



# COMISIÓN DE ECONOMÍA

LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

## DICTAMEN A LA INICIATIVA QUE ADICIONA LOS ARTÍCULOS 84 BIS, 84 TER Y 84 QUÁTER A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

### Honorable Asamblea:

A la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, correspondiente a la LXII Legislatura, de conformidad con los artículos 66 Y 68 Del Reglamento de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, le fue turnada para su estudio y dictamen, **la Iniciativa que adiciona los artículos 84 Bis, 84 Ter y 84 Quáter a la Ley Federal de Protección al Consumidor**, presentada por la C. Diputada María del Carmen Martínez Santillán, del Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo.

La Comisión de Economía con fundamento en los artículos 39, y 45 numeral 6, incisos e) y f), de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 80, numeral 1, fracción II, 157, numeral 1, fracción I y 158 numeral 1, fracción IV, del Reglamento de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, somete a su consideración el presente dictamen al tenor de los siguientes:

### ANTECEDENTES

**PRIMERO.** En sesión celebrada en la Cámara de Diputados el día 12 de marzo de 2013, los CC. Secretarios, dieron cuenta al Pleno de la Iniciativa que presentó la Diputada María del Carmen Martínez del Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo, en ejercicio del derecho que le confiere la fracción II del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**SEGUNDO.** El Presidente de la Mesa Directiva acordó dar el siguiente trámite: **"Túrnese a la Comisión de Economía"**.

**TERCERO.** La Legisladora propone lo siguiente:

- Adicionar un artículo 84 Bis, para definir la garantía de satisfacción como "la devolución del producto o servicio, una vez usado o probado, ello por no cumplir con las expectativas del consumidor."
- Adicionar un artículo 84 Ter, para obligar a los productores o proveedores a que otorguen la garantía de satisfacción en su publicidad por medios masivos de comunicación, para que éste último se pueda cerciorar si el producto o servicio cumple con las calidades y especificaciones informadas, y con la expectativa del consumidor.
- Adicionar un artículo 84 Quater, para otorgarle al consumidor quince días hábiles para devolver el producto.



# COMISIÓN DE ECONOMÍA

LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

La exposición de motivos señala lo siguiente:

- "...la publicidad de bienes y servicios, en las que se introducen sus beneficios y virtudes, los cuales, en varios casos, son exagerados; por lo que en ese sentido, se logra que el consumidor tenga una apreciación incorrecta o bien, tenga una expectativa diversa a la que en realidad tiene el producto o servicio."
- "... en muchos casos el cumplimiento o no del objetivo del producto dependerá de las condiciones de uso y de quien los usa, por ende no para todos el producto funcionará de la misma manera..."
- "... el objetivo de la presente iniciativa radica en incluir la garantía de satisfacción dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la finalidad de que el consumidor pueda realizar la devolución del producto o servicio, una vez usado o probado, ello por no cumplir con las expectativas o especificaciones o cualidades publicitadas por el proveedor."
- Señala también que con la finalidad de su objetivo realizada, se asegura la continuidad en el consumo.

## CONSIDERACIONES

**PRIMERA.** Con base en los antecedentes indicados, la Comisión de Economía, con las atribuciones antes señaladas se abocó a dictaminar la Iniciativa de referencia.

**SEGUNDA.** En México es hasta el 5 de febrero de 1976 cuando se integra al esfuerzo internacional enfocado a la protección de los consumidores. Previo a ese momento la protección al consumo se encontraba dispersa en diferentes ordenamientos cuya gestión se hallaba en una naturaleza jurídica suscitada entre particulares<sup>1</sup>.

**TERCERA.** La integración comercial internacional ha provocado igualmente la expansión del comercio mundial, organismos como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, atiende esta situación mediante las Directrices para la Protección de los Consumidores de Prácticas Comerciales Transfronterizas Fraudulentas y Engañosas<sup>2</sup>, para la atención de todos sus

<sup>1</sup> Entre los diversos ordenamientos se encuentra el Código Civil, el de Comercio, la Ley de Normas, Pesas y Medidas, la Ley de la Industria Eléctrica, la Ley sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en materia Económica, el Decreto del 3 de octubre de 1974 para la fijación de precios por variación de costos, el Código Sanitario y el Código Penal.

<sup>2</sup> Documento disponible en: <http://www.oecd.org/sti/consumer/34012151.pdf>



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

miembros y aplicación mediante sus respectivas agencias de protección al consumidor adoptando las mejores prácticas internacionales.

**CUARTA.** Para que el mercado interior aporte sus beneficios a los consumidores, éstos deben tener la capacidad de acceder fácilmente a los bienes y servicios promocionados, ofrecidos y vendidos más allá de las fronteras. Es precisamente el movimiento transfronterizo de los bienes y servicios el que permite a los consumidores buscar ofertas favorables y productos y servicios innovadores, permitiéndoles adoptar las decisiones más ventajosas.

