



CÁMARA DE
DIPUTADOS
LXIV LEGISLATURA

Gaceta Parlamentaria

Año XXIV

Palacio Legislativo de San Lázaro, miércoles 3 de febrero de 2021

Número 5709-XV

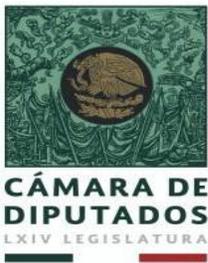
CONTENIDO

Iniciativas

Que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de sobrepuestos por razón de género y lenguaje incluyente, a cargo de la diputada Rocío del Pilar Villarauz Martínez, del Grupo Parlamentario de Morena

Anexo XV

Miércoles 3 de febrero



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SOBREPICIOS POR RAZÓN DE GÉNERO Y LENGUAJE INCLUYENTE

La que suscribe, **Rocío Del Pilar Villarauz Martínez**, integrante del Grupo Parlamentario de Morena, Diputada en la LXIV Legislatura de la Cámara de Diputados, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, numeral 1 Fracción I, 76, numeral 1 Fracción II, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados; someto a consideración de esta Honorable Asamblea la siguiente: **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SOBREPICIOS POR RAZÓN DE GÉNERO Y LENGUAJE INCLUYENTE**, con base en la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Proporcionar un Estado de bienestar a la población, es uno de los principales objetivos del Gobierno de la Cuarta Transformación, y para ello es indispensable que el sector público se haga presente en la economía del país, emitiendo políticas más rígidas, pero sobre todo eficientes que erradiquen las desigualdades sociales. Uno de los principios rectores que se encuentra en el Plan Nacional de Desarrollo es el de impulsar la igualdad efectiva de derechos entre mujeres y hombres, siendo necesario que desde el Poder Legislativo continúen realizándose acciones inmediatas con medidas concretas para cumplir con este principio, lo que permitirá transformar nuestra sociedad actual con una visión más amplia de justicia y solidaridad para todas y todos.

Para avanzar en esta gran transformación del país es necesario incorporar la perspectiva de género a las leyes que nos rigen, ya que, en palabras de Alda Facio: “permite ver al fenómeno legal de una forma más objetiva, porque parte de la experiencia de la subordinación, mientras que la perspectiva tradicional patriarcal —aún aquella que parte desde la marginalidad— simplemente no ve la realidad de las mujeres y al no hacerlo, lógicamente no incluye el análisis de las relaciones de poder entre los sexos”¹

Uno de los principales temas que se abordan con la propuesta que se presenta y que tiene que ver con cuestiones precisamente de género, es la del “impuesto rosa” o “pink tax”, es decir, el sobre costo que pagamos las mujeres en la adquisición de ciertos productos por el hecho de tratarse de una versión o presentación femenina, situación que acontece de forma ilegal e injustificada, por lo que resulta necesario establecer mecanismos que prohíban estas conductas abusivas, y en su caso sancionen a quienes se atrevan a vulnerar los derechos de las personas consumidoras por cuestiones de género.

¹Facio, Alda. Cuando el Género Suena Cambios trae: una metodología para el análisis del género del fenómeno legal. ILANUD, Programa Mujer, Justicia y Género, 1996.

Durante años nos hemos encontrado productos o servicios que, aunque reúnen las mismas características que los que van dirigidos a los hombres, son ofertados a nosotras las mujeres a un precio desigual (con sobrecosto), en la mayoría de los casos bajo el argumento de contener agregados como el color, etiquetas o ilustraciones que refieren que son productos para mujeres y niñas; sin embargo, estos elementos únicamente son diferenciadores y no sustanciales.



Fuente: <https://www.capitalmexico.com.mx/economia/estudio-de-profeco-revela-que-productos-de-mujeres-son-mas-caros-que-los-de-los-hombres/>

El 21 de junio de 2019, la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor hizo una publicación en su Portal de Internet que trata precisamente este tema, bajo la denominación “Impuesto rosa: la utilidad no tiene color”² donde nos detalla que la ropa, así como los artículos de higiene y cuidado personal es en donde se ha detectado que acontece esta disparidad de precios dependiendo de si son para mujeres u hombres, explicando que lo que algunos expertos consideran que sucede es que las marcas invierten más en la presentación de los productos cuando son dirigidos a las mujeres.

Es entonces, la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor la encargada de **promover y proteger** los derechos y la cultura de todas las personas consumidoras, **garantizando** (no procurando como se encuentra consagrado en la ley actual) equidad, certeza, seguridad jurídica e **igualdad de género** en las relaciones entre las personas proveedoras y consumidoras a través de la Ley que se pretende reforzar para tal efecto.

La PROFECO detalla que al revisar los precios de algunos productos para mujeres y hombres con características similares, se encontraron los hallazgos siguientes:

² <https://www.gob.mx/profeco/articulos/impuesto-rosa-la-utilidad-no-tiene-color?idiom=es>

Productos similares para mujeres y hombres con diferencia de precio

(Precios promedio por productos a escala nacional)

Mayor diferencia

Menor diferencia

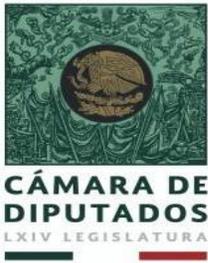
| Productos para la mujer | Precio | Producto para el hombre | Precio | Diferencias | |
|---|----------|--|----------|----------------|--------------|
| | | | | (\$) | (%) |
| Rastrillo desechable, Gillette. Presto Barba (Rosa), paquete c/2. | \$47.17 | Rastrillo desechable, Gillette. Presto Barba, paquete c/2. | \$40.24 | \$6.93 | 17.2% |
| Ropa interior desechable, Tena, paquete 10 piezas, pants mujer, mediano, pañal para adulto. | \$145.30 | Ropa interior desechable, Tena, paquete 10 piezas, pants Discret, CH/M, pañal para adulto. | \$126.03 | \$19.27 | 15.3% |
| Máquina para afeitar Gillette Venus breeze para dama, blister 1 pieza. | \$117.24 | Máquina para afeitar Gillette Mach3 Sensitive para caballero, blister 1 pieza. | \$108.45 | \$8.80 | 8.1% |
| Tinte al agua permanente para Dama, L'Elite. | \$122.67 | Tinte al agua permanente para Caballero, L'Elite. | \$113.83 | \$8.83 | 7.8% |
| Cartuchos para afeitar Gillette Venus breeze para dama 2 pzas. | \$117.57 | Cartuchos para afeitar Gillette Mach3 sensitive para caballero 2 pzas. | \$111.44 | \$6.13 | 5.5% |
| Rastrillo desechable, Gillette. Presto Barba 3 (rosa), paquete c/2. | \$66.63 | Rastrillo desechable, Gillette. Presto Barba 3, paquete c/2. | \$64.65 | \$1.98 | 3.1% |
| Rastrillo desechable, Gillette Presto Barba Excel (Rosa), paquete c/2. | \$61.41 | Rastrillo desechable, Gillette Presto Barba Excel, paquete c/2. | \$60.43 | \$0.98 | 1.6% |
| Calzón entrenador niña, Huggies Pull-Ups, extra grande, paquete con 30 pzas. | \$181.67 | Calzón entrenador niño, Huggies Pull-Ups, extra grande, paquete con 30 pzas. | \$179.27 | \$2.41 | 1.3% |
| Desodorante para Dama, Rexona Clinical Clasic, caja c/barra 48 g. | \$74.89 | Desodorante para Caballero, Rexona Clinical Men Clean, caja c/barra 48 g. | \$74.70 | \$0.19 | 0.3% |

Fuente: Información recabada del **Programa Quién es Quién en los Precios (QQP)** del 29 abril al 14 de mayo de 2019, por lo que la fecha de publicación de este artículo pudieron haber cambiado.

Sin embargo, a pesar de detectar estas situaciones, la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, se limitó a resaltar la importancia que tiene el asegurarse de que la diferencia de precios se está obteniendo en productos exactamente iguales y que es necesario ejercer un consumo inteligente identificando lo que realmente necesitamos como personas consumidoras, informarse, comparar y exigir, para evitar pagar más.

Esta situación no puede continuar así, ya que representa una forma de discriminación y desigualdad de género.

A través de acciones que emanen del Poder Legislativo, debemos proporcionar mayores herramientas a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor para que promueva y proteja los derechos de las mujeres y niñas consumidoras, e incluso de los sectores vulnerables como personas con discapacidad, y las pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas (que no se encuentran incluidas en toda la ley que nos ocupa, como sujetos de derechos), ante las abusivas, injustas e ilegales variaciones de precios que ejercen en perjuicio de las personas consumidoras, por el solo hecho de ser mujeres o por cualquier otro tipo de prácticas



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

discriminatorias. Lo anterior, se logrará con la aprobación de la presente propuesta de reforma, la cual pretende prohibir el establecimiento de precios o tarifas desiguales por razones de género tratándose de bienes, productos o servicios que reúnan las mismas características.

Es importante precisar que ésta práctica no solamente se ha detectado en nuestro país, pues en países como Estados Unidos, Canadá y Colombia la diferencia en las variaciones de precios o tarifas puede llegar a detectarse entre 4, 8, 13 y hasta un 43% entre productos de mujeres con relación a lo de los hombres.

Resulta preocupante que además de encontrarse comprobado que las mujeres perciben un salario menor al de los hombres, así como ser quienes dedican más tiempo a las labores del cuidado y las actividades domésticas no remuneradas, sean quienes deben obtener a un sobre costo de manera injustificada bienes, productos o servicios destinados para ellas, en comparación con los que son dirigidos a los hombres.

El llamado “impuesto rosa” no guarda relación con el efecto oferta-demanda, pues el caso más claro se indica justo en los precios que se mantienen en los rastrillos.

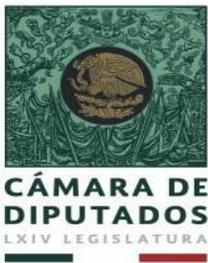
Es necesario emprender campañas por todos los medios de comunicación donde además de hacer un llamado a las personas proveedoras, se les informe que se encuentran obligadas a bajar los precios de los artículos que se encuentren en los supuestos referidos, para así detener la injusta e inequitativa fijación de precios con estas variaciones, combatiendo la discriminación por razones de género. Resulta increíble pensar que “siendo las mujeres quienes perciben salarios desiguales, se pretenda que además sean quienes continúen gastando más en productos y servicios y se les continúe cobrando más por el hecho de ser mujeres”.

En otro estudio realizado en Buenos Aires y que encontró que los productos para mujeres muestran precios más caros, se encuentran como ejemplo: mochilas escolares para niños \$549.00, para mujeres \$679.00; chupones color celeste, \$219.00, chupones color rosas, \$235.00; colonias infantiles para hombres \$95.31, para mujeres \$113.45³.

Las acciones deben de ir más allá de promover o sugerir una acción de “NO COMPRA” O “COMPRAS INTELIGENTES”. Deben de establecerse instrumentos jurídicos que prohíban estas conductas abusivas y discriminatorias para las mujeres consumidoras, y hacer responsables a las autoridades para que vigilen, controlen, eliminen, prohíban y sancionen, estas diferencias de precios en productos que solo difieren en su color o presentación, evitando así abusos y abonando a la igualdad de costo en productos que reúnan las mismas características.

Es un hecho que la desigualdad entre mujeres y hombres nos perjudica también gravemente en la economía.

³ https://www.clarin.com/politica/impuesto-rosa-castigo-economico-inmerecido_0_SybM52tjG.html



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

El “impuesto rosa” incrementa la brecha salarial que aún persiste en nuestro país entre mujeres y hombres, ya que continúa siendo una realidad que aunque desempeñen un mismo puesto y realicen las mismas tareas o trabajos, la mujer continúa percibiendo un salario menor al que gana un hombre, pese a que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra en el artículo 4° a igualdad de hombre y mujer ante la ley, y del mismo modo, el artículo 1° prohíbe la discriminación por cuestión de género.

Es necesario regular las actividades de las personas proveedoras para que dejen de ser justificantes en sus prácticas discriminatorias los argumentos de que gastan más recursos en el empaque, diseño del producto y la parte publicitaria al hacerlos atractivos a las mujeres, ya que al tratarse de bienes, productos o servicios que reúnan las mismas características sustancialmente, no se justifica el sobreprecio de los mismos que se ofrecen a los hombres.

La PROFECO, es el organismo público descentralizado encargado del tratamiento de los asuntos relacionados con las personas consumidoras y proveedoras, sin embargo, actualmente se encuentra limitado para ejercer acciones en contra de conductas discriminatorias por razones de género, conductas que fomentan los estereotipos de género y las brechas de desigualdad en perjuicio de las mujeres.

Se debe visibilizar esta problemática en la población, pero a su vez emplear acciones que erradiquen éstas prácticas abusivas.

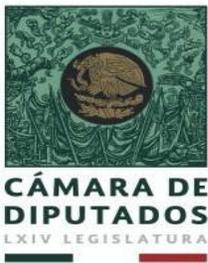
Desde la propuesta de reforma al artículo 1° de la Ley Federal de Protección al Consumidor se plantea la incorporación de garantizar la igualdad de género en las relaciones entre personas consumidoras y proveedoras, así como la prohibición de establecer variaciones en los precios por razones de género, propuestas de reforma que se va incorporando en diversos artículos de la referida ley.

La reforma al artículo 8° permitirá que la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentre obligada a verificar que las personas proveedoras se abstengan de establecer montos totales desiguales a pagar de bienes, productos o servicios por razones de género, cuando estos reúnan las mismas características, estando facultada para imponer las sanciones que correspondan en los términos de ésta ley y las demás que resulten aplicables, como un ejemplo más de los objetivos que se pretenden con la presente iniciativa.

Por otra parte, se aborda el tema de lenguaje incluyente.

El seis de junio del año pasado, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reformaron los artículos 2, 4, 35, 41, 52, 53, 56, 94 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de paridad de género⁴.

⁴ https://www.dof.gob.mx/index_113.php?year=2019&month=06&day=06.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

Después del gran logro de esta reforma y con la finalidad de trasladar su espíritu a toda la legislación que conforma el sistema jurídico mexicano, las y los legisladores tenemos la ardua tarea de llevar a cabo la armonización de las normas que nos rigen.

La paridad; la equidad de género o entre los géneros; la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres; son principios que deben estar presentes en la normatividad vigente, es por ello que en algunos de los artículos que se proponen reformar con la presente iniciativa son incluidos.

Asimismo, convencida de que estos principios deben irse permeando ampliamente entre la ciudadanía, se debe de tener clara la importancia que tiene el que también sean verbalizados, es decir, mencionarlos todo el tiempo y en todos los espacios de interacción social, pública y privada; además de leerlos en todo tipo de documentos. En la medida en que los principios referidos se encuentren presentes en todos nuestros actos, avanzaremos cada vez más en la modificación de los patrones actuales que aún rigen en la sociedad patriarcal del México actual.

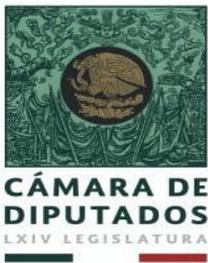
En la presente iniciativa que someto su consideración, han sido sustituidas expresiones tales como “consumidor”, “proveedor”, “Procuraduría Federal de Protección al Consumidor”, “Procurador”, “empleados”, “servidor público”, “Presidente de la República”, “visitado”, entre otros, por ejemplo, por “persona consumidora”, “persona proveedora”, “Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras”, “La Titular o el Titular de la Procuraduría”, “empleadas y empleados”, “servidora y servidor público”, “La Titular o el Titular de la Presidencia de la República”, “persona visitada”, etcétera. Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de los **135 artículos que integran la Ley Federal de Protección al Consumidor**, de la cual, también se propone el cambio de denominación por el de **“Ley Federal de Protección a las Personas Consumidoras”**, como se detallará en el cuadro comparativo que más adelante se presenta.

La indiferencia o invisibilización en que se ha mantenido a las mujeres constituye otra modalidad de violencia, por ello la trascendencia de modificar nuestras expresiones y que se encuentren plasmadas en las normas jurídicas donde se eliminan las palabras que de manera histórica y sistemáticamente han discriminado, excluido e invisibilizado a las mujeres.

El lenguaje es una de principales vías de reproducción de prejuicios y estereotipos discriminatorios. Por eso, para seguir abonando a alcanzar la igualdad plena, debemos cambiar el lenguaje, considerando que el lenguaje jurídico es uno de los que requiere mayor transformación, pues es de los que sigue conservándose en su estado más antiguo.

El párrafo quinto del artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos⁵, establece lo siguiente:

⁵ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_181220.pdf. Portal de Internet consultado el 04 enero de 2021.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

“Artículo 1o. ...

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.”

En este sentido, de la revisión realizada es que se identificaron diversas frases en la Ley Federal de Protección al Consumidor, que resultan excluyentes y discriminatorias principalmente para la mujer, toda vez que su connotación lleva implícita una sobrevaloración del sexo masculino, por ello la trascendencia del acompañamiento a la iniciativa que planteo.

Si se tiene en cuenta que la reforma constitucional en materia de paridad de género impulsará notablemente la participación de las mujeres en espacios que habían estado vedados por años, resulta fundamental seguir trabajando en una legislación acorde con lo que en los hechos comenzará a ocurrir: la progresiva visibilidad de las mujeres mexicanas en todos los aspectos de la vida pública.

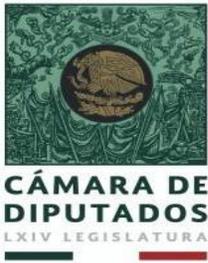
La verdadera inclusión de la mujer en la vida implica grandes cambios en el lenguaje, lo cual nos obliga a replantear nuestros hábitos lingüísticos para que todas y todos respondamos a esta nueva realidad; razón por la cual, es indispensable fomentar el empleo de un lenguaje incluyente desde el texto constitucional hasta las leyes secundarias, y evitar que sigan ejerciéndose prácticas discriminatorias por cuestión de género.

La adecuación de los textos jurídicos que rigen nuestra convivencia social también suma a los esfuerzos de inclusión y no discriminación.

Para conseguirlo se requiere de la revisión integral de la legislación para establecer el lenguaje de género, que es precisamente, uno de los propósitos de esta iniciativa, por lo que aún hay una ardua labor para las y los legisladores. El lenguaje jurídico, es uno de los que requiere mayor rigurosidad en su conformación, ya constituye una directiva de conductas que va construyendo realidades.

Adicionalmente a la adecuación en materia de inclusión de género, se actualizaron términos como Ciudad de México en lugar de Distrito Federal, como consecuencia del Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de enero de 2016⁶ por el que se declaran reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a través de las cuales el Distrito Federal pasa a denominarse Ciudad de México y se eleva a rango de entidad federativa que goza de autonomía en todo lo concerniente a su régimen interior y a su organización política y administrativa, con todos los derechos y obligaciones que a ello conlleva, por lo que en su

⁶ https://www.dof.gob.mx/index_113.php?year=2016&month=01&day=29. Portal de Internet consultado 04 enero 2021.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

artículo Transitorio Décimo Cuarto establece que a partir de la entrada en vigor del mismo todas las referencias que en la Constitución y demás ordenamientos jurídicos se hagan del Distrito Federal deberán entenderse hechas a la Ciudad de México.

