

PROFECO DEBE INFORMAR SOBRE QUEJAS PRESENTADAS POR MAL FUNCIONAMIENTO DE CONSOLA DE JUEGOS

- **Los avances tecnológicos han impactado en los sistemas de vida de la población, de forma que surgen nuevas necesidades que se ven reflejadas en las solicitudes de información que recibe el INAI, puntualizó el Comisionado Joel Salas Suárez**
- **Las solicitudes de información son el pulso de las áreas de oportunidad que debe atender el Pleno en las materias de su competencia, indicó**

El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) instruyó a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) realizar una búsqueda exhaustiva de todas las resoluciones recaídas a 24 quejas que fueron presentadas en contra el proveedor *“Latamel Distribuidora, S de R.L. de C.V.”* por el mal funcionamiento de la consola de juegos Nintendo Switch, en México.

El Comisionado Joel Salas Suárez destacó que la importancia de la información pública sobre consolas de videojuegos va más allá del tema de entretenimiento, toda vez que estas han irrumpido de tal forma en los hogares de ciertos sectores de la población mexicana que el cuestionario del Censo de Población 2020 incluye una pregunta para conocer si en el hogar se cuenta con alguna de ellas.

“Los avances tecnológicos han impactado en los sistemas de vida de la población de forma que surgen nuevas necesidades como las que ya expusimos con este recurso de revisión, las cuales se reflejan en las solicitudes que este Instituto recibe”. subrayó.

Al respecto, el Comisionado destacó que en 2018 la venta de consolas y sus juegos en México, representó más de 23 mil millones de pesos.

Salas Suárez agregó que su ponencia ha insistido en que “las solicitudes de información de los –ciudadanos- y las ciudadanas son el pulso de las áreas de oportunidad que debe atender este Pleno en las materias de su competencia. Este Pleno debe estar pendiente y trabajar para impulsar la transparencia, el acceso a la información y la protección de datos personales en esas áreas de oportunidad, siempre como lo decíamos hace un instante, de la mano con los sujetos obligados y, si es necesario, con el propio Poder Legislativo para solicitar la revisión y la modificación pertinente de los marcos normativos e institucionales actuales”.

En el caso presentado ante el Pleno, un particular se inconformó ante el INAI al considerar que la Profeco le entregó información incompleta respecto de las quejas o denuncias presentadas por mal funcionamiento de la consola de juegos Nintendo Switch -distribuida en México por la empresa Latamel Distribuidora- y, en su caso, las resoluciones recaídas a las mismas, del año 2017 a la fecha de su solicitud, 3 de diciembre de 2019.

En su recurso, el particular manifestó como agravio la entrega de información incompleta, debido a que la Profeco no entregó las resoluciones tal como las solicitó, limitándose a informar el sentido de sus resoluciones o laudos arbitrales.

En respuesta, la Profeco, a través de la Dirección General de Delegaciones, registró 29 quejas en contra del proveedor Latamel Distribuidora por el mal funcionamiento de la consola de juegos Nintendo Switch, 17 con resolución conciliada, 2 no conciliadas, 5 en trámite y 5 con desistimiento.

En alegatos, la Profeco defendió la legalidad de su respuesta y agregó a la información proporcionada el motivo de inconformidad de las 29 quejas.

En el análisis del caso, la ponencia del Comisionado Salas Suárez calificó como fundado el agravio, pues la Profeco omitió entregar las resoluciones y/o laudos arbitrales recaídos a las quejas identificadas y que ya no están en trámite.

Por unanimidad, el Pleno del INAI propuso sobreseer parcialmente en cuanto a la ampliación de la solicitud formulada, modificar la respuesta otorgada por la Profeco e instruirle para que realice una búsqueda exhaustiva de las resoluciones recaídas a las 24 quejas que ya cuentan con las mismas, y las proporcione al solicitante.

-o0o-

Dependencia o Entidad: Procuraduría Federal del Consumidor

Folio de la solicitud: 1031500131219

Expediente: RRA 00224/20

Ponente: Joel Salas Suárez

Infografía. Página 3

UN PARTICULAR

solicitó a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) las **quejas o denuncias presentadas por mal funcionamiento** de la consola de juegos Nintendo Switch distribuida en México por la empresa Latamel Distribuidora y las resoluciones recaídas a las mismas, **del año 2017 a la fecha de su solicitud, 3 de diciembre de 2019.**



EN RESPUESTA

La Profeco, a través de la Dirección General de Delegaciones, **registró 29 quejas en contra del proveedor Latamel Distribuidora por el mal funcionamiento de la consola de juegos Nintendo Switch.**

El particular se inconformó ante el INAI por recibir INFORMACIÓN INCOMPLETA.



LA PONENTIA

Considera que el particular tiene razón porque la Profeco omitió entregar las resoluciones y/o laudos arbitrales recaídos a las quejas identificadas y que ya no están en trámite.

El Pleno del INAI ordenó

MODIFICAR

la respuesta de la Procuraduría Federal del Consumidor e instruirle a efecto de que realice una búsqueda exhaustiva de las resoluciones recaídas a las 24 quejas que ya cuentan con las mismas, y las proporcione al recurrente.



La información pública también se necesita para hacer saber a los consumidores que también pueden defender su derecho de protección de datos personales

Joel Salas Suárez

Más información en: joelsalass.mx/blog

[f](#) [t](#) [@joelsas](#)

Dependencia ante la cual se presentó la solicitud: PROFECO
Folio de la solicitud: 1031500131219
Número de expediente: RRA 00224/20
Ponente: Joel Salas Suárez