**QUINTA.** La demanda transfronteriza aumenta la presión competitiva dentro del mercado interior y favorece una oferta de bienes y servicios más eficaz y a precios más competitivos.

**SEXTA.** El Estado interviene a corregir fallas de mercado mediante la Regulación, inhibiendo o estimulando de esa manera a los particulares a abstenerse o a realizar determinada conducta. Mediante estas reglas se garantiza el funcionamiento eficiente de los mercados y los derechos de propiedad, se genera certeza jurídica, se evitan daños inminentes, o bien se reducen los daños existentes a la salud, al medio ambiente y a la economía<sup>3</sup>. Es decir, el Estado no ha perdido su capacidad de intervenir en las relaciones de consumo.

**SÉPTIMA.** Actualmente el comercio electrónico en nuestro país se encuentra en expansión, sólo por mencionar una evidencia empírica se puede referir la encuesta realizada para una importante firma de comercio en línea, donde se demostró tal auge, el cual se asocia a la penetración de los dispositivos móviles y la banda ancha, además de que los proveedores consultados tienen previsto incorporar más personal a su fuerza de ventas en esa modalidad<sup>4</sup>. Lo anterior demuestra lo concurrido que es para los consumidores adquirir bienes reflejándose en la prosperidad de ese tipo de comercio. Los mercados de éste tipo de comercio donde los proveedores y los consumidores no tienen contacto directo, dependen de la satisfacción del cliente para continuar su actividad económica.

**OCTAVA.** Actualmente existen dentro del conjunto de opciones comerciales bienes o servicios que son ofrecidos sin garantía, lo cual constituye una opción para el consumidor. Existen otros riesgos ajenos a la responsabilidad del

<sup>3</sup> Cofemer [www.cofemer.gob.mx](http://www.cofemer.gob.mx)

<sup>4</sup> Sitio web de la revista Mexican Business Web. Donde la Firma Nielsen Company formuló una encuesta para MercadoLibre, basado en la opinión de 3,954 personas. Disponible en: <http://www.mexicanbusinessweb.mx/tendencias-de-consumo-en-mexico/encuesta-preve-aumento-de-consumo-por-internet/>



# COMISIÓN DE ECONOMÍA

LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

proveedor, que pueden ser incluidos en la garantía, como el propio transporte de las mercancías que resulta muy sensible a otras contingencias, por lo que una garantía de tan amplia cobertura como la que plantea el proyecto puede generar costos adicionales obligados que finalmente serán trasladados al consumidor, en detrimento de su poder adquisitivo y bienestar.

**NOVENA.** Actualmente la Ley Federal de Protección al Consumidor, contempla en su Capítulo V el comercio que se lleve a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor, donde se obliga al proveedor a incluir información suficiente para que el consumidor le contacte y las alternativas para que el consumidor formule reclamaciones o devoluciones del producto.

**DÉCIMA.** Que la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 56, señala que el contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda y permite al consumidor la facultad de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna.

**DÉCIMA PRIMERA.** Que en atención a uno de los principios básicos en las relaciones de consumo señalados en el artículo 1, el de la información, la Ley Federal de Protección al Consumidor, contiene en su artículo 32 una obligación expresa para el proveedor relativa a la publicidad de bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, debiendo ésta ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

**DÉCIMA SEGUNDA.** Que la falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido o a la reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y en su caso, al pago de una bonificación o compensación.

**DÉCIMA TERCERA.** Que los CC. Diputados integrantes de la Comisión de Economía que dictamina, reconocen y concluyen que el comercio electrónico representa una tendencia en los consumidores, dado el desarrollo de la Internet y las mejoras en las tecnologías de las telecomunicaciones trayendo consigo beneficios significativos a los consumidores, en términos de precio y opciones, de manera adicional a los medios de difusión masiva tradicionales, no obstante, la propuesta aunque persigue una preocupación loable ya se considera atendida en el marco legal vigente.

Por lo anteriormente expuesto, la Comisión de Economía, somete a la consideración de la Honorable Asamblea, el siguiente:



# COMISIÓN DE ECONOMÍA

LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

## ACUERDO

**Único.-** Se desecha la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adicionan los artículos 84 Bis, 84 Ter y 84 Quáter a la Ley Federal de Protección al Consumidor, presentada por la Dip. Ma. Del Carmen Martínez Santillán, del Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo, el 12 de marzo de 2013.