La reforma constitucional que adiciona un apartado C al artículo 2° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de agosto de 2019⁷, a través de la cual se reconoce a las personas, pueblos y comunidades afromexicanas como parte de la composición pluricultural de la nación, también se encuentra reflejada en la presente iniciativa al ser incluidos en las propuestas de reforma de algunos artículos para el pleno reconocimiento de sus derechos, ya que en la ley vigente únicamente se hace referencia a los pueblos y/o comunidades indígenas en algunos artículos, ya que en hay apartados del texto normativo en los que ni si quiera éstos últimos son tomados en cuenta como personas consumidoras, por lo que la intención del arduo análisis realizado es que sean sujetos de la protección de los derechos consagrados en la ley que ocupa el presente documento.

De la misma forma se ha incorporado la obligación de proporcionar asistencia de traductores e intérpretes para que puedan ejercer su pleno derecho en la interposición de quejas o reclamaciones cuando sus derechos sean vulnerados.

De esta forma, se coadyuva en la instauración de acciones que permitan el pleno desarrollo, crecimiento, inclusión y abatimiento de la discriminación a la que históricamente se han estado enfrentando estos sectores vulnerables de la sociedad.

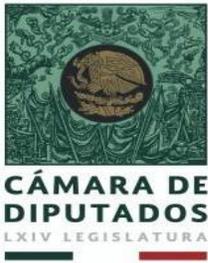
Por otra parte, resulta necesario también realizar adecuaciones normativas que se ajusten a la realidad en la que vivimos, en específico lo concerniente desde al tema de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020.

En nuestro país, el Consejo de Salubridad General reconoció la epidemia de enfermedad por el virus SARS-CoV2, COVID-19 en México, como una enfermedad grave de atención prioritaria el 23 de marzo del 2020.

Es a partir del 24 de marzo del 2020, que las autoridades sanitarias publicaron un Acuerdo para establecer las medidas preventivas que se deberían implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), medidas que han sido aplicadas en todo el territorio nacional, así como algunas medidas restrictivas de movilidad, cierre de fronteras, restricción de actividades laborales y escolares, entre otras, las cuales han afectado gravemente a toda la población.

Derivado de lo anterior, es que se han tenido que realizar múltiples adecuaciones normativas que se ajusten a la situación que actualmente seguimos viviendo en el país, y que prevean situaciones

⁷ https://www.dof.gob.mx/index_113.php?year=2019&month=08&day=09



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

similares en un futuro que no se encontraban previstas en la legislación vigente, con la finalidad de evitar en muchos casos abusos en perjuicio de la sociedad.

Por lo anterior, es que en el artículo 10 BIS se plantea la reforma donde se prohíbe incrementar injustificadamente precios o tarifas cuando además de los sucesos ya previstos, acontezcan epidemias de carácter grave, peligro de invasión de enfermedades exóticas, como lo prevé nuestro texto constitucional, así como crisis económicas.

Además de prever el incremento de precios o tarifas, también se regula ya como una prohibición el modificar las cláusulas, términos o condiciones que se hayan convenido inicialmente entre las personas proveedoras y las consumidoras, cuando sean en perjuicio de las personas consumidoras, ante la presencia de alguno de los supuestos que prevé dicho artículo.

La reforma integral que se propone se describe en el siguiente cuadro comparativo artículo por artículo, con el objetivo de facilitar su comprensión:

| TEXTO VIGENTE | PROPUESTA DE REFORMA |
|--|---|
| LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS |
| <p style="text-align: center;">Capítulo I Disposiciones Generales</p> <p>ARTÍCULO 1.- La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.</p> <p>El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.</p> <p>Son principios básicos en las relaciones de consumo:</p> <p>I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo I Disposiciones Generales</p> <p>ARTÍCULO 1.- La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.</p> <p>El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura de las personas consumidoras, así como garantizar la equidad, certeza, seguridad jurídica e igualdad de género en las relaciones entre las personas proveedoras y consumidoras.</p> <p>Son principios básicos en las relaciones de consumo:</p> <p>I. La protección de la vida, salud y seguridad de las personas consumidoras contra los riesgos</p> |

| | |
|---|--|
| <p>productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;</p> <p>II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;</p> <p>III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;</p> <p>IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;</p> <p>V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;</p> <p>VI. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;</p> <p>VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.</p> | <p>provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;</p> <p>II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger, así como la equidad e igualdad de género en las contrataciones;</p> <p>III. La información adecuada y clara sobre los diferentes bienes, productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad, y precio, el cual no deberá variar por razones de género cuando se trate de bienes, productos o servicios que reúnan las mismas características; así como sobre los riesgos que representen;</p> <p>IV. ...</p> <p>V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a las personas consumidoras;</p> <p>VI. El otorgamiento de información y de facilidades a las personas consumidoras para la protección y defensa de sus derechos;</p> <p>VII. La protección contra la publicidad engañosa, abusiva, discriminatoria o desigual por razones de género o por cualquier otra causa; métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.</p> |
|---|--|

| | |
|--|--|
| <p>VIII. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;</p> <p>IX. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento;</p> <p>X. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y</p> <p>XI. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de los derechos del consumidor.</p> <p>Los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.</p> | <p>VIII. La real y efectiva protección a las personas consumidoras en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;</p> <p>IX. ...</p> <p>X. La protección de los derechos de la infancia, personas adultas mayores, personas con discapacidad, grupos vulnerables, así como pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas, y</p> <p>XI. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de personas consumidoras que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de los derechos de las personas consumidoras.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:</p> <p>I. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o</p> | <p>ARTÍCULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:</p> <p>I. Persona Consumidora: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por persona consumidora</p> |

| | |
|--|--|
| <p>moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.</p> <p>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.</p> <p>II. Proveedor: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p> <p>III. Secretaría: la Secretaría de Economía, y</p> <p>IV. Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor.</p> | <p>a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.</p> <p>Tratándose de personas morales que adquieran bienes, productos o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.</p> <p>II. Persona Proveedora: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p> <p>III. ...</p> <p>IV. Procuraduría: la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 3.- A falta de competencia específica de determinada dependencia de la administración pública federal, corresponde a la Secretaría de Economía expedir las normas oficiales mexicanas previstas por la ley y a la Procuraduría vigilar se cumpla con lo dispuesto en la propia ley y sancionar su incumplimiento.</p> | <p>ARTÍCULO 3.- ...</p> |

| | |
|--|--|
| <p>ARTÍCULO 4.- Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades federales, estatales y municipales.</p> | <p>ARTÍCULO 4.- Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades federales, estatales, municipales y de la Ciudad de México.</p> |
| <p>ARTÍCULO 5.- Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil y los servicios que presten las sociedades de información crediticia.</p> <p>Asimismo, quedan excluidos los servicios regulados por las leyes financieras que presten las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</p> | <p>ARTÍCULO 5.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 6.- Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores.</p> | <p>ARTÍCULO 6.- Estarán obligados al cumplimiento de esta ley las personas proveedoras y consumidoras. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno de la Ciudad de México, están obligadas en cuanto tengan el carácter de personas proveedoras o consumidoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.</p> | <p>ARTÍCULO 7.- Toda persona proveedora está obligada a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con la persona consumidora para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>ARTÍCULO 7 BIS. - El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.</p> <p>Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.</p> <p>Sin correlativo</p> | <p>ARTÍCULO 7 BIS. – La persona proveedora deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca a la persona consumidora.</p> <p>Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.</p> <p>Queda prohibido establecer montos totales desiguales a pagar por bienes, productos o servicios que se ofrezcan a las personas consumidoras por razones de género, cuando aquellos reúnan las mismas características.</p> |
| <p>ARTÍCULO 8.- La Procuraduría verificará que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.</p> <p>Sin correlativo</p> <p>Los proveedores están obligados a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior.</p> | <p>ARTÍCULO 8.- La Procuraduría verificará que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.</p> <p>Asimismo, vigilará y verificará que las personas proveedoras se abstengan de establecer montos totales desiguales a pagar de bienes, productos o servicios por razones de género, cuando estos reúnan las mismas características, estando facultada para imponer las sanciones que correspondan en los términos de ésta ley y las demás que resulten aplicables.</p> <p>Las personas proveedoras están obligadas a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior.</p> |
| <p>ARTÍCULO 8 Bis. La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que los</p> | <p>ARTÍCULO 8 Bis. La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que las</p> |

| | |
|---|---|
| <p>consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.</p> <p>Para este propósito, elaborará contenidos y materiales educativos en esta materia a fin de ponerlos a disposición del público por los medios a su alcance, incluyendo su distribución en los establecimientos de los proveedores, previo acuerdo con éstos. También presentará sus contenidos educativos a la autoridad federal competente a fin de que los incorpore a los programas oficiales correspondientes en términos de las disposiciones aplicables.</p> <p>Sin correlativo</p> <p>La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a los consumidores en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquélla las facilidades necesarias para ello.</p> | <p>personas consumidoras estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes, productos y servicios, los efectos de sus actos de consumo, los derechos que los asisten y las obligaciones contraídas.</p> <p>Para este propósito, elaborará contenidos, campañas y materiales educativos en esta materia a fin de ponerlos a disposición del público por los medios a su alcance, incluyendo su distribución en los establecimientos de las personas proveedoras, previo acuerdo con éstos. También presentará sus contenidos, campañas y materiales educativos a la autoridad federal competente a fin de que los incorpore a los programas oficiales correspondientes en términos de las disposiciones aplicables.</p> <p>La elaboración de los contenidos, campañas y materiales a los que se refiere el presente artículo deberá realizarse bajo un enfoque de perspectiva de género.</p> <p>La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a las personas consumidoras en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquélla las facilidades necesarias para ello.</p> |
| <p>ARTÍCULO 9.- Los proveedores de bienes, productos o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de gestores, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor.</p> | <p>ARTÍCULO 9.- Las personas proveedoras de bienes, productos o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos de la persona consumidora y por los de las personas que sean sus colaboradoras, subordinadas y toda clase de gestores, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra la o el infractor.</p> |
| <p>ARTÍCULO 10.- Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o</p> | <p>ARTÍCULO 10.- Queda prohibido a cualquier persona proveedora de bienes, productos o servicios llevar a cabo acciones que atenten</p> |

| | |
|--|--|
| <p>seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.</p> <p>Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.</p> | <p>contra la libertad, seguridad, dignidad o integridad personal de las personas consumidoras bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, las personas proveedoras, sus agentes, empleadas o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora a la persona presunta infractora a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.</p> <p>Las personas proveedoras no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales; ni establecer precios, cláusulas o condiciones abusivas, discriminatoria o desigual por razones de género o por cualquier otra causa, en el abastecimiento de bienes, productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por la persona consumidora, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento de la persona consumidora o que no se deriven del contrato correspondiente.</p> |
| <p>ARTÍCULO 10 BIS. - Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.</p> <p>Sin correlativo</p> | <p>ARTÍCULO 10 BIS.- Las personas proveedoras no podrán incrementar injustificadamente precios o tarifas por fenómenos naturales o meteorológicos; epidemias de carácter grave, peligro de invasión de enfermedades exóticas o contingencias sanitarias, así como crisis económicas.</p> <p>Tampoco podrán realizarse modificaciones a cláusulas, términos o condiciones que se hayan ofrecido, contraído o convenido inicialmente en la comercialización de bienes, productos o servicios, bajo la justificación de</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>que acontezca alguno de los supuestos descritos en el párrafo que anteceden y sea en perjuicio de las personas consumidoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 11.- El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.</p> | <p>ARTÍCULO 11.- La persona consumidora que al adquirir un bien o producto haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.</p> |
| <p>ARTÍCULO 12.- Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor, tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.</p> | <p>ARTÍCULO 12.- Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, la persona proveedora, tiene obligación de entregar a la persona consumidora factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.</p> |
| <p>ARTÍCULO 13. La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.</p> <p>Las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.</p> <p>La Procuraduría considerará como información reservada, confidencial o comercial reservada aquella que establezca la Ley Federal de</p> | <p>ARTÍCULO 13. La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, las personas proveedoras, sus representantes, empleadas o empleados están obligados a permitir a las personas acreditadas de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.</p> <p>Las autoridades, personas proveedoras y consumidoras están obligadas a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez, siempre y cuando a juicio de la Procuraduría se encuentre fundada y motivada la imposibilidad que tengan para dar cumplimiento al requerimiento dentro del primer término establecido.</p> <p>...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.</p> <p>Se considerará infracción de los proveedores de bienes, productos o servicios la consistente en obstaculizar o impedir, por sí o por interpósita persona, las visitas de verificación, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría.</p> | <p>Se considerará infracción de las personas proveedoras de bienes, productos o servicios la consistente en obstaculizar, retardar o impedir, por sí o por interpósita persona, las visitas de verificación, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría.</p> |
| <p>ARTÍCULO 14.- El plazo de prescripción de los derechos y obligaciones establecidos en la presente ley será de un año, salvo otros términos previstos por esta ley.</p> <p>En caso de afectaciones a los derechos de las niñas, niños y adolescentes, el término de prescripción será de diez años.</p> | <p>ARTÍCULO 14.- El plazo de prescripción de los derechos y obligaciones establecidos en la presente ley será de un año, salvo otros términos previstos por esta ley.</p> <p>En caso de afectaciones a los derechos de la infancia, personas adultas mayores, grupos vulnerables, así como pueblos y comunidades indígenas y afroamericanas, el término de prescripción será de diez años.</p> |
| <p>ARTÍCULO 15.- Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente.</p> | <p>ARTÍCULO 15.- Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar de la persona consumidora, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, producto o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso de la persona consumidora para que éstas se realicen posteriormente.</p> |
| <p>ARTÍCULO 16.- Los proveedores y empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios están obligados a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantiene información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo solicita, e informar acerca de qué información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los treinta días siguientes a su presentación. En caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la información de un consumidor, éste se la</p> | <p>ARTÍCULO 16.- Las personas proveedoras y empresas que utilicen información sobre las personas consumidoras con fines mercadotécnicos o publicitarios están obligados a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantiene información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo solicita, e informar acerca de qué información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los treinta días siguientes a su presentación. En caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la</p> |

| | |
|---|---|
| <p>deberá hacer notar al proveedor o a la empresa, quien deberá efectuar dentro de un plazo de treinta días contados a partir de la fecha en que se le haya hecho la solicitud, las correcciones que fundadamente indique el consumidor, e informar las correcciones a los terceros a quienes les haya entregado dicha información.</p> <p>Para los efectos de esta ley, se entiende por fines mercadotécnicos o publicitarios el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios a consumidores.</p> | <p>información de una persona consumidora, éste se la deberá hacer notar a la persona proveedora o a la empresa, quien deberá efectuar dentro de un plazo de treinta días contados a partir de la fecha en que se le haya hecho la solicitud, las correcciones que fundadamente indique la persona consumidora, e informar las correcciones a los terceros a quienes les haya entregado dicha información.</p> <p>Para los efectos de esta ley, se entiende por fines mercadotécnicos o publicitarios el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios a personas consumidoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 17.- En la publicidad que se envíe a los consumidores se deberá indicar el nombre, domicilio, teléfono y, en su defecto, la dirección electrónica del proveedor; de la empresa que, en su caso, envíe la publicidad a nombre del proveedor, y de la Procuraduría.</p> <p>El consumidor podrá exigir directamente a proveedores específicos y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad. Asimismo, el consumidor podrá exigir en todo momento a proveedores y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, salvo que dicha cesión o transmisión sea determinada por una autoridad judicial.</p> | <p>ARTÍCULO 17.- En la publicidad que se envíe a las personas consumidoras se deberá indicar el nombre, domicilio, teléfono y, en su defecto, la dirección electrónica de la persona proveedora; de la empresa que, en su caso, envíe la publicidad a nombre de la persona proveedora, y de la Procuraduría.</p> <p>La persona consumidora podrá exigir directamente a personas proveedoras específicas y a empresas que utilicen información sobre personas consumidoras con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad. Asimismo, la persona consumidora podrá exigir en todo momento a personas proveedoras y a empresas que utilicen información sobre personas consumidoras con fines mercadotécnicos o publicitarios, que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, salvo que dicha cesión o transmisión sea determinada por una autoridad judicial.</p> |
| <p>ARTÍCULO 18.- La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de consumidores</p> | <p>ARTÍCULO 18.- La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de personas</p> |

| | |
|--|---|
| <p>que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. Los consumidores podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.</p> | <p>consumidoras que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. Las personas consumidoras podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.</p> |
| <p>ARTÍCULO 18 BIS.- Queda prohibido a los proveedores y a las empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a los consumidores con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los consumidores que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el artículo anterior. Los proveedores que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de consumidores cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.</p> | <p>ARTÍCULO 18 BIS.- Queda prohibido a las personas proveedoras y a las empresas que utilicen información sobre las personas consumidoras con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a personas consumidoras con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a las personas consumidoras que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el artículo anterior. Las personas proveedoras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de las personas consumidoras cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.</p> |
| <p style="text-align: center;">Capítulo II De las autoridades</p> <p>ARTÍCULO 19.- La Secretaría determinará la política de protección al consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores. Lo anterior, mediante la adopción de las medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico del país.</p> <p>Dicha Secretaría está facultada para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas respecto de:</p> <p>I. Productos que deban expresar los elementos, sustancias o ingredientes de que estén elaborados o integrados así como sus</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo II De las autoridades</p> <p>ARTÍCULO 19.- La Secretaría determinará la política de protección a las personas consumidoras, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de las personas consumidoras. Lo anterior, mediante la adopción de las medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico del país.</p> <p>Dicha Secretaría está facultada para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas respecto de:</p> <p>I. ...</p> |

| | |
|--|-----------------|
| <p>propiedades, características, fecha de caducidad, contenido neto y peso ó masa drenados, y demás datos relevantes en los envases, empaques, envolturas, etiquetas o publicidad, que incluyan los términos y condiciones de los instructivos y advertencias para su uso ordinario y conservación;</p> | |
| <p>II. La tolerancia admitida en lo referente a peso y contenido de los productos ofrecidos en envases o empaques, así como lo relativo a distribución y manejo de gas L. P.;</p> | <p>II. ...</p> |
| <p>III. La forma y términos en que deberá incorporarse la información obligatoria correspondiente en los productos a que se refieren las fracciones anteriores;</p> | <p>III. ...</p> |
| <p>IV. Los requisitos de información a que se someterán las garantías de los productos y servicios, salvo que estén sujetos a la inspección o vigilancia de otra dependencia de la administración pública federal, en cuyo caso ésta ejercerá la presente atribución;</p> | <p>IV. ...</p> |
| <p>V. Los requisitos que deberán cumplir los sistemas y prácticas de comercialización de bienes;</p> | <p>V. ...</p> |
| <p>VI. Los productos que deberán observar requisitos especiales para ostentar el precio de venta al público de los productos, cualesquiera que éstos sean, en sus envases, empaques o envolturas o mediante letreros colocados en el lugar donde se encuentren para su expendio, donde se anuncien u ofrezcan al público, así como la forma en que deberán ostentarse;</p> | <p>VI. ...</p> |
| <p>VII. Los términos y condiciones a que deberán ajustarse los modelos de contratos de adhesión que requieran de inscripción en los términos de esta ley;</p> | <p>VII. ...</p> |

