprende la visita de verificación. Este listado será público.
- c. La **"AMESPRE"**, conjuntamente con **"LA PROCURADURÍA"**, llevará a cabo una capacitación de todos sus asociados, con objeto de que éstos se anticipen al cumplimiento de las obligaciones regulatorias que les resulten aplicables. En este rubro, **"LA PROCURADURÍA"** proporcionará la asesoría necesaria, misma que será gestionada por conducto de la **"AMESPRE"** para todos sus asociados, de manera general o en lo particular. Asimismo, las empresas asociadas a la **"AMESPRE"** podrán solicitar los servicios que presta **"LA PROCURADURÍA"** en materia de análisis de información comercial, garantías, y los servicios de capacitación.

La **"AMESPRE"** proporcionará las instalaciones necesarias para el desarrollo de las actividades de capacitación en materia de autorregulación y corresponsabilidad. **"LA PROCURADURÍA"** por su parte, proporcionará el capital humano que llevará a cabo las actividades de capacitación, materiales y recursos didácticos, de conformidad a la disponibilidad presupuestal del ejercicio de que se trate.

Quedan exceptuados de este esquema los servicios que soliciten las empresas de manera particular y que se encuentran registrados como trámites por **"LA PROCURADURÍA"** ante

la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, por los cuales deben realizarse pagos de derechos o aprovechamientos.

- d. En su respectivo ámbito de competencia, y de manera particular, **"LAS PARTES"** fomentarán la evaluación y mejoramiento de las prácticas comerciales de los asociados de la **"AMESPRE"**, así como los avances en materia de autorregulación y corresponsabilidad, incluida la programación de las visitas de verificación a cargo de **"LA PROCURADURÍA"**.

SEXTA.- COMPROMISOS DE LA "AMESPRE".

- a. La **"AMESPRE"** remitirá a **"LA PROCURADURÍA"** dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha de firma del presente instrumento, un padrón detallado de las empresas asociadas, con el nombre, denominación o razón social de las mismas, domicilio completo, representante legal, teléfono, y correo electrónico de éste o, en su caso, del responsable del contacto o coordinación con **"LA PROCURADURÍA"**. Dicho padrón deberá actualizarse trimestralmente, mediante un listado en formato Excel, en medio magnético o electrónico. **"LA PROCURADURÍA"** considerará como confidenciales los datos que procedan en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- b. La **"AMESPRE"** fomentará e integrará la participación de **"LA PROCURADURÍA"**, de manera programada, en las exposiciones y convenciones que ella misma organice, con objeto de instrumentar entre los participantes las acciones de autorregulación y corresponsabilidad que comprende el presente Convenio. Para ello, ambas partes se conducirán y participarán de acuerdo a su capacidad presupuestaria y a los programas de trabajo que al respecto se acuerden entre ellas.

SÉPTIMA.- DIFUSIÓN.

"LA PROCURADURÍA" a través de la Coordinación General de Educación y Divulgación, y la **"AMESPRE"** se comprometen a divulgar todo lo referente al presente Convenio en términos de lo acordado, y con el objeto de que el consumidor conozca sus alcances y objetivos de manera veraz, completa y comprobable.

La **"AMESPRE"** difundirá, y promoverá el cumplimiento del presente Convenio de Colaboración entre sus asociados.

"LA PROCURADURÍA" y la **"AMESPRE"** difundirán al público en general, así como a los asociados de la **"AMESPRE"**, los avances en el cumplimiento de este Convenio, a través de sus respectivos portales de Internet.

OCTAVA.- ANEXOS DE EJECUCIÓN.

Para llevar a cabo las acciones previstas en el presente Convenio, **"LA PROCURADURÍA"** y la **"AMESPRE"** formularán, de manera conjunta, programas de trabajo que quedarán plasmados en Anexos de Ejecución los cuales, debidamente firmados, serán parte integrante del presente

Convenio. En los mismos, se describirán los lineamientos, condiciones y especificaciones de las acciones a realizarse. Dichos Anexos de Ejecución se referirán a los compromisos y acciones establecidos en las cláusulas segunda a séptima; mismos que deberán acordarse por **"LAS PARTES"** a más tardar el último día hábil de marzo de cada año.

