



Los dientes de la Profeco y la tarea en Sectur

» DeTour | Por Gerardo García

No se trata de privilegiar el abuso. Que en aras de mantener una suerte de pax porfiriana, se consientan los excesos de los prestadores de servicios para no manchar la imagen turística del país; tampoco puede dejarse de lado el criterio que debe prevalecer en los funcionarios que, encargados de vigilar la aplicación de la ley, obvian el sentido común.

Ni una ni otra, pues.

Escribía en este espacio sobre las acciones que ha emprendido la Procuraduría Federal del Consumidor en el sector turístico en los últimos meses; de cómo es que no pocos actores importantes del sector turístico habían levantado la ceja luego de que se han aplicado clausuras y puesto sellos de suspensión en hoteles, mostradores de aerolíneas, arrendadoras de autos, restaurantes y demás negocios que prestan servicio a los turistas. De cómo la aplicación de éstas en la temporada de Verano, todas sustentadas en la ley, generaron, por decirlo así, sorpresa.

La semana pasada se firmó un convenio importante entre la Secretaría de Turismo y la Procuraduría Federal del Consumidor. El documento, signado por la secretaria de Turismo Claudia Ruíz Massieu, y la procuradora Lorena Martínez, tiene como finalidad manifestar el que se generen prácticas que

fomenten una cultura de consumo responsable que beneficie a los consumidores y eleve la calidad de los productos y servicios turísticos que se ofrecen en el país.

De acuerdo con la información oficial, la Profeco trabajará en 3 vertientes: la educativa, a través de la cual se difundirán recomendaciones que los consumidores deben tomar en cuenta para la contratación de servicios turísticos; la preventiva, en la cual es fundamental contar con el padrón de prestadores de servicios turísticos, y la verificación, mediante la cual, Profeco y Sectur diseñarán y ejecutarán acciones y programas conjuntos de verificación y vigilancia.

Hay puntos importantes en el acuerdo firmado. El principal tiene que ver con el compromiso que ambas instituciones trabajen en conjunto; que pueda

coaligarse la tarea del persecutor, en este caso la Profeco, con el facilitador que es la Sectur. Destacable, además, el que ambas dependencias emprendan programas de verificación y vigilancia, con lo que la Secretaría de Turismo, por decirlo así, tendría los dientes de la Procuraduría para vigilar la calidad de los productos turísticos que se le ofrecen al consumidor. Algo fundamental.

El documento signado, más allá de su parte protocolaria, tendría que redundar en una colaboración efectiva; que en efecto, haya una tarea fuerte de protección al consumidor, pero de igual manera que se puedan establecer criterios para que a la hora de aplicar las medidas coercitivas, el turista no se vea afectado. Que los dientes que trae la Profeco, pues, se acompañen de la sensibilidad que puede existir en la Secretaría de Turismo.