| | |
|---|--|
| <p>VIII. Características de productos, procesos, métodos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios que requieran ser normalizados de conformidad con otras disposiciones; y</p> <p>IX. Los demás que establezcan esta ley y otros ordenamientos.</p> <p>La Secretaría, en los casos en que se requiera, emitirá criterios y lineamientos para la interpretación de las normas a que se refiere este precepto.</p> | <p>VIII. ...</p> <p>IX. ...</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 20.- La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está 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. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.</p> | <p>ARTÍCULO 20.- La Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la persona consumidora y procurar la equidad, igualdad de género y seguridad jurídica en las relaciones entre las personas proveedoras y consumidoras. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.</p> |
| <p>ARTÍCULO 21.- El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas y el Distrito Federal. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.</p> | <p>ARTÍCULO 21.- El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.</p> |
| <p>ARTÍCULO 22.- La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto.</p> | <p>ARTÍCULO 22.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 23.- El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:</p> <p>I. Los bienes con que cuenta;</p> | <p>ARTÍCULO 23.- El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:</p> <p>I. ...</p> |

| | |
|---|--|
| <p>II. Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación;</p> <p>III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal;</p> <p>IV. Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la ley de la materia; y</p> <p>V. Los demás bienes que adquiriera por cualquier otro título legal.</p> | <p>II. ...</p> <p>III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y de la Ciudad de México;</p> <p>IV. ...</p> <p>V. ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>I. 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;</p> <p>II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;</p> <p>III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;</p> <p>IV. 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;</p> <p>En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá</p> | <p>ARTÍCULO 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>I. Promover y proteger los derechos de las personas consumidoras, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad, igualdad de género y seguridad jurídica en las relaciones entre las personas proveedoras y consumidoras;</p> <p>II. Procurar y representar los intereses de las personas consumidoras, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;</p> <p>III. Representar individualmente o en grupo a las personas consumidoras ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante las personas proveedoras;</p> <p>IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva y con perspectiva de género, para facilitar a la persona consumidora un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;</p> <p>...</p> |

| | |
|---|--|
| <p>informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;</p> <p>V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;</p> <p>VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;</p> <p>VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección a el consumidor;</p> <p>VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores—y proveedores;</p> <p>IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;</p> <p>IX bis.- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;</p> | <p>V. ...</p> <p>VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de las personas consumidoras;</p> <p>VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección a las personas consumidoras;</p> <p>VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación, que incluyan la perspectiva de género, en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a las personas consumidoras y proveedoras;</p> <p>IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten y garanticen a las personas consumidoras el acceso a bienes, productos y servicios en mejores condiciones de mercado y de igualdad de género;</p> <p>IX bis.- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de las personas proveedoras, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con personas consumidoras a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;</p> |
|---|--|

| | |
|---|---|
| <p>IX Ter. Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;</p> <p>X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;</p> <p>XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;</p> <p>XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;</p> <p>XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;</p> <p>Sin correlativo</p> | <p>IX Ter. Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales, municipales y de la Ciudad de México que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva a la persona consumidora en contra de la información o publicidad engañosa, abusiva, discriminatoria o desigual por razones de género o cualquier otra causa;</p> <p>X. Actuar como especialista en peritajes y/o consultorías en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;</p> <p>XI. Celebrar convenios con personas proveedoras y consumidoras y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;</p> <p>XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno de la Ciudad de México, y entidades paraestatales en beneficio de las personas consumidoras; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;</p> <p>XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses de la persona consumidora y, a la vez evitar duplicación de funciones.</p> <p>Tratándose de bienes, productos y/o servicios que reúnan las mismas características, bajo ninguna circunstancia podrán establecerse precios y tarifas desiguales por razones de género.</p> |
|---|---|

| | |
|--|--|
| <p>XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, 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;</p> | <p>XIV. ...</p> |
| <p>XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;</p> | <p>XIV bis. ...</p> |
| <p>XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;</p> | <p>XV. ...</p> |
| <p>XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;</p> | <p>XVI. ...</p> |
| <p>XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;</p> | <p>XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las personas consumidoras;</p> |
| <p>XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;</p> | <p>XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de personas consumidoras, proporcionándoles capacitación y asesoría con perspectiva de género, así como procurar mecanismos para su autogestión;</p> |

| | |
|---|---|
| <p>XIX. Aplicar y ejecutar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;</p> <p>XX. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;</p> <p>XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;</p> <p>XXI. Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;</p> <p>XXII. Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;</p> <p>XXIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos</p> | <p>XIX. ...</p> <p>XX. Requerir a las personas proveedoras o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos o intereses de las personas consumidoras, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;</p> <p>XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de las personas consumidoras, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;</p> <p>XXI. Ordenar se informe a las personas consumidoras sobre las acciones u omisiones de las personas proveedoras que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que las personas proveedoras los retribuirán o compensarán;</p> <p>XXII. Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, personas adultas mayores, personas con discapacidad, grupos vulnerables, así como pueblos y comunidades indígenas y afroamericanas;</p> <p>XXIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos</p> |
|---|---|

| | |
|---|---|
| <p>previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables; emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud o la seguridad del consumidor; ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a proveedores y dar a conocer los de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;</p> | <p>previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables; emitir alertas dirigidas a las personas consumidoras y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud o la seguridad de la persona consumidora; ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a las personas proveedoras y dar a conocer los de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía de la persona consumidora;</p> |
| <p>XXIV. Retirar del mercado los bienes o productos, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor, cuando los proveedores hayan informado previamente que sus productos ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;</p> | <p>XXIV. Retirar del mercado los bienes, productos o servicios, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud de la persona consumidora, cuando las personas proveedoras hayan informado previamente que sus bienes, productos o servicios ponen en riesgo la vida o la salud de las personas consumidoras y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;</p> |
| <p>XXV. Ordenar la reparación o sustitución de los bienes, productos o servicios que representen un riesgo para la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;</p> | <p>XXV. Ordenar la reparación o sustitución de los bienes, productos o servicios que representen un riesgo para la vida, la salud, la seguridad o la economía de las personas consumidoras;</p> |
| <p>XXVI. Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del Código Fiscal de la Federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente, y</p> | <p>XXVI. ...</p> |
| <p>XXVII. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.</p> | <p>XXVII. ...</p> |

| | |
|---|--|
| <p>ARTÍCULO 25.- La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar previo apercibimiento las siguientes medidas de apremio:</p> <p>I. Multa de \$280.98 a \$28,098.52;</p> <p>II. El auxilio de la fuerza pública;</p> <p>III. Ordenar arresto administrativo hasta por 36 horas, y</p> <p>IV. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por \$11,239.41, por un período no mayor a 180 días.</p> <p>Las medidas de apremio se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiera incurrido el proveedor, sin existir alguna prelación específica en cuanto a su imposición.</p> | <p>ARTÍCULO 25.- La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar previo apercibimiento las siguientes medidas de apremio:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ...</p> <p>Las medidas de apremio se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiera incurrido la persona proveedora, sin existir alguna prelación específica en cuanto a su imposición.</p> |
| <p>ARTÍCULO 25 BIS. La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores:</p> <p>I. Inmovilización de envases, bienes, productos y transportes;</p> <p>II. El aseguramiento de bienes o productos en términos de lo dispuesto por el artículo 98 TER de esta Ley;</p> <p>III. Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios;</p> <p>IV. Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente</p> | <p>ARTÍCULO 25 BIS. La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente</p> |

| | |
|---|--|
| <p>que ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores;</p> <p>V. Colocación de sellos e información de advertencia;</p> <p>VI. Ordenar la suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35 de esta ley, y</p> <p>VII. Emitir alertas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades sobre productos defectuosos o dañinos que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, y ordenar el llamado a revisión de bienes o productos cuando presenten defecto o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, y los proveedores hayan informado esta circunstancia a la Procuraduría.</p> <p>Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría</p> | <p>que ponen en riesgo la vida o la salud de las personas consumidoras;</p> <p>V. ...</p> <p>VI. ...</p> <p>VII. Emitir alertas a las personas consumidoras y dar a conocer las de otras autoridades sobre productos defectuosos o dañinos que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía de las personas consumidoras, y ordenar el llamado a revisión de bienes o productos cuando presenten defecto o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, y las personas proveedoras hayan informado esta circunstancia a la Procuraduría.</p> <p>Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; establecimiento de precios o tarifas que sean desiguales por razones de género cuando se trate de productos y/o servicios que reúnan las mismas características; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o</p> |
|---|--|

realizará apercibimiento salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que el ~~proveedor~~ aporte elementos de convicción que acrediten el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las medidas a que se refiere este precepto. En caso de que la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización, la Procuraduría sancionará conforme lo prevé el artículo 128 TER fracción XI de esta ley.

La Procuraduría una vez que se hayan aportado los elementos de convicción que acrediten el cese de la causa a la que se refiere la fracción V de este artículo, tendrá un plazo de diez días hábiles para el levantamiento de esta medida.

Los ~~proveedores~~ están ~~obligados~~ a informar de inmediato a las autoridades si determinan que alguno de sus productos puede implicar riesgos para la vida o la salud de ~~los consumidores~~.

En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción VII de este precepto, la Procuraduría podrá requerir al ~~proveedor~~ que remita la información que obre en sus archivos o bases de datos, tal como: el número de ~~consumidores notificados~~, cantidad de productos o servicios involucrados y su distribución geográfica, las acciones, plazos, calendarios, programas de mantenimiento o de

información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría realizará apercibimiento salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que **la persona proveedora** aporte elementos de convicción que acrediten el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las medidas a que se refiere este precepto. En caso de que la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización, la Procuraduría sancionará conforme lo prevé el artículo 128 TER fracción XI de esta ley.

...

Las personas proveedoras están **obligadas** a informar de inmediato a las autoridades si determinan que alguno de sus productos puede implicar riesgos para la vida o la salud de **las personas consumidoras**.

En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción VII de este precepto, la Procuraduría podrá requerir a **la persona proveedora** que remita la información que obre en sus archivos o bases de datos, tal como: el número de **personas consumidoras notificadas**, cantidad de **bienes**, productos o servicios involucrados y su distribución geográfica, las acciones, plazos, calendarios,

| | |
|--|--|
| <p>pago, cartas compromiso, presupuestos o cualquiera otra medida dirigida a cumplirlas, y podrá supervisar la disposición de los productos o servicios involucrados y los avances en la atención a los consumidores.</p> | <p>programas de mantenimiento o de pago, cartas compromiso, presupuestos o cualquiera otra medida dirigida a cumplirlas, y podrá supervisar la disposición de los bienes, productos o servicios involucrados y los avances en la atención a las personas consumidoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 26.- Cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores, la Procuraduría, así como cualquier legitimado a que se refiere el artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, podrán ejercitar la acción colectiva de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto de dicho Código.</p> | <p>ARTÍCULO 26.- Cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o grupo de personas consumidoras, la Procuraduría, así como cualquier persona legitimada a que se refiere el artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, podrán ejercitar la acción colectiva de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto de dicho Código.</p> |
| <p>ARTÍCULO 27.- El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:</p> <p>I. Representar legalmente a la Procuraduría, así como otorgar poderes a servidores públicos de la misma, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales;</p> <p>II. Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría, señalándole sus funciones y remuneraciones;</p> <p>III. Crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el estatuto orgánico;</p> <p>IV. Informar al Secretario de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;</p> <p>V. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;</p> | <p>ARTÍCULO 27.- La Titular o el Titular de la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras tendrá las siguientes atribuciones:</p> <p>I. Representar legalmente a la Procuraduría, así como otorgar poderes a servidoras y servidores públicos de la misma, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales;</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. Informar a la Titular o el Titular de la Secretaría de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;</p> <p>V. ...</p> |

| | |
|--|---|
| <p>VI. Aprobar los programas de la entidad;</p> <p>VII. Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; observando en todo momento lo dispuesto por los artículos 132 y 134 del presente ordenamiento;</p> <p>VIII. Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación;</p> <p>IX. Fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría;</p> <p>X. Expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del Secretario de Economía;</p> <p>XI. Expedir lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la Procuraduría el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas, y</p> <p>XII. Las demás que le confiera esta ley y otros ordenamientos.</p> | <p>VI. ...</p> <p>VII. ...</p> <p>VIII. Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidoras y servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación;</p> <p>IX. ...</p> <p>X. Expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación de la Titular o el Titular de la Secretaría de Economía;</p> <p>XI. ...</p> <p>XII. ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 28.- El Procurador Federal del Consumidor será designado por el Presidente de la República y deberá ser ciudadano mexicano y tener título de licenciado en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 28.- La Titular o el Titular de la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras será designado por la Titular o el Titular de la Presidencia de la República y deberá tener la ciudadanía mexicana, título de licenciatura en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.</p> |

| | |
|--|--|
| Sin correlativo | En el nombramiento a que se refiere el párrafo anterior, se alternará sucesivamente una mujer y un hombre. |
| ARTÍCULO 29.- Las relaciones de trabajo entre la Procuraduría y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaría del Apartado B) del artículo 123 Constitucional. Dentro del personal de confianza se considerará al que desempeñe funciones directivas, de investigación, vigilancia, inspección, supervisión y demás establecidas en dicha ley. Asimismo, tendrán este carácter quienes se encuentren adscritos a las oficinas superiores, los delegados, subdelegados y los que manejen fondos y valores. | ARTÍCULO 29.- Las relaciones de trabajo entre la Procuraduría y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaría del Apartado B) del artículo 123 Constitucional. Dentro del personal de confianza se considerará al que desempeñe funciones directivas, de investigación, vigilancia, inspección, supervisión y demás establecidas en dicha ley. Asimismo, tendrán este carácter quienes se encuentren adscritos a las oficinas superiores, las y los delegados, las y los subdelegados y quienes manejen fondos y valores. |
| ARTÍCULO 29 BIS.- La Procuraduría determinará y aplicará controles de confianza para todo su personal en los términos que establezca el Procurador en los lineamientos correspondientes, como medida para asegurar su probidad y honestidad, y en particular tratándose de quienes realicen o supervisen labores de verificación y vigilancia establecidas en el capítulo XII de la propia ley, se les aplicarán, además de los que se establezcan en los lineamientos referidos, exámenes psicológicos, toxicológicos, patrimoniales y socioeconómicos. | ARTÍCULO 29 BIS.- La Procuraduría determinará y aplicará controles de confianza para todo su personal en los términos que establezca la Titular o el Titular de la Procuraduría en los lineamientos correspondientes, como medida para asegurar su probidad y honestidad, y en particular tratándose de quienes realicen o supervisen labores de verificación y vigilancia establecidas en el capítulo XII de la propia ley, se les aplicarán, además de los que se establezcan en los lineamientos referidos, exámenes psicológicos, toxicológicos, patrimoniales y socioeconómicos. |
| ARTÍCULO 30.- El personal de la Procuraduría estará incorporado al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. | ARTÍCULO 30.- ... |
| ARTÍCULO 31.- Para la elaboración de sus planes y programas de trabajo, la Procuraduría llevará a cabo consultas con representantes de los sectores público, social y privado; con instituciones nacionales de educación superior, así como con organizaciones de consumidores . Asimismo, asesorará a la Secretaría en cuestiones relacionadas con las políticas de protección al consumidor y opinará sobre los | ARTÍCULO 31.- Para la elaboración de sus planes y programas de trabajo, la Procuraduría llevará a cabo consultas con representantes de los sectores público, social y privado; con instituciones nacionales de educación superior, así como con organizaciones de personas consumidoras . Asimismo, asesorará a la Secretaría en cuestiones relacionadas con las políticas de protección a las personas |

| | |
|--|---|
| <p>proyectos de normas oficiales mexicanas y sobre cualquiera otra medida regulatoria que pueda afectar los derechos de los consumidores.</p> | <p>consumidoras y opinará sobre los proyectos de normas oficiales mexicanas y sobre cualquiera otra medida regulatoria que pueda afectar los derechos e intereses de las personas consumidoras.</p> |
| <p style="text-align: center;">Capítulo III De la información y publicidad</p> <p>ARTÍCULO 32.- La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables, claros y exentos 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.</p> <p>Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.</p> <p>La información o publicidad que compare productos o servicios, sean de una misma marca o de distinta, no podrá ser engañosa o abusiva en términos de lo dispuesto en el párrafo anterior.</p> <p>Queda prohibido incluir en la información o publicidad en la que se comercialice un producto o servicio, toda leyenda o información que indique que han sido avalados, aprobados, recomendados o certificados por sociedades o asociaciones profesionales, cuando éstas carezcan de la documentación apropiada que soporte con evidencia científica, objetiva y fehaciente, las</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo III De la información y publicidad</p> <p>ARTÍCULO 32.- La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables, claros y exentos 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; así como discriminatorias o desiguales por razones de género o cualquier otra causa;</p> <p>Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión a la persona consumidora por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.</p> <p>La información o publicidad que compare bienes, productos o servicios, sean de una misma marca o de distinta, no podrá ser engañosa o abusiva en términos de lo dispuesto en el párrafo anterior.</p> <p>Queda prohibido incluir en la información o publicidad en la que se comercialice un bien, producto o servicio, toda leyenda o información que indique que han sido avalados, aprobados, recomendados o certificados por sociedades o asociaciones profesionales, cuando éstas carezcan de la documentación apropiada que soporte con evidencia científica, objetiva y fehaciente, las</p> |

| | |
|--|---|
| <p>cualidades o propiedades del producto o servicio, o cualquier otro requisito señalado en las leyes aplicables para acreditar las mismas.</p> <p>La Procuraduría podrá emitir lineamientos para el análisis y verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión al consumidor, considerando el contexto temporal en que se difunde, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del mercado.</p> <p>En el análisis y verificación de la información o publicidad, la Procuraduría comprobará que la misma sea veraz, comprobable, clara y apegada a esta Ley y a las demás disposiciones aplicables.</p> <p>Previo a su difusión, los proveedores de manera voluntaria, podrán someter su publicidad a revisión de la Procuraduría, a fin de que la misma emita una opinión no vinculante.</p> | <p>cualidades o propiedades del bien, producto o servicio, o cualquier otro requisito señalado en las leyes aplicables para acreditar las mismas.</p> <p>La Procuraduría podrá emitir lineamientos para el análisis y verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión a la persona consumidora, considerando el contexto temporal en que se difunde, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del mercado.</p> <p>En el análisis y verificación de la información o publicidad, la Procuraduría comprobará que la misma sea veraz, comprobable, clara y apegada a esta Ley y a las demás disposiciones aplicables.</p> <p>Previo a su difusión, las personas proveedoras de manera voluntaria, podrán someter su publicidad a revisión de la Procuraduría, a fin de que la misma emita una opinión no vinculante.</p> |
| <p>ARTÍCULO 33.- La información de productos importados expresará su lugar de origen y, en su caso, los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes, en los términos señalados por esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 33.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 34.- Los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases y empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que, además, se expresen en otro idioma u otro sistema de medida.</p> | <p>ARTÍCULO 34.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 35.- Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá:</p> | <p>ARTÍCULO 35.- Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá:</p> |