NOVENA.- LIMITACIONES AL CONVENIO.

"LA PROCURADURÍA" y la **"AMESPRE"** acuerdan que los compromisos objeto del presente Convenio estarán sujetos a la disponibilidad presupuestal dentro del ejercicio fiscal de que se trate, y sujetas a las disposiciones jurídicas, presupuestales, de racionalidad y austeridad, de comunicación social y demás que le sean aplicables.

DÉCIMA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.

"LAS PARTES", convienen que el personal comisionado o subcontratado por cada una de ellas para el cumplimiento del presente Convenio, se entenderá relacionado exclusivamente con aquella que lo empleó; por ende, cada una asumirá su responsabilidad por este concepto, y en ningún caso serán considerados patrones solidarios o sustitutos.

DÉCIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

"LAS PARTES" no tendrán responsabilidad por daños y perjuicios que pudieran ocasionarse por causas de fuerza mayor o en caso fortuito que impidan la ejecución total o parcial de las obligaciones del objeto del presente instrumento. Una vez superados dichos eventos, se reanudarán las actividades en la forma y términos que las mismas señalen.

DÉCIMA SEGUNDA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

"LA PROCURADURÍA" y la **"AMESPRE"** aceptan que la propiedad intelectual derivada de los trabajos realizados con motivo de este Convenio, señalados de manera enunciativa mas no limitativa como publicaciones de diversas categorías, artículos, folletos, fascículos, etc., así como la difusión que se realice a través de medios de comunicación como son la radio, televisión, prensa escrita, y cualquier otro medio electrónico, estarán sujetos a las disposiciones legales aplicables, otorgando el pleno reconocimiento correspondiente a quienes hayan intervenido en la ejecución de los trabajos.

DÉCIMA TERCERA.- MODIFICACIONES AL CONVENIO.

El presente Convenio podrá ser modificado o adicionado por acuerdo entre **"LAS PARTES"**, lo cual deberá realizarse por escrito a solicitud de alguna de ellas con treinta días hábiles de anticipación. Las modificaciones o adiciones entrarán en vigor en la fecha en que sea suscrito el instrumento jurídico respectivo.

L2NM

DÉCIMA CUARTA.- CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO.

Para el cumplimiento, seguimiento y evaluación de los compromisos adquiridos en el presente Convenio "LAS PARTES" designan a los representantes siguientes:

a) Por "LA PROCURADURÍA" al **Director General de Verificación y Vigilancia**, con domicilio señalado en la Declaración I.4.

b) Por la "AMESPRE" al **Presidente**, con domicilio señalado en la Declaración II.5.

DÉCIMA QUINTA.- VIGENCIA Y TERMINACIÓN ANTICIPADA.

La entrada en vigor del presente Convenio será a partir de la fecha de su firma y permanecerá vigente hasta el 30 de noviembre de 2015.

"LA PROCURADURÍA" y la "AMESPRE", acuerdan que el presente Convenio podrá darse por terminado anticipadamente por cualquiera de "LAS PARTES", previa notificación por escrito a la otra, que se realizará con treinta días hábiles de anticipación, debiendo expresar de manera sucinta las causas que motivan la terminación, en el entendido de que las acciones iniciadas deberán ser continuadas hasta su total ejecución.


DÉCIMA SEXTA.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

"LA PROCURADURÍA" y la "AMESPRE", manifiestan que el presente Convenio es producto de la buena fe, por lo que en caso de existir diferencias o controversias derivadas de la interpretación, instrumentación o incumplimiento del mismo, "LAS PARTES" acuerdan que se resolverán de común acuerdo entre ellas.

Leído que fue el presente Convenio, y enteradas "LAS PARTES" de su contenido, lo signan por cuadruplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el 28 de noviembre de 2012.

POR LA "PROCURADURÍA"

POR LA "AMESPRE"



BERNARDO ALTAMIRANO RODRÍGUEZ
PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR



LIC. CARLOS GABRIEL GÓMEZ ÁLVAREZ TOSTADO
PRESIDENTE DE LA "AMESPRE"