Salón de Sesiones de la Comisión, Palacio Legislativo de San Lázaro, México, D.F., a 8 de mayo de 2013



LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

# COMISIÓN DE ECONOMÍA

DICTAMEN EN SENTIDO NEGATIVO DEL PROYECTO DE  
DECRETO QUE ADICIONA LOS ARTÍCULOS 84 BIS, 84 TER Y  
84 QUÁTER A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR

A favor

En contra

Abstenciones

DIP. MARIO SANCHEZ  
RUÍZ  
PRESIDENTE

DIP. JUAN CARLOS  
URIBE PADILLA  
SECRETARIO

DIP. BEATRIZ  
EUGENIA  
YAMAMOTO CÁZARES  
SECRETARIA

DIP. AMIRA GRICELA  
GÓMEZ TUEME  
SECRETARIA

DIP. NOÉ HERNÁNDEZ  
GONZÁLEZ  
SECRETARIO

DIP. SALVADOR  
ROMERO VALENCIA  
SECRETARIO

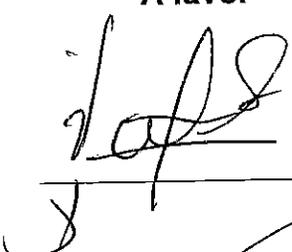
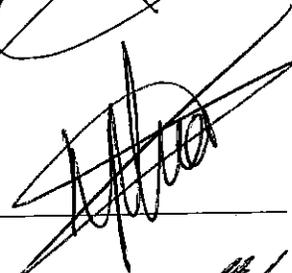
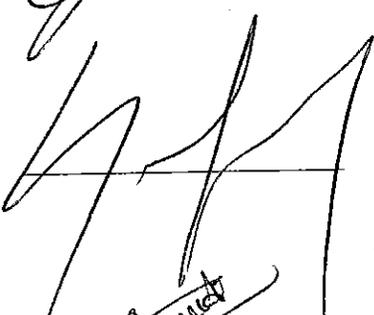
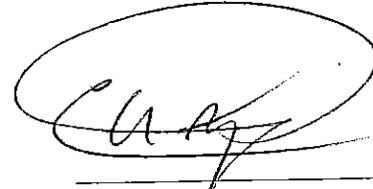
DIP. JESÚS ANTONIO  
VALDÉS PALAZUELOS  
SECRETARIO



LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

# COMISIÓN DE ECONOMÍA

DICTAMEN EN SENTIDO NEGATIVO DEL PROYECTO DE  
DECRETO QUE ADICIONA LOS ARTÍCULOS 84 BIS, 84 TER Y  
84 QUÁTER A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR

	A favor	En contra	Abstenciones
DIP. MARICELA VELÁZQUEZ SÁNCHEZ SECRETARIA			
DIP. MARIO RAFAEL MÉNDEZ SECRETARIO			
DIP. YESENIA NOLASCO RAMÍREZ SECRETARIA			
DIP. RUBÉN ACOSTA MONTROYA SECRETARIA			
DIP. LILIA AGUILAR GIL SECRETARIA			
DIP. EDILBERTO ALGREDO JARAMILLO INTEGRANTE			
DIP. CARLOS FERNANDO ANGULO PARRA			



LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

# COMISIÓN DE ECONOMÍA

6

DICTAMEN EN SENTIDO NEGATIVO DEL PROYECTO DE  
DECRETO QUE ADICIONA LOS ARTÍCULOS 84 BIS, 84 TER Y  
84 QUÁTER A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR

A favor

En contra

Abstenciones

DIP. JOSÉ ÁNGEL  
GONZÁLEZ SERNA  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. VÍCTOR MANUEL  
JORRÍN LOZANO  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. CARLOS AUGUSTO  
MORALES LÓPEZ  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. SILVIA MÁRQUEZ  
VELASCO  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. ADOLFO ORIVE  
BELLINGER  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. ELVÍA MARÍA  
PÉREZ ESCALANTE  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. FERNANDO  
SALGADO DELGADO  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_



LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

# COMISIÓN DE ECONOMÍA

DICTAMEN EN SENTIDO NEGATIVO DEL PROYECTO DE  
DECRETO QUE ADICIONA LOS ARTÍCULOS 84 BIS, 84 TER Y  
84 QUÁTER A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR

INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

A favor

En contra

Abstenciones

DIP. ADOLFO BONILLA  
GÓMEZ  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. JOSÉ IGNACIO  
DUARTE MURILLO  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. ELOY CANTÚ  
SEGOVIA  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. JOSÉ IGNACIO  
DUARTE MURILLO  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. RUBÉN BENJAMÍN  
FÉLIX HAYS  
INTEGRANTE

*Handwritten signature*

\_\_\_\_\_

DIP. CARLOS ALBERTO  
GARCÍA GONZÁLEZ  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. ANA LILIA GARZA  
CADENA  
INTEGRANTE

*Handwritten signature*

\_\_\_\_\_



LXII LEGISLATURA  
CÁMARA DE DIPUTADOS

# COMISIÓN DE ECONOMÍA

DICTAMEN EN SENTIDO NEGATIVO DEL PROYECTO DE  
DECRETO QUE ADICIONA LOS ARTÍCULOS 84 BIS, 84 TER Y  
84 QUÁTER A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR

A favor

En contra

Abstenciones

DIP. JOSÉ ARTURO  
SALINAS GARZA  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. GUILLERMO  
SÁNCHEZ TORRES  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_

DIP. FERNANDO  
ZAMORA MORALES  
INTEGRANTE

\_\_\_\_\_