| | |
|---|---|
| <p>I. Ordenar al proveedor que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley y, en su caso, al medio que la difunda;</p> <p>II. Ordenar que se corrija la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley en la forma en que se estime suficiente, y</p> <p>III. Imponer las sanciones que correspondan, en términos de esta ley.</p> <p>Para los efectos de las fracciones II y III, deberá concederse al infractor la garantía de audiencia a que se refiere el artículo 123 de este ordenamiento.</p> <p>Cuando la Procuraduría instaure algún procedimiento administrativo relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar al proveedor que en la publicidad o información que se difunda, se indique que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la autoridad competente.</p> | <p>I. Ordenar a la persona proveedora que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley y, en su caso, al medio que la difunda;</p> <p>II. ...</p> <p>III.</p> <p>Para los efectos de las fracciones II y III, deberá concederse a la persona infractora la garantía de audiencia a que se refiere el artículo 123 de este ordenamiento.</p> <p>Cuando la Procuraduría instaure algún procedimiento administrativo relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar a la persona proveedora que en la publicidad o información que se difunda, se indique que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la autoridad competente.</p> |
| <p>ARTÍCULO 36.- Se sancionará a petición de parte interesada, en los términos señalados en esta ley, a quien inserte algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión, dirigido nominativa e indubitablemente a uno o varios consumidores para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato.</p> | <p>ARTÍCULO 36.- Se sancionará a petición de parte interesada, en los términos señalados en esta ley, a quien inserte algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión, dirigido nominativa e indubitablemente a una o varias personas consumidoras para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato.</p> |
| <p>ARTÍCULO 37.- La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones que se apliquen conforme a esta ley, dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido o, cuando esto no sea posible, a la reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y, en su caso, al pago de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 37.- ...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>ARTÍCULO 38.- Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz y sin ambigüedades.</p> | <p>ARTÍCULO 38.- Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del producto, bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz y sin ambigüedades.</p> |
| <p>ARTÍCULO 39.- Cuando se expendan al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias al consumidor y hacerse constar en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.</p> | <p>ARTÍCULO 39.- Cuando se expendan al público bienes o productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias a la persona consumidora y hacerse constar en los propios bienes o productos, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.</p> |
| <p>ARTÍCULO 40.- Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando se indiquen en qué consisten y la forma en que el consumidor puede hacerlas efectivas.</p> | <p>ARTÍCULO 40.- Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando se indiquen en qué consisten y la forma en que la persona consumidora puede hacerlas efectivas.</p> |
| <p>ARTÍCULO 41.- Cuando se trate de productos o servicios que de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, el proveedor deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. El proveedor responderá de los daños y perjuicios que cause al consumidor la violación de esta disposición, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 92 TER de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 41.- Cuando se trate de bienes, productos o servicios que, de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para la persona consumidora o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, la persona proveedora deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. La persona proveedora responderá de los daños y perjuicios que cause a la persona consumidora la violación de esta disposición, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 92 TER de esta ley.</p> |
| <p>ARTÍCULO 42.- El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.</p> | <p>ARTÍCULO 42.- La persona proveedora está obligada a entregar el producto, bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito de la persona consumidora.</p> |
| <p>ARTÍCULO 43.- Salvo cuando medie mandato judicial o disposición jurídica que exija el cumplimiento de algún requisito, ni el proveedor ni sus dependientes podrán negar al</p> | <p>ARTÍCULO 43.- Salvo cuando medie mandato judicial o disposición jurídica que exija el cumplimiento de algún requisito, ni la persona proveedora ni sus dependientes podrán negar</p> |

| | |
|---|--|
| <p>consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios que se tengan en existencia. Tampoco podrá condicionarse la venta, adquisición o renta a la adquisición o renta de otro producto o prestación de un servicio. Se presume la existencia de productos o servicios cuando éstos se anuncien como disponibles.</p> | <p>a la persona consumidora la venta, adquisición, renta o suministro de bienes, productos o servicios que se tengan en existencia. Tampoco podrá condicionarse la venta, adquisición o renta a la adquisición o renta de otro producto o prestación de un servicio. Se presume la existencia de bienes, productos o servicios cuando éstos se anuncien como disponibles.</p> |
| <p>Tratándose de servicios, los proveedores que ofrezcan diversos planes y modalidades de comercialización, deberán informar al consumidor sobre las características, condiciones y costo total de cada uno de ellos. En el caso de que únicamente adopten un plan específico de comercialización de servicios, tales como paquetes o sistemas todo incluido, deberán informar a los consumidores con oportunidad y en su publicidad, lo que incluyen tales planes y que no disponen de otros.</p> | <p>Tratándose de servicios, las personas proveedoras que ofrezcan diversos planes y modalidades de comercialización, deberán informar a la persona consumidora sobre las características, condiciones y costo total de cada uno de ellos. En el caso de que únicamente adopten un plan específico de comercialización de servicios, tales como paquetes o sistemas todo incluido, deberán informar a las personas consumidoras con oportunidad y en su publicidad, lo que incluyen tales planes y que no disponen de otros.</p> |
| <p>Tratándose de contratos de tracto sucesivo, el proveedor podrá realizar una investigación de crédito para asegurarse que el consumidor está en condiciones de cumplirlo; igualmente, no se considerará que se viola esta disposición cuando haya un mayor número de solicitantes que el de bienes o servicios disponibles.</p> | <p>Tratándose de contratos de tracto sucesivo, la persona proveedora podrá realizar una investigación de crédito para asegurarse que la persona consumidora está en condiciones de cumplirlo; igualmente, no se considerará que se viola esta disposición cuando haya un mayor número de personas solicitantes que el de bienes, productos o servicios disponibles.</p> |
| <p>ARTÍCULO 44.- La Procuraduría podrá hacer referencia a productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones permanentes, técnicas y objetivas, a efecto de orientar y proteger el interés de los consumidores y publicar periódicamente dichos resultados para conocimiento de éstos.</p> | <p>ARTÍCULO 44.- La Procuraduría podrá hacer referencia a productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones permanentes, técnicas y objetivas, a efecto de orientar y proteger el interés de las personas consumidoras y publicar periódicamente dichos resultados para conocimiento de éstas.</p> |
| <p>Los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría podrán ser usados por los proveedores con</p> | <p>Los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría podrán ser usados por las personas</p> |

| | |
|--|---|
| <p>finés publicitarios, sólo cuando señalen de manera visible, clara, veraz y comprobable, el medio y la fecha de publicación y se presente completa al consumidor.</p> | <p>proveedoras con fines publicitarios, sólo cuando señalen de manera visible, clara, veraz y comprobable, el medio y la fecha de publicación y se presente completa a la persona consumidora.</p> |
| <p>ARTÍCULO 45.- Quedan prohibidos los convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre proveedores, publicistas o cualquier grupo de personas para restringir la información que se pueda proporcionar a los consumidores.</p> | <p>ARTÍCULO 45.- Quedan prohibidos los convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre personas proveedoras, publicistas o cualquier grupo de personas para restringir la información que se pueda proporcionar a las personas consumidoras.</p> |
| <p style="text-align: center;">Capítulo IV De las promociones y ofertas</p> <p>ARTÍCULO 46.- Para los efectos de esta ley, se consideran promociones las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios:</p> <p>I. Con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicio iguales o diversos, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio;</p> <p>II. Con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, en forma gratuita o a precio reducido;</p> <p>III. Con figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas, o envases de los productos o incluidas dentro de aquéllos, distintas a las que obligatoriamente deben usarse; y</p> <p>IV. Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos y otros eventos similares.</p> <p>Por "oferta", "barata", "descuento", "remate" o cualquier otra expresión similar se entiende el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo IV De las promociones y ofertas</p> <p>ARTÍCULO 46.- Para los efectos de esta ley, se consideran promociones las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes, productos o servicios:</p> <p>I. Con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien, producto o servicio igual o diversos, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio;</p> <p>II. Con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, bien o servicio en forma gratuita o a precio reducido;</p> <p>III. Con figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas, o envases de los bienes o productos o incluidas dentro de aquéllos, distintas a las que obligatoriamente deben usarse; y</p> <p>IV. Bienes, productos o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos y otros eventos similares.</p> <p>Por "oferta", "barata", "descuento", "remate" o cualquier otra expresión similar se entiende el ofrecimiento al público de bienes, productos o servicios de la misma calidad y características a</p> |

| | |
|--|---|
| <p>rebajados o inferiores a los normales del establecimiento.</p> <p>Sin correlativo</p> | <p>precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento.</p> <p>El ofrecimiento al público de bienes, productos o servicios de la misma calidad y características, no podrá realizarse de forma desigual por razones de género.</p> |
| <p>ARTÍCULO 47.- No se necesitará autorización ni aviso para llevar a cabo promociones, excepto cuando así lo dispongan las normas oficiales mexicanas, en los casos en que se lesionen o se puedan lesionar los intereses de los consumidores.</p> | <p>ARTÍCULO 47.- No se necesitará autorización ni aviso para llevar a cabo promociones, excepto cuando así lo dispongan las normas oficiales mexicanas, en los casos en que se lesionen o se puedan lesionar los derechos o intereses de las personas consumidoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 48.- En las promociones y ofertas se observarán las siguientes reglas:</p> <p>I. En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos; dicho volumen deberá acreditarse a solicitud de la autoridad. Si no se fija plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta que se haga del conocimiento público la revocación de la promoción o de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión, y</p> <p>II. Todo consumidor que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate.</p> | <p>ARTÍCULO 48.- En las promociones y ofertas se observarán las siguientes reglas:</p> <p>I. En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes, productos o servicios ofrecidos; dicho volumen deberá acreditarse a solicitud de la autoridad. Si no se fija plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta que se haga del conocimiento público la revocación de la promoción o de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión, y</p> <p>II. Toda persona consumidora que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes, productos o servicios de que se trate.</p> |
| <p>ARTÍCULO 49.- No se podrán realizar promociones en las que se anuncie un valor monetario para el bien, producto o servicio ofrecido, notoriamente superior al normalmente disponible en el mercado.</p> <p>Sin correlativo</p> | <p>ARTÍCULO 49.- No se podrán realizar promociones en las que se anuncie un valor monetario para el bien, producto o servicio ofrecido, notoriamente superior al normalmente disponible en el mercado.</p> <p>Cuando se trate de bienes, productos o servicios que tengan la misma calidad y reúnan las mismas características, tampoco podrán realizarse promociones en las que se</p> |

| | |
|--|--|
| | anuncie un valor monetario que resulte notoriamente desigual por razones de género. |
| ARTÍCULO 50.- Si el autor de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrá derecho al pago de la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley. | ARTÍCULO 50.- Si la persona autora de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, la persona consumidora podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien, producto o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrá derecho al pago de la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien, producto o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley. |
| Capítulo V De las ventas a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediatas o indirectas | Capítulo V De las ventas a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediatas o indirectas |
| ARTÍCULO 51.- Por venta a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediata o indirecta, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor , incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagados de contado. | ARTÍCULO 51.- Por venta a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediata o indirecta, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento de la persona proveedora , incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por la persona consumidora y pagados de contado. |
| ARTÍCULO 52.- Las ventas a que se refiere este capítulo deberán constar por escrito que deberá contener: I. El nombre y dirección del proveedor e identificación de la operación y de los bienes y servicios de que se trate; y II. Garantías y requisitos señalados por esta ley. El proveedor está obligado a entregar al consumidor una copia del documento respectivo. | ARTÍCULO 52.- Las ventas a que se refiere este capítulo deberán constar por escrito que deberá contener: I. El nombre y dirección de la persona proveedora e identificación de la operación y de los bienes, productos y servicios de que se trate; y II. Garantías y requisitos señalados por esta ley. La persona proveedora está obligada a entregar a la persona consumidora una copia del documento respectivo. |
| ARTÍCULO 53.- Los proveedores que realicen las ventas a que se refiere este capítulo por | ARTÍCULO 53.- Las personas proveedoras que realicen las ventas a que se refiere este capítulo |

| | |
|--|---|
| <p>medios en los cuales sea imposible la entrega del documento al celebrarse la transacción, tales como teléfono, televisión, servicios de correo o mensajería u otros en que no exista trato directo con el comprador, deberán:</p> <p>I. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio efectivamente se hace en el domicilio del consumidor o que el consumidor está plenamente identificado;</p> <p>II. Permitir al consumidor hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para la venta;</p> <p>III. Cubrir los costos de transporte y envío de mercancía en caso de haber devoluciones o reparaciones amparadas por la garantía, salvo pacto en contrario; y</p> <p>IV. Informar previamente al consumidor el precio, fecha aproximada de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien o servicio.</p> | <p>por medios en los cuales sea imposible la entrega del documento al celebrarse la transacción, tales como teléfono, televisión, servicios de correo o mensajería u otros en que no exista trato directo con la persona compradora, deberán:</p> <p>I. Cerciorarse de que la entrega del bien, producto o servicio efectivamente se hace en el domicilio de la persona consumidora o que ésta se encuentre plenamente identificada;</p> <p>II. Permitir a la persona consumidora hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para la venta;</p> <p>III. ...</p> <p>IV. Informar previamente a la persona consumidora el precio, fecha aproximada de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien, producto o servicio.</p> |
| <p>ARTÍCULO 54.- Cuando el cobro o cargo por un bien o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito o a otro recibo o cuenta que le lleven al consumidor, el proveedor y el agente cobrador deberán advertir esto al consumidor en forma clara, ya sea en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo. Lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por el consumidor.</p> | <p>ARTÍCULO 54.- Cuando el cobro o cargo por un bien, producto o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito o a otro recibo o cuenta que le lleven a la persona consumidora, la persona proveedora y el agente cobrador deberán advertir esto a la persona consumidora en forma clara, ya sea en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo. Lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por la persona consumidora.</p> |
| <p>ARTÍCULO 55.- Los proveedores deberán mantener registros e informar al consumidor todo lo necesario para que pueda identificar individualmente la transacción y cerciorarse de la identidad del consumidor.</p> | <p>ARTÍCULO 55.- Las personas proveedoras deberán mantener registros e informar a la persona consumidora todo lo necesario para que pueda identificar individualmente la</p> |

| | |
|--|---|
| | transacción y cerciorarse de la identidad de la persona consumidora . |
| <p>ARTÍCULO 56.- 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. Durante ese lapso, el consumidor tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación, debiendo el proveedor reintegrar al consumidor el precio pagado. En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo del consumidor. Tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.</p> | <p>ARTÍCULO 56.- El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien, producto o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, la persona consumidora tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien o producto en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación, debiendo la persona proveedora reintegrar a la persona consumidora el precio pagado. En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo de la persona consumidora. Tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.</p> |
| <p style="text-align: center;">Capítulo VI De los servicios</p> <p>ARTÍCULO 57.- En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.</p> <p>Sin correlativo</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo VI De los servicios</p> <p>ARTÍCULO 57.- En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.</p> <p>Bajo ninguna circunstancia la tarifa de los servicios ofrecidos podrá ser desigual por razones de género, tratándose de servicios que tengan la misma calidad y reúnan las mismas características.</p> |
| <p>ARTÍCULO 58.- El proveedor de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia</p> | <p>ARTÍCULO 58.- La persona proveedora de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos a la persona consumidora por razones de género, nacionalidad, étnicas,</p> |

| | |
|--|---|
| <p>sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad.</p> <p>Los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. Dichos proveedores en ningún caso podrán aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial o discriminatoria. Tampoco podrán aplicar o cobrar cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes.</p> <p>Los proveedores están obligados a dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables, ni tampoco podrá el proveedor establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan al discapacitado como consumidor.</p> | <p>preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad que implique algún acto de discriminación.</p> <p>Las personas proveedoras de bienes, productos y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a las personas solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad, por razones de género y otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. Asimismo, en ningún caso podrán aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial, discriminatoria o por razones de género. Tampoco podrán aplicar o cobrar cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes.</p> <p>Las personas proveedoras están obligadas a dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes, productos o servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables, ni tampoco podrá la persona proveedora establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan a las personas con discapacidad como a la persona consumidora.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| <p>ARTÍCULO 59.- Antes de la prestación de un servicio, el proveedor deberá presentar presupuesto por escrito. En caso de reparaciones, el presupuesto deberá describir las características del servicio, el costo de refacciones y mano de obra, así como su vigencia, independientemente de que se estipulen mecanismos de variación de rubros específicos por estar sus cotizaciones fuera del control del proveedor.</p> | <p>ARTÍCULO 59.- Antes de la prestación de un servicio, la persona proveedora deberá presentar presupuesto por escrito. En caso de reparaciones, el presupuesto deberá describir las características del servicio, el costo de refacciones y mano de obra, así como su vigencia, independientemente de que se estipulen mecanismos de variación de rubros específicos por estar sus cotizaciones fuera del control de la persona proveedora.</p> |
| <p>ARTÍCULO 60.- Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que el solicitante del servicio autorice expresamente que se utilicen otras. Cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones o partes que no cumplan con los requisitos da al consumidor el derecho a exigir los gastos necesarios que pruebe haber efectuado y, en su caso, a la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 60.- Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que la persona solicitante del servicio autorice expresamente que se utilicen otras. Cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones o partes que no cumplan con los requisitos da a la persona consumidora el derecho a exigir los gastos necesarios que pruebe haber efectuado y, en su caso, a la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.</p> |
| <p>ARTÍCULO 61.- Los prestadores de servicios de mantenimiento o reparación deberán bonificar al consumidor en términos del artículo 92 TER si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado.</p> | <p>ARTÍCULO 61.- Las y los prestadores de servicios de mantenimiento o reparación deberán bonificar a la persona consumidora en términos del artículo 92 TER si por deficiencia del servicio el bien o producto se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado.</p> |
| <p>ARTÍCULO 62.- Los prestadores de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados; el precio de ellos y de la mano de obra; la garantía que en su caso se haya otorgado y los demás requisitos señalados en esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 62.- Las y los prestadores de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados; el precio de ellos y de la mano de obra; la garantía que en su caso se haya otorgado y los demás requisitos señalados en esta ley.</p> |
| <p>ARTÍCULO 63.- Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para ser</p> | <p>ARTÍCULO 63.- Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de personas consumidoras que aportan periódicamente sumas de dinero para</p> |

| | |
|---|--|
| <p>administradas por un tercero, únicamente podrán operar para efectos de adquisición de bienes determinados o determinables, sean muebles nuevos o inmuebles destinados a la habitación o a su uso como locales comerciales, en los términos que señale el reglamento respectivo, y sólo podrán ponerse en práctica previa autorización de la Secretaría.</p> <p>La Secretaría podrá autorizar, en su caso, que estos sistemas de comercialización tengan por objeto los servicios de construcción, remodelación y ampliación de inmuebles, cuando se demuestre que las condiciones del mercado así lo ameriten y que se garanticen los derechos e intereses de los consumidores. Tratándose de esta autorización, no operará la afirmativa ficta.</p> <p>El plazo de operación de los sistemas de comercialización no podrá ser mayor a cinco años para bienes muebles y de quince años para bienes inmuebles.</p> <p>La Secretaría otorgará la autorización para la operación de los referidos sistemas de comercialización, que en todos los casos será intransmisible, cuando se cumplan con los siguientes requisitos:</p> <p>I. Que el solicitante sea una persona moral mexicana constituida como sociedad anónima de conformidad con la legislación aplicable, y que tenga por objeto social únicamente la operación y administración de sistemas de comercialización a que se refiere el presente artículo; así como las actividades necesarias para su adecuado desempeño;</p> <p>II. Que el solicitante acredite su capacidad administrativa, además de la viabilidad económica, financiera y operativa del sistema,</p> | <p>ser administradas por un tercero, únicamente podrán operar para efectos de adquisición de bienes o productos determinados o determinables, sean muebles nuevos o inmuebles destinados a la habitación o a su uso como locales comerciales, en los términos que señale el reglamento respectivo, y sólo podrán ponerse en práctica previa autorización de la Secretaría.</p> <p>La Secretaría podrá autorizar, en su caso, que estos sistemas de comercialización tengan por objeto los servicios de construcción, remodelación y ampliación de inmuebles, cuando se demuestre que las condiciones del mercado así lo ameriten y que se garanticen los derechos e intereses de las personas consumidoras. Tratándose de esta autorización, no operará la afirmativa ficta.</p> <p>...</p> <p>La Secretaría otorgará la autorización para la operación de los referidos sistemas de comercialización, que en todos los casos será intransmisible, cuando se cumplan con los siguientes requisitos:</p> <p>I. Que la persona solicitante sea una persona moral mexicana constituida como sociedad anónima de conformidad con la legislación aplicable, y que tenga por objeto social únicamente la operación y administración de sistemas de comercialización a que se refiere el presente artículo; así como las actividades necesarias para su adecuado desempeño;</p> <p>II. Que la persona solicitante acredite su capacidad administrativa, además de la viabilidad económica, financiera y operativa del</p> |
|---|--|

| | |
|---|---|
| <p>en términos de los criterios que fije la Secretaría;</p> <p>III. Que el o los contratos de adhesión que pretenda utilizar el solicitante contengan disposiciones que salvaguarden los derechos de los consumidores, en los términos de esta ley y del reglamento correspondiente;</p> <p>IV. Que el solicitante presente a la Secretaría un plan general de funcionamiento del sistema y un proyecto de manual que detalle los procedimientos de operación del sistema, a efecto de que dicha dependencia cuente con los elementos suficientes para otorgar, en su caso, la autorización;</p> <p>V. Que el solicitante presente mecanismos para el cumplimiento de sus obligaciones como administrador del sistema respecto de la operación de cada grupo, en los términos que prevea el reglamento, y</p> <p>VI. Los demás que determine el reglamento.</p> <p>Una vez que el solicitante obtenga la autorización a que se refiere este precepto, y antes de comenzar a operar el o los sistemas de comercialización de que se trate, deberá solicitar el registro del o los contratos de adhesión correspondientes ante la Procuraduría Federal del Consumidor.</p> <p>El reglamento detallará y precisará aspectos tales como características de los bienes y servicios que puedan ser objeto de los referidos sistemas de comercialización; el contenido mínimo de contratos de adhesión; características, constitución y, en su caso, autorización y liquidación de grupos de consumidores; plazos de operación de los</p> | <p>sistema, en términos de los criterios que fije la Secretaría;</p> <p>III. Que el o los contratos de adhesión que pretenda utilizar la persona solicitante contengan disposiciones que salvaguarden los derechos de las personas consumidoras, en los términos de esta ley y del reglamento correspondiente;</p> <p>IV. Que la persona solicitante presente a la Secretaría un plan general de funcionamiento del sistema y un proyecto de manual que detalle los procedimientos de operación del sistema, a efecto de que dicha dependencia cuente con los elementos suficientes para otorgar, en su caso, la autorización;</p> <p>V. Que la persona solicitante presente mecanismos para el cumplimiento de sus obligaciones como administrador del sistema respecto de la operación de cada grupo, en los términos que prevea el reglamento, y</p> <p>VI. Los demás que determine el reglamento.</p> <p>Una vez que la persona solicitante obtenga la autorización a que se refiere este precepto, y antes de comenzar a operar el o los sistemas de comercialización de que se trate, deberá solicitar el registro del o los contratos de adhesión correspondientes ante la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras.</p> <p>El reglamento detallará y precisará aspectos tales como características de los bienes, productos y servicios que puedan ser objeto de los referidos sistemas de comercialización; el contenido mínimo de contratos de adhesión; características, constitución y, en su caso, autorización y liquidación de grupos de personas consumidoras; plazos de operación</p> |
|---|---|

| | |
|--|---|
| <p>sistemas; determinación de aportaciones y tipos de cuotas y cuentas; adjudicaciones y asignaciones; gastos de administración, costos, penas convencionales, devoluciones e intereses que deben cubrir los consumidores; manejo de los recursos por parte de los mencionados proveedores; rescisión y cancelación de contratos; constitución de garantías, seguros y cobranza; revisión o supervisión de la operación de los mencionados sistemas por parte de terceros especialistas o auditores externos; características de la información que los proveedores deban proporcionar al consumidor, a las autoridades competentes y a los auditores externos; y criterios sobre la publicidad dirigida a los consumidores.</p> | <p>de los sistemas; determinación de aportaciones y tipos de cuotas y cuentas; adjudicaciones y asignaciones; gastos de administración, costos, penas convencionales, devoluciones e intereses que deben cubrir las personas consumidoras; manejo de los recursos por parte de las personas proveedoras mencionadas; rescisión y cancelación de contratos; constitución de garantías, seguros y cobranza; revisión o supervisión de la operación de los mencionados sistemas por parte de terceros especialistas o auditoras o auditores externos; características de la información que las personas proveedoras deban proporcionar a las personas consumidoras, a las autoridades competentes, así como a las y los auditores externos; y criterios sobre la publicidad dirigida a las personas consumidoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 63 BIS. - En la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo anterior, queda prohibida la comercialización de bienes que no estén determinados o no sean determinables; la constitución de grupos cuyos contratos de adhesión no venzan en la misma fecha; considerando como fecha de vencimiento a la de liquidación del grupo de que se trate; la constitución de grupos en los que se comercialicen bienes distintos o destinados a un uso diferente; la transferencia de recursos o financiamiento de cualquier tipo, ya sea de un grupo de consumidores a otro, o a terceros; la fusión de grupos de consumidores y la reubicación de consumidores de un grupo a otro; así como cualquier otro acto que contravenga lo dispuesto en esta ley y el reglamento respectivo, o que pretenda eludir su cumplimiento.</p> <p>Cualquier cantidad que deba ser cubierta por los consumidores, deberá estar plenamente identificada y relacionada con el concepto que</p> | <p>ARTÍCULO 63 BIS. - En la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo anterior, queda prohibida la comercialización de bienes o productos que no estén determinados o no sean determinables; la constitución de grupos cuyos contratos de adhesión no venzan en la misma fecha; considerando como fecha de vencimiento a la de liquidación del grupo de que se trate; la constitución de grupos en los que se comercialicen bienes o productos distintos o destinados a un uso diferente; la transferencia de recursos o financiamiento de cualquier tipo, ya sea de un grupo de personas consumidoras a otro, o a terceros; la fusión de grupos de personas consumidoras y la reubicación de personas consumidoras de un grupo a otro; así como cualquier otro acto que contravenga lo dispuesto en esta ley y el reglamento respectivo, o que pretenda eludir su cumplimiento.</p> <p>Cualquier cantidad que deba ser cubierta por las personas consumidoras, deberá estar plenamente identificada y relacionada con el</p> |

| | |
|--|--|
| <p>le haya dado origen, debiendo destinarse exclusivamente al pago de los conceptos que correspondan, conforme a lo dispuesto en el propio reglamento.</p> <p>No podrán participar en la administración, dirección y control de sociedades que administren los sistemas de comercialización:</p> <p>I. Las personas que tengan litigio civil o mercantil en contra del proveedor de que se trate;</p> <p>II. Las personas condenadas mediante sentencia ejecutoriada por delito intencional que merezca pena corporal, o que estén inhabilitadas para desempeñar empleo, cargo o comisión en el sistema financiero;</p> <p>III. Los quebrados y concursados que no hubieren sido rehabilitados, y</p> <p>IV. Los terceros especialistas o auditores externos y las personas que realicen funciones de dictaminación, de inspección o vigilancia de los proveedores.</p> | <p>concepto que le haya dado origen, debiendo destinarse exclusivamente al pago de los conceptos que correspondan, conforme a lo dispuesto en el propio reglamento.</p> <p>No podrán participar en la administración, dirección y control de sociedades que administren los sistemas de comercialización:</p> <p>I. Las personas que tengan litigio civil o mercantil en contra de la persona proveedora de que se trate;</p> <p>II. ...</p> <p>III. Las y los quebrados y concursados que no hubieren sido rehabilitados, y</p> <p>IV. Los terceros especialistas o auditoras y auditores externos y las personas que realicen funciones de dictaminación, de inspección o vigilancia de las personas proveedoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 63 TER. - Las sociedades que administren los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo 63, tendrán el carácter de proveedores en términos de lo dispuesto por el artículo 2 de esta ley. El proveedor será responsable de que el consumidor reciba el bien contratado en el plazo y conforme a las condiciones establecidas en el contrato de adhesión respectivo, debiendo responder del incumplimiento de cualquier cláusula contractual. El proveedor no podrá cobrar al consumidor penalización alguna si éste se retira del grupo por cualquier incumplimiento imputable a aquél.</p> <p>La Procuraduría podrá determinar que uno o varios proveedores suspendan de manera temporal la celebración de nuevos contratos</p> | <p>ARTÍCULO 63 TER. - Las sociedades que administren los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo 63, tendrán el carácter de personas proveedoras en términos de lo dispuesto por el artículo 2 de esta ley. La persona proveedora será responsable de que la persona consumidora reciba el bien o producto contratado en el plazo y conforme a las condiciones establecidas en el contrato de adhesión respectivo, debiendo responder del incumplimiento de cualquier cláusula contractual. La persona proveedora no podrá cobrar a la persona consumidora penalización alguna si ésta se retira del grupo por cualquier incumplimiento imputable a aquella.</p> <p>La Procuraduría podrá determinar que una o varias personas proveedoras suspendan de manera temporal la celebración de nuevos</p> |

| | |
|---|--|
| <p>con los consumidores, cuando el o los proveedores hubieren incurrido de manera grave o reiterada en violaciones a las disposiciones que correspondan, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables. No obstante lo anterior, durante el tiempo en que subsista la suspensión mencionada, el o los proveedores deberán continuar operando los sistemas de comercialización cumpliendo las obligaciones asumidas con los consumidores, de conformidad con las disposiciones respectivas.</p> | <p>contratos con las personas consumidoras, cuando la o las personas proveedoras hubieren incurrido de manera grave o reiterada en violaciones a las disposiciones que correspondan, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables. No obstante lo anterior, durante el tiempo en que subsista la suspensión mencionada, la o las personas proveedoras deberán continuar operando los sistemas de comercialización cumpliendo las obligaciones asumidas con las personas consumidoras, de conformidad con las disposiciones respectivas.</p> |
| <p>ARTÍCULO 63 QUATER. - Serán causas de revocación de la autorización otorgada al proveedor, las siguientes:</p> <p>I. No iniciar operaciones dentro del plazo de seis meses a partir del otorgamiento de la autorización correspondiente, o la suspensión de operaciones sin causa justificada por un periodo superior a seis meses;</p> <p>II. La realización de actividades contrarias a la ley, al reglamento y a las demás disposiciones aplicables, así como la no observancia de las condiciones conforme a las cuales se haya otorgado la autorización;</p> <p>III. La omisión de la presentación de información que le requieran la Secretaría, la Procuraduría o los auditores que correspondan, o que la que presenten sea falsa, imprecisa o incompleta;</p> <p>IV. El indebido o inoportuno registro contable de las operaciones que haya efectuado el proveedor respecto de cada uno de los grupos constituidos, o por incumplimiento de sus obligaciones fiscales;</p> <p>V. La pérdida de la capacidad administrativa del proveedor para cumplir con sus obligaciones,</p> | <p>ARTÍCULO 63 QUATER. - Serán causas de revocación de la autorización otorgada a la persona proveedora, las siguientes:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. La omisión de la presentación de información que le requieran la Secretaría, la Procuraduría, las o los auditores que correspondan, o que la que presenten sea falsa, imprecisa o incompleta;</p> <p>IV. El indebido o inoportuno registro contable de las operaciones que haya efectuado la persona proveedora respecto de cada uno de los grupos constituidos, o por incumplimiento de sus obligaciones fiscales;</p> <p>V. La pérdida de la capacidad administrativa de la persona proveedora para cumplir con sus</p> |

| | |
|--|--|
| <p>así como por la pérdida de la viabilidad económica, financiera y operativa del sistema, y</p> <p>VI. Por cambio de objeto social, liquidación, concurso mercantil o disolución del proveedor.</p> <p>Cuando la Procuraduría detecte que el proveedor ha incurrido en alguna de las causas de revocación previstas en este artículo, lo hará del conocimiento de la Secretaría.</p> <p>Para los efectos de lo dispuesto por este precepto, la Secretaría notificará al proveedor la causal de revocación en la que éste hubiere incurrido, a fin de que este manifieste lo que a su derecho convenga, en un plazo de cinco días hábiles. En caso de que la resolución definitiva que se emita determine la revocación de la autorización, el proveedor pondrá a la sociedad correspondiente en estado de disolución y liquidación sin necesidad de acuerdo de la asamblea de accionistas.</p> <p>Salvo por lo previsto en el presente ordenamiento, la disolución y liquidación de la sociedad deberán realizarse de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Sociedades Mercantiles.</p> <p>En el caso de decretarse la revocación a que se refiere este artículo, el proveedor deberá establecer los mecanismos y procedimientos que le permitan llevar a cabo la liquidación de los grupos existentes, así como cumplir con las obligaciones contraídas con los consumidores.</p> | <p>obligaciones, así como por la pérdida de la viabilidad económica, financiera y operativa del sistema, y</p> <p>VI. Por cambio de objeto social, liquidación, concurso mercantil o disolución de la persona proveedora.</p> <p>Cuando la Procuraduría detecte que la persona proveedora ha incurrido en alguna de las causas de revocación previstas en este artículo, lo hará del conocimiento de la Secretaría.</p> <p>Para los efectos de lo dispuesto por este precepto, la Secretaría notificará a la persona proveedora la causal de revocación en la que éste hubiere incurrido, a fin de que ésta manifieste lo que a su derecho convenga, en un plazo de cinco días hábiles. En caso de que la resolución definitiva que se emita determine la revocación de la autorización, la persona proveedora pondrá a la sociedad correspondiente en estado de disolución y liquidación sin necesidad de acuerdo de la asamblea de accionistas.</p> <p>...</p> <p>En el caso de decretarse la revocación a que se refiere este artículo, la persona proveedora deberá establecer los mecanismos y procedimientos que le permitan llevar a cabo la liquidación de los grupos existentes, así como cumplir con las obligaciones contraídas con las personas consumidoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 63 QUINTUS. - La Secretaría y la Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, verificarán el cumplimiento de esta ley, del reglamento y de las demás disposiciones aplicables. Asimismo, supervisarán la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere este precepto,</p> | <p>ARTÍCULO 63 QUINTUS. - La Secretaría y la Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, verificarán el cumplimiento de esta ley, del reglamento y de las demás disposiciones aplicables. Asimismo, supervisarán la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere este precepto,</p> |

| | |
|--|--|
| <p>pudiendo requerir para ello información y documentación a los proveedores, así como establecer las medidas preventivas y correctivas que correspondan. De igual manera, supervisarán el proceso de liquidación de grupos a que se refiere el artículo anterior, salvaguardando, en el ámbito de su competencia, los intereses de los consumidores.</p> <p>Los proveedores estarán obligados a contratar terceros especialistas o auditores externos para efecto de revisar el funcionamiento de los sistemas respectivos. Dichos especialistas o auditores externos deberán contar con la autorización de la Secretaría en los términos que señale el reglamento y su actividad estará sujeta a las reglas que este último contenga. Los especialistas o auditores externos deberán entregar a la Secretaría y a la Procuraduría la información que éstas les requieran.</p> <p>La Procuraduría podrá sancionar a los especialistas o auditores externos que no cumplan con las obligaciones que les fije el reglamento, conforme a lo dispuesto en el artículo 128 de esta ley, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan. Asimismo, la Procuraduría podrá solicitar a la Secretaría la revocación de la autorización que ésta les hubiere otorgado.</p> | <p>pudiendo requerir para ello información y documentación a las personas proveedoras, así como establecer las medidas preventivas y correctivas que correspondan. De igual manera, supervisarán el proceso de liquidación de grupos a que se refiere el artículo anterior, salvaguardando, en el ámbito de su competencia, los intereses de las personas consumidoras.</p> <p>Las personas proveedoras estarán obligadas a contratar terceros especialistas, auditoras o auditores externos para efecto de revisar el funcionamiento de los sistemas respectivos. Dichos especialistas, auditoras o auditores externos deberán contar con la autorización de la Secretaría en los términos que señale el reglamento y su actividad estará sujeta a las reglas que este último contenga. Las o los especialistas, auditoras o auditores externos deberán entregar a la Secretaría y a la Procuraduría la información que éstas les requieran.</p> <p>La Procuraduría podrá sancionar a las o los especialistas, auditoras o auditores externos que no cumplan con las obligaciones que les fije el reglamento, conforme a lo dispuesto en el artículo 128 de esta ley, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan. Asimismo, la Procuraduría podrá solicitar a la Secretaría la revocación de la autorización que ésta les hubiere otorgado.</p> |
| <p>ARTÍCULO 64.- La prestación del servicio de tiempo compartido, independientemente del nombre o de la forma que se dé al acto jurídico correspondiente, consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por períodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que, en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos.</p> | <p>ARTÍCULO 64.- ...</p> |

| | |
|--|---|
| <p>ARTÍCULO 65.- La venta o preventa de un servicio de tiempo compartido sólo podrá iniciarse cuando el contrato respectivo esté registrado en la Procuraduría y cuando especifique:</p> <p>I. Nombre y domicilio del proveedor o, en su caso, del prestador intermediario;</p> <p>II. Lugar e inmueble donde se prestará el servicio, exhibiendo copia certificada de la afectación del inmueble o parte del mismo ante notario público mediante el acto jurídico de una declaración unilateral de la voluntad o fideicomiso en el que se destine el inmueble al servicio de tiempo compartido por el número de años que se está ofreciendo el servicio, debiendo obtener el registro definitivo en el Registro Público de la Propiedad, para con ello registrarse en la Procuraduría Federal del Consumidor; dejando a salvo los derechos de propiedad del proveedor una vez concluida la afectación;</p> <p>III. Determinación clara de los derechos de uso y goce de bienes que tendrán los compradores, incluyendo períodos de uso y goce;</p> <p>IV. El costo de los gastos de mantenimiento para el primer año y la manera en que se determinarán los cambios en este costo en períodos subsecuentes;</p> <p>V. Las opciones de intercambio con otros prestadores del servicio y si existen costos adicionales para realizar tales intercambios;</p> <p>VI. Descripción de las fianzas y garantías que se otorgarán en favor del consumidor, y</p> | <p>ARTÍCULO 65.- La venta o preventa de un servicio de tiempo compartido sólo podrá iniciarse cuando el contrato respectivo esté registrado en la Procuraduría y cuando especifique:</p> <p>I. Nombre y domicilio de la persona proveedora o, en su caso, de la prestadora o prestador intermediario;</p> <p>II. Lugar e inmueble donde se prestará el servicio, exhibiendo copia certificada de la afectación del inmueble o parte del mismo ante notaria o notario público mediante el acto jurídico de una declaración unilateral de la voluntad o fideicomiso en el que se destine el inmueble al servicio de tiempo compartido por el número de años que se está ofreciendo el servicio, debiendo obtener el registro definitivo en el Registro Público de la Propiedad, para con ello registrarse en la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras; dejando a salvo los derechos de propiedad de la persona proveedora una vez concluida la afectación;</p> <p>III. Determinación clara de los derechos de uso y goce de bienes que tendrán las personas compradoras, incluyendo períodos de uso y goce;</p> <p>IV. ...</p> <p>V. Las opciones de intercambio con otras u otros prestadores del servicio y si existen costos adicionales para realizar tales intercambios;</p> <p>VI. Descripción de las fianzas y garantías que se otorgarán en favor de la persona consumidora, y</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| <p>VII. En lo relativo a los servicios de tiempo compartido a prestarse en el extranjero éstos podrán ser comercializados en la República Mexicana únicamente cuando las personas físicas o morales que ofrezcan y/o presten y/o comercialicen los servicios sean sujetos de comercio, en México, de conformidad con las leyes aplicables, y que se hayan constituido en lo general, así como en lo especial en materia de tiempo compartido o club vacacional, de conformidad con las leyes de su país de origen; en caso de ser omisas, las personas referidas en el párrafo anterior deberán acreditar fehacientemente que su representada es el dueño del inmueble y su autorización a ser destinado a la comercialización de tiempo compartido.</p> <p>La Procuraduría deberá publicar de forma permanente en su sitio de Internet la lista de los proveedores o prestadores intermediarios que hayan inscrito en el registro su contrato de adhesión.</p> | <p>VII. ...</p> <p>La Procuraduría deberá publicar de forma permanente en su sitio de Internet la lista de las personas proveedoras o prestadoras intermediarias que hayan inscrito en el registro su contrato de adhesión.</p> |
| <p>ARTÍCULO 65 Bis. - Para efectos de lo dispuesto en la presente ley, serán casas de empeño los proveedores personas físicas o morales no reguladas por leyes y autoridades financieras que en forma habitual o profesional realicen u oferten al público contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria.</p> <p>Las personas a que se refiere el párrafo anterior no podrán prestar servicios ni realizar operaciones de las reservadas y reguladas por las leyes vigentes a las instituciones del sistema financiero nacional.</p> <p>La Procuraduría establecerá un registro público en el que se deberán inscribir las casas de empeño y los formatos de los contratos de adhesión que celebren con sus clientes. Para organizarse y operar se requiere la inscripción en el Registro de Casas de Empeño,</p> | <p>ARTÍCULO 65 Bis. - Para efectos de lo dispuesto en la presente ley, serán casas de empeño los proveedores personas físicas o morales no reguladas por leyes y autoridades financieras que en forma habitual o profesional realicen u oferten al público contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria.</p> <p>...</p> <p>...</p> |

| | |
|--|---|
| <p>que compete otorgar a la Procuraduría. Por su naturaleza, los derechos derivados de la inscripción son intransmisibles.</p> <p>La operación de una casa de empeño sin la inscripción en el Registro de Casas de Empeño se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128 Bis.</p> | <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 65 Bis 1. Para obtener de la Procuraduría el registro para operar como casa de empeño se requiere, además de la documentación e información que la Procuraduría establezca mediante disposiciones de carácter general, los siguientes requisitos:</p> <p>I. Presentar solicitud por escrito dirigida a la Procuraduría con los siguientes datos:</p> <p>a) Nombre, denominación o razón social de la casa de empeño y, en su caso, del representante legal;</p> <p>b) Registro Federal de Contribuyentes;</p> <p>c) Domicilio del establecimiento matriz o de las oficinas en las que se asiente la administración de la casa de empeño;</p> <p>d) En su caso, domicilio de las sucursales en las que se prestará el servicio de casa de empeño;</p> <p>e) Domicilio para oír y recibir notificaciones;</p> <p>f) Fecha y lugar de la solicitud;</p> <p>II. Presentar documento con el que se acredite la personalidad jurídica del promovente. Tratándose de personas morales, se deberán presentar los documentos con los que se acredite su constitución y la personalidad jurídica de su representante; y</p> | <p>ARTÍCULO 65 Bis 1. Para obtener de la Procuraduría el registro para operar como casa de empeño se requiere, además de la documentación e información que la Procuraduría establezca mediante disposiciones de carácter general, los siguientes requisitos:</p> <p>I. Presentar solicitud por escrito dirigida a la Procuraduría con los siguientes datos:</p> <p>a) ...</p> <p>b) ...</p> <p>c) ...</p> <p>d) ...</p> <p>e) ...</p> <p>f) ...</p> <p>II. Presentar documento con el que se acredite la personalidad jurídica del promovente.</p> <p>...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>III. Acompañar copia del formato de contrato de adhesión que se utilizará para las operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria, el cual deberá cumplir, además de los requisitos que establece la presente ley, los que en su caso se encuentren establecidos por alguna norma oficial mexicana.</p> <p>No podrán ser socios, accionistas, administradores, directivos o representantes de las casas de empeño quienes hayan sido condenados por delitos patrimoniales, financieros o de delincuencia organizada. La violación a esta disposición se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128 Bis y con la cancelación definitiva del registro.</p> <p>La Procuraduría expedirá el resto de las disposiciones de carácter general que sean necesarias para la operación del registro, procurando su agilidad y economía, y considerará también las causales de suspensión y cancelación del mismo.</p> | <p>III. ...</p> <p>No podrán ser socias o socios, accionistas, administradoras o administradores, directivos o representantes de las casas de empeño quienes hayan sido condenados por delitos patrimoniales, financieros o de delincuencia organizada. La violación a esta disposición se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128 Bis y con la cancelación definitiva del registro.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 65 Bis 2. Una vez cumplidos los requisitos establecidos en el artículo anterior, la Procuraduría inscribirá al solicitante en el registro público y emitirá la constancia que ampare dicho registro indicando un número único de identificación.</p> <p>La Procuraduría, dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud, deberá resolver sobre la inscripción en el registro y emitir la constancia correspondiente. Transcurrido dicho plazo, se entenderá que la resolución es en sentido negativo al solicitante.</p> <p>La Procuraduría deberá publicar cada año en el Diario Oficial de la Federación y de forma permanente en su sitio de Internet la lista de los proveedores inscritos en el registro.</p> | <p>ARTÍCULO 65 Bis 2. Una vez cumplidos los requisitos establecidos en el artículo anterior, la Procuraduría inscribirá a la persona solicitante en el registro público y emitirá la constancia que ampare dicho registro indicando un número único de identificación.</p> <p>La Procuraduría, dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud, deberá resolver sobre la inscripción en el registro y emitir la constancia correspondiente. Transcurrido dicho plazo, se entenderá que la resolución es en sentido negativo a la persona solicitante.</p> <p>La Procuraduría deberá publicar cada año en el Diario Oficial de la Federación y de forma permanente en su sitio de Internet la lista de las personas proveedoras inscritas en el registro.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>ARTÍCULO 65 Bis 3. Las casas de empeño deberán informar a la Procuraduría de cualquier cambio o modificación en la información solicitada en el artículo 65 Bis 1 de la presente ley mediante la presentación de un aviso dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que se realizó el cambio.</p> | <p>ARTÍCULO 65 Bis 3. ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 65 Bis 4. Las casas de empeño deberán transparentar sus operaciones, por lo que deberán colocar en su publicidad o en todos sus establecimientos abiertos al público, de manera permanente y visible, una pizarra de anuncios o medio electrónico informativo, que tendrá como propósito brindar información a los consumidores sobre los términos y condiciones de dichos contratos.</p> <p>Además, deberán informar el costo diario totalizado, así como el costo mensual totalizado, que se deberán expresar en tasas de interés porcentual sobre el monto prestado, los cuales, para fines informativos y de comparación, incorporaran la totalidad de los costos y gastos inherentes al contrato de mutuo durante ese periodo.</p> <p>La información a la que se refiere el presente artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable y permitir su fácil comprensión y comparación por parte de los consumidores.</p> | <p>ARTÍCULO 65 Bis 4. Las casas de empeño deberán transparentar sus operaciones, por lo que deberán colocar en su publicidad o en todos sus establecimientos abiertos al público, de manera permanente y visible, una pizarra de anuncios o medio electrónico informativo, que tendrá como propósito brindar información a las personas consumidoras sobre los términos y condiciones de dichos contratos.</p> <p>...</p> <p>La información a la que se refiere el presente artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable y permitir su fácil comprensión y comparación por parte de las personas consumidoras.</p> |
| <p>ARTÍCULO 65 Bis 5. Las casas de empeño deberán cumplir con los requisitos que fije la norma oficial mexicana que se expida al efecto por la Secretaría, misma que determinará, entre otros, los elementos de información que se incluirán en el contrato de adhesión que se utilizará para formalizar las operaciones; las características de la información que se proporcionará al consumidor, y la metodología para determinar la información relativa a la totalidad de los costos asociados a la operación</p> | <p>ARTÍCULO 65 Bis 5. Las casas de empeño deberán cumplir con los requisitos que fije la norma oficial mexicana que se expida al efecto por la Secretaría, misma que determinará, entre otros, los elementos de información que se incluirán en el contrato de adhesión que se utilizará para formalizar las operaciones; las características de la información que se proporcionará a la persona consumidora, y la metodología para determinar la información relativa a la totalidad de los costos asociados a</p> |

| | |
|---|--|
| <p>a que se refiere el artículo 65 Bis 4 de la presente ley.</p> | <p>la operación a que se refiere el artículo 65 Bis 4 de la presente ley.</p> |
| <p>ARTÍCULO 65 Bis 6. Las casas de empeño deberán establecer procedimientos que le garanticen al pignorante la restitución de la prenda. En caso de que el bien sobre el que se constituyó la prenda haya sido robado, extraviado o sufra algún daño o deterioro, el pignorante podrá optar por la entrega del valor del bien conforme al avalúo o la entrega de un bien del mismo tipo, valor y calidad.</p> <p>Tratándose de metales preciosos, el valor de reposición del bien no podrá ser inferior al valor real que tenga el metal en el mercado al momento de la reposición.</p> <p>La infracción a este artículo se considerará particularmente grave y se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128 Bis de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 65 Bis 6. Las casas de empeño deberán establecer procedimientos que le garanticen al pignorante la restitución de la prenda. En caso de que el bien o producto sobre el que se constituyó la prenda haya sido robado, extraviado o sufra algún daño o deterioro, el pignorante podrá optar por la entrega del valor del bien o producto conforme al avalúo o la entrega de un bien o producto del mismo tipo, valor y calidad.</p> <p>...</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 65 Bis 7. La Procuraduría podrá celebrar convenios de colaboración o concertación con las asociaciones, cámaras, confederaciones u organismos de representación de las casas de empeño, con el objeto de coadyuvar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley y las normas oficiales mexicanas aplicables.</p> <p>Las Casas de Empeño deberán hacer del conocimiento de la procuraduría estatal que corresponda, mediante un reporte mensual, los siguientes actos o hechos que estén relacionados con las operaciones que realizan, de acuerdo con lo que se establece a continuación:</p> <p>I. Los casos en que un cliente haya empeñado tres o más artículos iguales o de naturaleza similar en una o más sucursales o unidades de negocio de una misma casa de empeño.</p> <p>II. Cuando racionalmente se pueda estimar que existe un comportamiento atípico del</p> | <p>ARTÍCULO 65 Bis 7. ...</p> <p>...</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> |

| | |
|---|--|
| <p>pignorante que permite suponer que los bienes prendarios son objetos provenientes de hechos ilícitos.</p> <p>Para efectos de los supuestos contemplados en este artículo, las casas de empeño deberán proporcionar a la procuraduría estatal que corresponda los siguientes datos del cliente involucrado:</p> <p>I. Nombre;</p> <p>II. Domicilio;</p> <p>III. Copia de la identificación oficial contra la cual se cotejo la firma del contrato respectivo; y</p> <p>IV. Tipo de bien o bienes empeñados y el importe de los montos empeñados.</p> <p>En los casos en que se presuma la comisión de un delito, a solicitud del Ministerio Público las prendas empeñadas podrán quedar en calidad de depósito en la casa de empeño sin que se pueda disponer de ellas de forma alguna, hasta en tanto no se concluya la averiguación previa. Si concluida ésta el Ministerio Público determina que existen elementos para ejercer la acción penal, la custodia de las prendas quedará sujeta a lo que en su oportunidad dicte la autoridad competente. En caso de determinar que no existen elementos para ejercer la acción penal, el Ministerio Público competente notificará a la casa de empeño para liberar el mencionado depósito.</p> | <p>Para efectos de los supuestos contemplados en este artículo, las casas de empeño deberán proporcionar a la procuraduría estatal que corresponda los siguientes datos del cliente involucrado:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ...</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 65 TER.- Sin perjuicio de los derechos de los pasajeros establecidos en la Ley de Aviación Civil y en el contrato de transporte de pasajeros a que se refiere dicha ley, los permisionarios o concesionarios en su calidad de proveedores, deberán publicar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención al pasajero las causas o razones por las que los</p> | <p>ARTÍCULO 65 TER.- Sin perjuicio de los derechos de las y los pasajeros establecidos en la Ley de Aviación Civil y en el contrato de transporte de pasajeras y pasajeros a que se refiere dicha ley, los permisionarios o concesionarios en su calidad de personas proveedoras, deberán publicar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención a la y el</p> |

| | |
|--|--|
| <p>vuelos se vean demorados y poner a disposición de los consumidores toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.</p> | <p>pasajero las causas o razones por las que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de las personas consumidoras toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.</p> |
| <p>ARTÍCULO 65 Ter 1.- Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios o permisionarios, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores. Los permisionarios y concesionarios, en su calidad de proveedores, deberán informar a los consumidores, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención al pasajero, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de los pasajeros contenidos en la Ley de Aviación Civil, debiendo tener dicho listado en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordó.</p> <p>De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en la página de Internet del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.</p> | <p>ARTÍCULO 65 Ter 1.- Las disposiciones relativas a derechos de las y los pasajeros contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios o permisionarios, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores. Los permisionarios y concesionarios, en su calidad de personas proveedoras, deberán informar a las personas consumidoras, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención a la pasajera y pasajero, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de las y los pasajeros contenidos en la Ley de Aviación Civil, debiendo tener dicho listado en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de las pasajeras o pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordó.</p> <p>De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de las y los pasajeros de forma constante en la página de Internet del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.</p> |
| <p style="text-align: center;">Capítulo VII De las operaciones a crédito</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo VII De las operaciones a crédito</p> |

| | |
|--|--|
| <p>ARTÍCULO 66.- En toda operación a crédito al consumidor, se deberá:</p> <p>I. Informar al consumidor previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si la hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable;</p> <p>II. En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse al consumidor. De utilizarse una tasa fija, también se informará al consumidor el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará al consumidor sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor, la cual deberá ser fácilmente verificable por el consumidor;</p> <p>III. Informar al consumidor el monto total a pagar por el bien, producto o servicio de que se trate, que incluya, en su caso, número y monto de pagos individuales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación; proporcionándole debidamente desglosados los conceptos correspondientes;</p> | <p>ARTÍCULO 66.- En toda operación a crédito a la persona consumidora, se deberá:</p> <p>I. Informar a la persona consumidora previamente sobre el precio de contado del bien, producto o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si la hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable;</p> <p>II. En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse a la persona consumidora. De utilizarse una tasa fija, también se informará a la persona consumidora el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará a la persona consumidora sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales de la persona proveedora sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito a la persona consumidora, la cual deberá ser fácilmente verificable por ésta;</p> <p>III. Informar a la persona consumidora el monto total a pagar por el bien, producto o servicio de que se trate, que incluya, en su caso, número y monto de pagos individuales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación; proporcionándole debidamente desglosados los conceptos correspondientes;</p> |
|--|--|

| | |
|---|---|
| <p>IV. Respetarse el precio que se haya pactado originalmente en operaciones a plazo o con reserva de dominio, salvo lo dispuesto en otras leyes o convenio en contrario;</p> <p>V. En caso de haberse efectuado la operación, el proveedor deberá enviar al consumidor al menos un estado de cuenta bimestral, por el medio que éste elija, que contenga la información relativa a cargos, pagos, intereses y comisiones, entre otros rubros, y</p> <p>VI. Observar las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza, emitidos por la Procuraduría en términos de lo dispuesto por el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.</p> <p>El incumplimiento a este precepto se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128, con excepción de la fracción VI que se sancionará conforme al artículo 128 TER.</p> | <p>IV. ...</p> <p>V. En caso de haberse efectuado la operación, la persona proveedora deberá enviar a la persona consumidora al menos un estado de cuenta bimestral, por el medio que éste elija, que contenga la información relativa a cargos, pagos, intereses y comisiones, entre otros rubros, y</p> <p>VI. ...</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 67.- En los contratos de compraventa a plazo o de prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado menos el enganche que se hubiera pagado.</p> | <p>ARTÍCULO 67.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 68.- Únicamente se podrán capitalizar intereses cuando exista acuerdo previo de las partes, en cuyo caso el proveedor deberá proporcionar al consumidor estado de cuenta mensual. Es improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto en este artículo.</p> | <p>ARTÍCULO 68.- Únicamente se podrán capitalizar intereses cuando exista acuerdo previo de las partes, en cuyo caso la persona proveedora deberá proporcionar a la persona consumidora estado de cuenta mensual. Es improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto en este artículo.</p> |
| <p>ARTÍCULO 69.- Los intereses se causarán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos.</p> | <p>ARTÍCULO 69.- ...</p> |

| | |
|--|--|
| <p>ARTÍCULO 70.- En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere esta ley, si se rescinde el contrato, vendedor y comprador deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. El vendedor que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien.</p> <p>El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago.</p> | <p>ARTÍCULO 70.- En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere esta ley, si se rescinde el contrato, la o el vendedor y la o el comprador deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. La o el vendedor que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien.</p> <p>La o el comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago.</p> |
| <p>ARTÍCULO 71.- En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, el consumidor tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan. Los pagos que realice el consumidor, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por el proveedor, liberan a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos.</p> | <p>ARTÍCULO 71.- En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y la persona proveedora exija la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, la persona consumidora tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan. Los pagos que realice la persona consumidora, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por la persona proveedora, liberan a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos.</p> |
| <p>ARTÍCULO 72.- Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la diferencia y conservando el consumidor el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses los términos del crédito.</p> | <p>ARTÍCULO 72.- Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito a la persona consumidora, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la diferencia y conservando la persona consumidora el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses los términos del crédito.</p> |
| <p style="text-align: center;">Capítulo VIII De las operaciones con inmuebles</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo VIII De las operaciones con inmuebles</p> |

| | |
|---|---|
| <p>ARTÍCULO 73.- Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta ley, cuando los proveedores sean fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente ley.</p> <p>Los contratos relacionados con las actividades a que se refiere el párrafo anterior, deberán registrarse ante la Procuraduría.</p> | <p>ARTÍCULO 73.- Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta ley, cuando las personas proveedoras sean fraccionadoras o fraccionadores, constructoras o constructores, promotoras o promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación o cuando otorguen a la persona consumidora el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente ley.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 73 BIS. - Tratándose de los actos relacionados con inmuebles a que se refiere el artículo anterior, el proveedor deberá poner a disposición del consumidor al menos lo siguiente:</p> <p>I. En caso de preventa, el proveedor deberá exhibir el proyecto ejecutivo de construcción completo, así como la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra;</p> <p>II. Los documentos que acrediten la propiedad del inmueble. Asimismo, deberá informar sobre la existencia de gravámenes que afecten la propiedad del mismo, los cuales deberán quedar cancelados al momento de la firma de la escritura correspondiente;</p> <p>III. La personalidad del vendedor y la autorización del proveedor para promover la venta;</p> <p>IV. Información sobre las condiciones en que se encuentre el pago de contribuciones y servicios públicos;</p> | <p>ARTÍCULO 73 BIS. - Tratándose de los actos relacionados con inmuebles a que se refiere el artículo anterior, la persona proveedora deberá poner a disposición de la persona consumidora al menos lo siguiente:</p> <p>I. En caso de preventa, la persona proveedora deberá exhibir el proyecto ejecutivo de construcción completo, así como la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra;</p> <p>II. ...</p> <p>III. La personalidad de la o el vendedor y la autorización de la persona proveedora para promover la venta;</p> <p>IV. ...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>V. Para el caso de inmuebles nuevos o preventas, las autorizaciones, licencias o permisos expedidos por las autoridades correspondientes para la construcción, relativas a las especificaciones técnicas, seguridad, uso de suelo, la clase de materiales utilizados en la construcción; servicios básicos con que cuenta, así como todos aquellos con los que debe contar de conformidad con la legislación aplicable. En el caso de inmuebles usados que no cuenten con dicha documentación, se deberá indicar expresamente en el contrato la carencia de éstos;</p> | <p>V. ...</p> |
| <p>VI. Los planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones o, en su defecto, un dictamen de las condiciones estructurales del inmueble. En su caso, señalar expresamente las causas por las que no cuenta con ellos así como el plazo en el que tendrá dicha documentación;</p> | <p>VI. ...</p> |
| <p>VII. Información sobre las características del inmueble, como son la extensión del terreno, superficie construida, tipo de estructura, instalaciones, acabados, accesorios, lugar o lugares de estacionamiento, áreas de uso común con otros inmuebles, porcentaje de indiviso en su caso, servicios con que cuenta y estado físico general del inmueble;</p> | <p>VII. ...</p> |
| <p>VIII. Información sobre los beneficios que en forma adicional ofrezca el proveedor en caso de concretar la operación, tales como acabados especiales, encortinados, azulejos y cocina integral, entre otros;</p> | <p>VIII. Información sobre los beneficios que en forma adicional ofrezca la persona proveedora en caso de concretar la operación, tales como acabados especiales, encortinados, azulejos y cocina integral, entre otros;</p> |
| <p>IX. Las opciones de pago que puede elegir el consumidor, especificando el monto total a pagar en cada una de las opciones;</p> | <p>IX. Las opciones de pago que puede elegir la persona consumidora, especificando el monto total a pagar en cada una de las opciones;</p> |
| <p>X. En caso de operaciones a crédito, el señalamiento del tipo de crédito de que se</p> | <p>X. ...</p> |

| | |
|--|---|
| <p>trata, así como una proyección del monto a pagar que incluya, en su caso, la tasa de interés que se va a utilizar, comisiones y cargos. En el caso de la tasa variable, deberá precisarse la tasa de interés de referencia y la fórmula para el cálculo de dicha tasa.</p> <p>De ser el caso, los mecanismos para la modificación o renegociación de las opciones de pago, las condiciones bajo las cuales se realizaría y las implicaciones económicas, tanto para el proveedor como para el consumidor;</p> <p>XI. Las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el proceso de escrituración, así como las erogaciones distintas del precio de la venta que deba realizar el consumidor, tales como gastos de escrituración, impuestos, avalúo, administración, apertura de crédito y gastos de investigación. De ser el caso, los costos por los accesorios o complementos;</p> <p>XII. Las condiciones bajo las cuales el consumidor puede cancelar la operación, y</p> <p>XIII. Se deberá indicar al consumidor sobre la existencia y constitución de garantía hipotecaria, fiduciaria o de cualquier otro tipo, así como su instrumentación.</p> | <p>De ser el caso, los mecanismos para la modificación o renegociación de las opciones de pago, las condiciones bajo las cuales se realizaría y las implicaciones económicas, tanto para la persona proveedora como para la persona consumidora;</p> <p>XI. Las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el proceso de escrituración, así como las erogaciones distintas del precio de la venta que deba realizar la persona consumidora, tales como gastos de escrituración, impuestos, avalúo, administración, apertura de crédito y gastos de investigación. De ser el caso, los costos por los accesorios o complementos;</p> <p>XII. Las condiciones bajo las cuales la persona consumidora puede cancelar la operación, y</p> <p>XIII. Se deberá indicar a la persona consumidora sobre la existencia y constitución de garantía hipotecaria, fiduciaria o de cualquier otro tipo, así como su instrumentación.</p> |
| <p>ARTÍCULO 73 TER. - El contrato que se pretenda registrar en los términos del párrafo segundo del artículo 73, deberá cumplir al menos, con los siguientes requisitos:</p> <p>I. Lugar y fecha de celebración del contrato;</p> <p>II. Estar escrito en idioma español, sin perjuicio de que puedan ser expresados, además, en otro idioma. En caso de diferencias en el texto o redacción, se estará a lo manifestado en el idioma español;</p> | <p>ARTÍCULO 73 TER. - El contrato que se pretenda registrar en los términos del párrafo segundo del artículo 73, deberá cumplir al menos, con los siguientes requisitos:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>III. Nombre, denominación o razón social, domicilio y registro federal de contribuyentes del proveedor, de conformidad con los ordenamientos legales sobre la materia;</p> | <p>III. Nombre, denominación o razón social, domicilio y registro federal de contribuyentes de la persona proveedora, de conformidad con los ordenamientos legales sobre la materia;</p> |
| <p>IV. Nombre, domicilio y, en su caso, registro federal de contribuyentes del consumidor;</p> | <p>IV. Nombre, domicilio y, en su caso, registro federal de contribuyentes de la persona consumidora;</p> |
| <p>V. Precisar las cantidades de dinero en moneda nacional, sin perjuicio de que puedan ser expresadas también en moneda extranjera; en el caso de que las partes no acuerden un tipo de cambio determinado, se estará al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se realice el pago, de conformidad con la legislación aplicable;</p> | <p>V. ...</p> |
| <p>VI. Descripción del objeto del contrato;</p> | <p>VI. ...</p> |
| <p>VII. El precio total de la operación, la forma de pago, así como las erogaciones adicionales que deberán cubrir las partes;</p> | <p>VII. ...</p> |
| <p>VIII. Relación de los derechos y obligaciones, tanto del proveedor como del consumidor;</p> | <p>VIII. Relación de los derechos y obligaciones, tanto de la persona proveedora como de la persona consumidora;</p> |
| <p>IX. Las penas convencionales que se apliquen tanto al proveedor como al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contraídas, las cuales deberán ser recíprocas y equivalentes, sin perjuicio de lo dispuesto por los ordenamientos legales aplicables;</p> | <p>IX. Las penas convencionales que se apliquen tanto a la persona proveedora como a la persona consumidora por el incumplimiento de las obligaciones contraídas, las cuales deberán ser recíprocas y equivalentes, sin perjuicio de lo dispuesto por los ordenamientos legales aplicables;</p> |
| <p>X. En su caso, las garantías para el cumplimiento del contrato, así como los gastos reembolsables y forma para su aplicación;</p> | <p>X. ...</p> |
| <p>XI. El procedimiento para la cancelación del contrato de adhesión y las implicaciones que se deriven para el proveedor y el consumidor;</p> | <p>XI. El procedimiento para la cancelación del contrato de adhesión y las implicaciones que se</p> |

| | |
|---|--|
| <p>XII. Fecha de inicio y término de ejecución de la actividad o servicio contratado, así como la de entrega del bien objeto del contrato; esto último, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 74 de esta Ley.</p> <p>El proveedor únicamente quedará exento de la obligación de entregar en la fecha convenida, cuando acredite plenamente, que la entrega no se realizó en la misma por caso fortuito o fuerza mayor que afecte directamente, a él o al bien, pudiéndose pactar sin responsabilidad alguna, una nueva fecha de entrega;</p> <p>XIII. En los casos de operaciones de compraventa de inmuebles, el proveedor deberá precisar en el contrato, las características técnicas y de materiales de la estructura, de las instalaciones y acabados. De igual manera, deberá señalarse que el inmueble cuenta con la infraestructura para el adecuado funcionamiento de sus servicios básicos;</p> <p>XIV. En el caso de operaciones de compraventa, deberán señalarse los términos bajo los cuales habrá de otorgarse su escrituración. El proveedor en su caso, deberá indicar que el bien inmueble deberá estar libre de gravámenes a la firma de la escritura correspondiente, y</p> <p>XV. Las demás que se exijan conforme a la presente ley para el caso de los contratos de adhesión.</p> | <p>deriven para la persona proveedora y la persona consumidora;</p> <p>XII. ...</p> <p>La persona proveedora únicamente quedará exenta de la obligación de entregar en la fecha convenida, cuando acredite plenamente, que la entrega no se realizó en la misma por caso fortuito o fuerza mayor que afecte directamente, a él o al bien, pudiéndose pactar sin responsabilidad alguna, una nueva fecha de entrega;</p> <p>XIII. En los casos de operaciones de compraventa de inmuebles, la persona proveedora deberá precisar en el contrato, las características técnicas y de materiales de la estructura, de las instalaciones y acabados. De igual manera, deberá señalarse que el inmueble cuenta con la infraestructura para el adecuado funcionamiento de sus servicios básicos;</p> <p>XIV. En el caso de operaciones de compraventa, deberán señalarse los términos bajo los cuales habrá de otorgarse su escrituración. La persona proveedora en su caso, deberá indicar que el bien inmueble deberá estar libre de gravámenes a la firma de la escritura correspondiente, y</p> <p>XV. ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 73 QUÁTER. - Todo bien inmueble cuya transacción esté regulada por esta Ley, deberá ofrecerse al consumidor con la garantía correspondiente, la cual no podrá ser inferior a cinco años para cuestiones estructurales y tres</p> | <p>ARTÍCULO 73 QUÁTER. - Todo bien inmueble cuya transacción esté regulada por esta Ley, deberá ofrecerse a la persona consumidora con la garantía correspondiente, la cual no podrá ser inferior a cinco años para cuestiones</p> |

| | |
|--|---|
| <p>años para impermeabilización; para los demás elementos la garantía mínima será de un año.</p> <p>Todos los plazos serán contados a partir de la entrega real del bien. En el tiempo en que dure la garantía el proveedor tendrá la obligación de realizar, sin costo alguno para el consumidor, cualquier acto tendiente a la reparación de los defectos o fallas presentados por el bien objeto del contrato.</p> <p>El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al inmueble al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma; una vez que el inmueble haya sido reparado se iniciará la garantía respecto de las reparaciones realizadas, así como con relación a las piezas o bienes que hubieren sido repuestos y continuará respecto al resto del inmueble.</p> | <p>estructurales y tres años para impermeabilización; para los demás elementos la garantía mínima será de un año.</p> <p>Todos los plazos serán contados a partir de la entrega real del bien. En el tiempo en que dure la garantía la persona proveedora tendrá la obligación de realizar, sin costo alguno para la persona consumidora, cualquier acto tendiente a la reparación de los defectos o fallas presentados por el bien objeto del contrato.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 73 QUINTUS.- En caso de que el consumidor haya hecho valer la garantía establecida en el artículo 73 QUÁTER, y no obstante, persistan los defectos o fallas imputables al proveedor, éste se verá obligado de nueva cuenta a realizar todas las reparaciones necesarias para corregirlas de inmediato, así como a otorgarle, en el caso de defectos o fallas leves, una bonificación del cinco por ciento sobre el valor de la reparación; en caso de defectos o fallas graves, el proveedor deberá realizar una bonificación del veinte por ciento de la cantidad señalada en el contrato como precio del bien.</p> <p>Para efectos de esta Ley, se entiende por defectos o fallas graves, aquellos que afecten la estructura o las instalaciones del inmueble y comprometan el uso pleno o la seguridad del inmueble, o bien, impidan que el consumidor lo use, goce y disfrute conforme a la naturaleza o destino del mismo. Se entenderá por defectos</p> | <p>ARTÍCULO 73 QUINTUS.- En caso de que la persona consumidora haya hecho valer la garantía establecida en el artículo 73 QUÁTER, y no obstante, persistan los defectos o fallas imputables a la persona proveedora, ésta se verá obligada de nueva cuenta a realizar todas las reparaciones necesarias para corregirlas de inmediato, así como a otorgarle, en el caso de defectos o fallas leves, una bonificación del cinco por ciento sobre el valor de la reparación; en caso de defectos o fallas graves, la persona proveedora deberá realizar una bonificación del veinte por ciento de la cantidad señalada en el contrato como precio del bien.</p> <p>Para efectos de esta Ley, se entiende por defectos o fallas graves, aquellos que afecten la estructura o las instalaciones del inmueble y comprometan el uso pleno o la seguridad del inmueble, o bien, impidan que la persona consumidora lo use, goce y disfrute conforme a la naturaleza o destino del mismo. Se</p> |

| | |
|---|---|
| <p>o fallas leves, todos aquellos que no sean graves.</p> <p>En caso de que los defectos o fallas graves sean determinados por el proveedor como de imposible reparación, éste podrá optar desde el momento en que se le exija el cumplimiento de la garantía, por sustituir el inmueble, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por la fracción I siguiente, sin que haya lugar a la bonificación. En caso de que en cumplimiento de la garantía decida repararlas y no lo haga, quedará sujeto a la bonificación y a lo dispuesto en el párrafo siguiente.</p> <p>Para el supuesto de que, aún después del ejercicio de la garantía y bonificación antes señaladas, el proveedor no haya corregido los defectos o fallas graves, el consumidor podrá optar por cualquiera de las dos acciones que se señalan a continuación:</p> <p>I. Solicitar la sustitución del bien inmueble, en cuyo caso el proveedor asumirá todos los gastos relacionados con la misma, o</p> <p>II. Solicitar la rescisión del contrato, en cuyo caso el proveedor tendrá la obligación de reintegrarle el monto pagado, así como los intereses que correspondan, conforme lo previsto en el segundo párrafo del artículo 91 de esta ley.</p> | <p>entenderá por defectos o fallas leves, todos aquellos que no sean graves.</p> <p>En caso de que los defectos o fallas graves sean determinados por la persona proveedora como de imposible reparación, éste podrá optar desde el momento en que se le exija el cumplimiento de la garantía, por sustituir el inmueble, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por la fracción I siguiente, sin que haya lugar a la bonificación. En caso de que en cumplimiento de la garantía decida repararlas y no lo haga, quedará sujeto a la bonificación y a lo dispuesto en el párrafo siguiente.</p> <p>Para el supuesto de que, aún después del ejercicio de la garantía y bonificación antes señaladas, la persona proveedora no haya corregido los defectos o fallas graves, la persona consumidora podrá optar por cualquiera de las dos acciones que se señalan a continuación:</p> <p>I. Solicitar la sustitución del bien inmueble, en cuyo caso la persona proveedora asumirá todos los gastos relacionados con la misma, o</p> <p>II. Solicitar la rescisión del contrato, en cuyo caso la persona proveedora tendrá la obligación de reintegrarle el monto pagado, así como los intereses que correspondan, conforme lo previsto en el segundo párrafo del artículo 91 de esta ley.</p> |
| <p>ARTÍCULO 74.- Los proveedores deberán efectuar la entrega física o real del bien materia de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas.</p> | <p>ARTÍCULO 74.- Las personas proveedoras deberán efectuar la entrega física o real del bien materia de la transacción en el plazo pactado con la persona consumidora y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas.</p> |
| <p>ARTÍCULO 75.- En los contratos de adhesión relacionados con inmuebles se estipulará la información requerida en el Capítulo VII, fecha de entrega, especificaciones, plazos y demás elementos que individualicen el bien, así como la información requerida en el artículo 73 TER.</p> | <p>ARTÍCULO 75.- En los contratos de adhesión relacionados con inmuebles se estipulará la información requerida en el Capítulo VII, fecha de entrega, especificaciones, plazos y demás elementos que individualicen el bien, así como la información requerida en el artículo 73 TER.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Los proveedores no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.</p> | <p>Las personas proveedoras no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.</p> |
| <p>ARTÍCULO 76.- La Procuraduría podrá promover ante la autoridad judicial, cuando vea amenazado el interés jurídico de los consumidores, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.</p> | <p>ARTÍCULO 76.- La Procuraduría podrá promover ante la autoridad judicial, cuando vea amenazado el interés jurídico de las personas consumidoras, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPITULO VIII BIS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS A TRAVES DEL USO DE MEDIOS ELECTRONICOS, OPTICOS O DE CUALQUIER OTRA TECNOLOGIA</p> <p>ARTÍCULO 76 BIS. - Las disposiciones del presente Capítulo aplican a las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:</p> <p>I. El proveedor utilizará la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o por requerimiento de autoridad competente;</p> <p>II. El proveedor utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor e informará a éste, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales de dichos elementos;</p> | <p style="text-align: center;">CAPITULO VIII BIS DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS A TRAVES DEL USO DE MEDIOS ELECTRONICOS, OPTICOS O DE CUALQUIER OTRA TECNOLOGIA</p> <p>ARTÍCULO 76 BIS. - Las disposiciones del presente Capítulo aplican a las relaciones entre las personas proveedoras y consumidoras en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:</p> <p>I. La persona proveedora utilizará la información proporcionada por la persona consumidora en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otras personas proveedoras ajenas a la transacción, salvo autorización expresa de la propia persona consumidora o por requerimiento de autoridad competente;</p> <p>II. La persona proveedora utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por la persona consumidora e informará a ésta, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales de dichos elementos;</p> |

| | |
|--|---|
| <p>III. El proveedor deberá proporcionar al consumidor, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir el propio consumidor para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones;</p> <p>IV. El proveedor evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos, por lo que deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca, señaladas en esta Ley y demás disposiciones que se deriven de ella;</p> <p>Sin correlativo</p> <p>V. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor;</p> <p>VI. El proveedor respetará la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales, y</p> <p>VII. El proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que</p> | <p>III. La persona proveedora deberá proporcionar a la persona consumidora, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir la persona consumidora para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones;</p> <p>IV. La persona proveedora evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos, por lo que deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca, señaladas en esta Ley y demás disposiciones que se deriven de ella.</p> <p>Bajo ninguna circunstancia la tarifa o el precio deberá variar por razones de género tratándose de productos y servicios que reúnan las mismas características;</p> <p>V. La persona consumidora tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por la persona proveedora;</p> <p>VI. La persona proveedora respetará la decisión de la persona consumidora en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales, y</p> <p>VII. La persona proveedora deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen a la persona consumidora información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como las niñas, niños, adolescentes, personas adultas</p> |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <p>adviertan cuando la información no sea apta para esa población.</p> | <p>mayores, personas con alguna enfermedad crónica o degenerativa, así como pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.</p> |
| <p>ARTÍCULO 76 BIS 1.- El proveedor que ofrezca, comercialice o venda bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se guiará por las disposiciones de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía, la cual contendrá, por lo menos, la siguiente información:</p> <p>I. Las especificaciones, características, condiciones y/o términos aplicables a los bienes, productos o servicios que se ofrecen;</p> <p>II. Mecanismos para que el consumidor pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones;</p> <p>III. Mecanismos para que el consumidor pueda aceptar la transacción;</p> <p>IV. Mecanismos de soporte de la prueba de la transacción;</p> <p>V. Mecanismos técnicos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal del consumidor y de la transacción misma;</p> <p>VI. Mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos, y</p> <p>VII. Mecanismos de identidad, de pago y de entrega.</p> | <p>ARTÍCULO 76 BIS 1.- La persona proveedora que ofrezca, comercialice o venda bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se guiará por las disposiciones de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía, la cual contendrá, por lo menos, la siguiente información:</p> <p>I. ...</p> <p>II. Mecanismos para que la persona consumidora pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones;</p> <p>III. Mecanismos para que la persona consumidora pueda aceptar la transacción;</p> <p>IV. ...</p> <p>V. Mecanismos técnicos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal de la persona consumidora y de la transacción misma;</p> <p>VI. ...</p> <p>VII. ...</p> |
| <p>Capítulo IX</p> | <p>Capítulo IX</p> |

| De las garantías | De las garantías |
|---|--|
| <p>ARTÍCULO 77.- Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre proveedor y consumidor.</p> <p>Para los efectos del párrafo anterior la garantía no podrá ser inferior a noventa días contados a partir de la entrega del bien o la prestación del servicio.</p> | <p>ARTÍCULO 77.- Todo bien, producto o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre la persona proveedora y consumidora.</p> <p>Para los efectos del párrafo anterior la garantía no podrá ser inferior a noventa días contados a partir de la entrega del bien, producto o la prestación del servicio.</p> |
| <p>ARTÍCULO 78.- La póliza de garantía deberá expedirse por el proveedor por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, domicilio para reclamaciones y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.</p> | <p>ARTÍCULO 78.- La póliza de garantía deberá expedirse por la persona proveedora por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, domicilio para reclamaciones y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada a la persona consumidora al momento de recibir éste el bien, producto o servicio de que se trate.</p> |
| <p>ARTÍCULO 79.- Las garantías ofrecidas no pueden ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables ni prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente corresponden al consumidor.</p> <p>El cumplimiento de las garantías es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al distribuidor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación. El cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el domicilio en que haya sido adquirido o contratado el bien o servicio, o en el lugar o lugares que exprese la propia póliza. El proveedor deberá cubrir al consumidor los gastos necesarios erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al antes señalado.</p> | <p>ARTÍCULO 79.- Las garantías ofrecidas no pueden ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables ni prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente corresponden a la persona consumidora.</p> <p>El cumplimiento de las garantías es exigible, indistintamente, a la persona productora y a la importadora del bien, producto o servicio, así como a la distribuidora, salvo en los casos en que alguna de ellas o algún tercero asuma por escrito la obligación. El cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el domicilio en que haya sido adquirido o contratado el bien, producto o servicio, o en el lugar o lugares que exprese la propia póliza. La persona proveedora deberá cubrir a la persona consumidora los gastos necesarios erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al antes señalado.</p> |
| <p>ARTÍCULO 80.- Los productores deberán asegurar y responder del suministro oportuno de partes y refacciones, así como del servicio de</p> | <p>ARTÍCULO 80.- Las personas productoras deberán asegurar y responder del suministro oportuno de partes y refacciones, así como del</p> |

| | |
|--|---|
| <p>reparación, durante el término de vigencia de la garantía y, posteriormente, durante el tiempo en que los productos sigan fabricándose, armándose o distribuyéndose. Mediante normas oficiales mexicanas la Secretaría podrá disponer que determinados productos deben ser respaldados con una garantía de mayor vigencia por lo que se refiere al suministro de partes y refacciones, tomando en cuenta la durabilidad del producto.</p> | <p>servicio de reparación, durante el término de vigencia de la garantía y, posteriormente, durante el tiempo en que los productos sigan fabricándose, armándose o distribuyéndose. Mediante normas oficiales mexicanas la Secretaría podrá disponer que determinados productos deben ser respaldados con una garantía de mayor vigencia por lo que se refiere al suministro de partes y refacciones, tomando en cuenta la durabilidad del producto.</p> |
| <p>ARTÍCULO 81.- En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento dentro de los noventa días naturales posteriores a la entrega del producto al consumidor, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo.</p> | <p>ARTÍCULO 81.- En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento dentro de los noventa días naturales posteriores a la entrega del producto a la persona consumidora, ésta tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo.</p> |
| <p>ARTÍCULO 82.- El consumidor puede optar por pedir la restitución del bien o servicio, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable. Cuando el consumidor opte por la rescisión, el proveedor tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado y, en su caso, los intereses a que se refiere el segundo párrafo del artículo 91 de esta ley.</p> <p>La bonificación o compensación a que se refiere el párrafo anterior se determinará conforme a lo dispuesto en el artículo 92 TER de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 82.- La persona consumidora puede optar por pedir la restitución del bien, producto o servicio, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y, en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable. Cuando la persona consumidora opte por la rescisión, la persona proveedora tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado y, en su caso, los intereses a que se refiere el segundo párrafo del artículo 91 de esta ley.</p> <p>...</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Lo anterior sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.</p> | <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 83.- El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien haya sido reparado se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto. En el caso de reposición del bien deberá renovarse el plazo de la garantía.</p> | <p>ARTÍCULO 83.- El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien o producto haya sido reparado se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto. En el caso de reposición del bien o producto deberá renovarse el plazo de la garantía.</p> |
| <p>ARTÍCULO 84.- Cuando el consumidor acuda a la Procuraduría para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido por la garantía, deberá acreditar que compareció ante el proveedor dentro del dicho plazo.</p> | <p>ARTÍCULO 84.- Cuando la persona consumidora acuda a la Procuraduría para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido por la garantía, deberá acreditar que compareció ante la persona proveedora dentro del dicho plazo.</p> |
| <p style="text-align: center;">Capítulo X De los contratos de adhesión</p> <p>ARTÍCULO 85.- Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo X De los contratos de adhesión</p> <p>ARTÍCULO 85.- Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por la persona proveedora, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un bien, producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas o desiguales a cargo de las personas consumidoras, obligaciones inequitativas, abusivas, discriminatorias o cualquier otra cláusula o texto por razones de género o que viole las disposiciones de esta ley.</p> |
| <p>ARTÍCULO 86.- La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de</p> | <p>ARTÍCULO 86.- La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de</p> |

| | |
|--|---|
| <p>adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.</p> <p>Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio. Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo, deberán señalar el número de registro otorgado por la Procuraduría.</p> | <p>adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas o desiguales a cargo de las personas consumidoras, obligaciones inequitativas, abusivas, discriminatorias por razones de género o cualquier otra causa, o bien con altas probabilidades de incumplimiento.</p> <p>...</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 86 BIS.- En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales, o conexos, que pueda solicitar el consumidor de forma opcional por conducto y medio del servicio básico.</p> <p>El proveedor sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso del consumidor, ya sea por escrito o por vía electrónica.</p> | <p>ARTÍCULO 86 BIS.- En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales, o conexos, que pueda solicitar la persona consumidora de forma opcional por conducto y medio del servicio básico.</p> <p>La persona proveedora sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso de la persona consumidora, ya sea por escrito o por vía electrónica.</p> |
| <p>ARTÍCULO 86 TER.- En los contratos de adhesión de prestación de servicios, el consumidor gozará de las siguientes prerrogativas:</p> <p>I. Adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico;</p> <p>II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con el proveedor que elija;</p> | <p>ARTÍCULO 86 TER.- En los contratos de adhesión de prestación de servicios, la persona consumidora gozará de las siguientes prerrogativas:</p> <p>I. ...</p> <p>II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con la persona proveedora que elija;</p> |

| | |
|---|---|
| <p>III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico. El consumidor sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y</p> <p>IV. Las demás prerrogativas que señalen ésta y otras leyes o reglamentos. El consumidor gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate.</p> | <p>III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa a la persona proveedora, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico. La persona consumidora sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y</p> <p>IV. ...</p> <p>La persona consumidora gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate.</p> |
| <p>ARTÍCULO 86 QUATER.- Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de los consumidores, se tendrá por no puesta.</p> | <p>ARTÍCULO 86 QUATER.- Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras y el utilizado en perjuicio de las personas consumidoras, se tendrá por no puesta.</p> |
| <p>ARTÍCULO 87.- En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, los proveedores deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable</p> | <p>ARTÍCULO 87.- En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, las personas proveedoras deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro.</p> <p>...</p> |

| | |
|--|---|
| <p>solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.</p> <p>Los contratos que deban registrarse conforme a esta ley, las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y no se registren, así como aquéllos cuyo registro sea negado por la Procuraduría, no producirán efectos contra el consumidor.</p> <p>Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la autoridad.</p> <p>El incumplimiento a este precepto se sancionará conforme lo dispuesto en el artículo 128, con excepción del párrafo anterior que se sancionará en términos del artículo 128 TER.</p> | <p>Los contratos que deban registrarse conforme a esta ley, las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y no se registren, así como aquéllos cuyo registro sea negado por la Procuraduría, no producirán efectos contra la persona consumidora.</p> <p>...</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 87 BIS.- La Procuraduría podrá publicar en el Diario Oficial de la Federación, el modelo de aquellos contratos que deban ser registrados de conformidad con el artículo 86 de esta ley, a fin de que los proveedores puedan utilizarlos. En tales casos, el proveedor únicamente dará aviso a la Procuraduría sobre la adopción del modelo de contrato para efectos de registro.</p> <p>Cuando el proveedor haya dado aviso a la Procuraduría para adoptar un contrato conforme al modelo publicado, no podrá modificarlo ni incluir otras cláusulas o excepciones a su aplicación, sin haber cumplido con lo dispuesto en el artículo 87 TER. En caso de no hacerlo, dichas modificaciones, adiciones o excepciones se tendrán por no puestas.</p> | <p>ARTÍCULO 87 BIS.- La Procuraduría podrá publicar en el Diario Oficial de la Federación, el modelo de aquellos contratos que deban ser registrados de conformidad con el artículo 86 de esta ley, a fin de que las personas proveedoras puedan utilizarlos. En tales casos, la persona proveedora únicamente dará aviso a la Procuraduría sobre la adopción del modelo de contrato para efectos de registro.</p> <p>Cuando la persona proveedora haya dado aviso a la Procuraduría para adoptar un contrato conforme al modelo publicado, no podrá modificarlo ni incluir otras cláusulas o excepciones a su aplicación, sin haber cumplido con lo dispuesto en el artículo 87 TER. En caso de no hacerlo, dichas modificaciones, adiciones o excepciones se tendrán por no puestas.</p> |
| <p>ARTÍCULO 87 TER.- Cuando el contrato de adhesión de un proveedor contenga variaciones respecto del modelo de contrato publicado por la Procuraduría a que se refiere el artículo anterior, el proveedor deberá solicitar su registro en los términos del procedimiento previsto en el artículo 87.</p> | <p>ARTÍCULO 87 TER.- Cuando el contrato de adhesión de una persona proveedora contenga variaciones respecto del modelo de contrato publicado por la Procuraduría a que se refiere el artículo anterior, la persona proveedora deberá solicitar su registro en los términos del procedimiento previsto en el artículo 87.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>ARTÍCULO 88.- Los interesados podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de los consumidores y que su texto se apega a lo dispuesto por esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 88.- Las personas interesadas podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de las personas consumidoras y que su texto se apega a lo dispuesto por esta ley.</p> |
| <p>ARTÍCULO 89.- La Procuraduría, en la tramitación del registro de modelos de contratos de adhesión, podrá requerir al proveedor la aportación de información de carácter comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato, siempre y cuando no se trate de información confidencial o sea parte de secretos industriales o comerciales.</p> | <p>ARTÍCULO 89.- La Procuraduría, en la tramitación del registro de modelos de contratos de adhesión, podrá requerir a la persona proveedora la aportación de información de carácter comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato, siempre y cuando no se trate de información confidencial o sea parte de secretos industriales o comerciales.</p> |
| <p>ARTÍCULO 90.- No serán válidas y se tendrán por no puestas las siguientes cláusulas de los contratos de adhesión ni se inscribirán en el registro cuando:</p> <p>I. Permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;</p> <p>II. Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato;</p> <p>III. Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor;</p> <p>IV. Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;</p> <p>V. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor; y</p> | <p>ARTÍCULO 90.- No serán válidas y se tendrán por no puestas las siguientes cláusulas de los contratos de adhesión ni se inscribirán en el registro cuando:</p> <p>I. Permitan a la persona proveedora modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;</p> <p>II. Liberen a la persona proveedora de su responsabilidad civil, excepto cuando la persona consumidora incumpla el contrato;</p> <p>III. Trasladen a la persona consumidora o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil de la persona proveedora;</p> <p>IV. ...</p> <p>V. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra la persona proveedora; y</p> |

| | |
|--|---|
| <p>VI. Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.</p> <p>Sin correlativo</p> | <p>VI. Obliguen a la persona consumidora a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.</p> <p>VII. Permitan el sometimiento a condiciones discriminatorias o desiguales por razones de género o por cualquier otra causa.</p> |
| <p>ARTÍCULO 90 BIS.- Cuando con posterioridad a su registro se aprecie que un contrato contiene cláusulas que sean contrarias a esta ley o a las normas oficiales mexicanas, la Procuraduría, de oficio o a petición de cualquier persona interesada, procederá a la cancelación del registro correspondiente.</p> <p>En tales casos, la Procuraduría procederá conforme al procedimiento establecido en el artículo 123 de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 90 BIS.- ...</p> |
| <p style="text-align: center;">Capítulo XI Del incumplimiento</p> <p>ARTÍCULO 91.- Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago.</p> <p>Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo XI Del incumplimiento</p> <p>ARTÍCULO 91.- Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por la persona consumidora. Si la persona proveedora no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 92.- Los consumidores tendrán derecho, a su elección, a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada, contra la entrega del producto</p> | <p>ARTÍCULO 92.- Las personas consumidoras tendrán derecho, a su elección, a la reposición del bien o producto o a la devolución de la cantidad pagada, contra la entrega del bien o</p> |

| | |
|---|--|
| <p>adquirido, y en todo caso, a una bonificación, en los siguientes casos:</p> <p>I. Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente, empaque o cuando se utilicen instrumentos de medición que no cumplan con las disposiciones aplicables, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad;</p> <p>II. Si el bien no corresponde a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido o no cumple con las normas oficiales mexicanas;</p> <p>III. Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía, y</p> <p>IV. En los demás casos previstos por esta ley. Cuando aplique la devolución de la cantidad pagada, ésta se efectuará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra, pudiendo hacerse por una forma de pago distinta si el consumidor lo acepta al momento en que se efectúe la devolución. En los casos de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos, se estará al juicio de peritos o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados. En el caso de la fracción III, si el consumidor opta por la reposición del producto, éste debe ser nuevo. Si con motivo de la verificación, la procuraduría detecta el incumplimiento de alguno de los supuestos previstos por este precepto, podrá ordenar que se informe a los consumidores sobre las irregularidades detectadas, de conformidad a lo establecido en el artículo 98 Bis, para el efecto de que puedan exigir al</p> | <p>producto adquirido, y en todo caso, a una bonificación, en los siguientes casos:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ... Cuando aplique la devolución de la cantidad pagada, ésta se efectuará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra, pudiendo hacerse por una forma de pago distinta si la persona consumidora lo acepta al momento en que se efectúe la devolución. En los casos de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos, se estará al juicio de persona especialista en peritaje o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados. En el caso de la fracción III, si la persona consumidora opta por la reposición del producto, éste debe ser nuevo. Si con motivo de la verificación, la procuraduría detecta el incumplimiento de alguno de los supuestos previstos por este precepto, podrá ordenar que se informe a las personas consumidoras sobre las irregularidades detectadas, de conformidad a lo establecido en el artículo 98 Bis, para el efecto de que puedan</p> |
|---|--|

| | |
|---|--|
| <p>proveedor la bonificación que en su caso corresponda.</p> | <p>exigir a la persona proveedora la bonificación que en su caso corresponda.</p> |
| <p>ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.</p> | <p>ARTÍCULO 92 BIS.- Las personas consumidoras tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables a la persona proveedora, o por los demás casos previstos por la ley.</p> |
| <p>ARTÍCULO 92 TER.- La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios. Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor.</p> <p>La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.</p> | <p>ARTÍCULO 92 TER.- ...</p> <p>...</p> <p>Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho la persona proveedora.</p> <p>La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva la persona consumidora directamente a la persona proveedora presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.</p> |
| <p>ARTÍCULO 93.- La reclamación a que se refiere el artículo 92 podrá presentarse indistintamente al vendedor, al fabricante o importador, a elección del consumidor, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa del consumidor. El proveedor deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de quince días contados a partir de dicha reclamación. El vendedor, fabricante o importador podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las</p> | <p>ARTÍCULO 93.- La reclamación a que se refiere el artículo 92 podrá presentarse indistintamente a la o el vendedor, fabricante o importador, a elección de la persona consumidora, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa de la persona consumidora. La persona proveedora deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de quince días contados a partir de dicha reclamación. La o el vendedor, fabricante o importador podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando</p> |

| | |
|---|---|
| <p>recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables a consumidor.</p> | <p>el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables a la persona consumidora.</p> |
| <p>ARTÍCULO 94.- Las comprobaciones de calidad, especificaciones o cualquier otra característica, se efectuarán conforme a las normas oficiales mexicanas; a falta de éstas, conforme las normas mexicanas o a los métodos o procedimientos que determinen la Secretaría o la dependencia competente del Ejecutivo Federal, previa audiencia de los interesados.</p> | <p>ARTÍCULO 94.- Las comprobaciones de calidad, especificaciones o cualquier otra característica, se efectuarán conforme a las normas oficiales mexicanas; a falta de éstas, conforme las normas mexicanas o a los métodos o procedimientos que determinen la Secretaría o la dependencia competente del Ejecutivo Federal, previa audiencia de las personas interesadas.</p> |
| <p>ARTÍCULO 95.- Los productos que hayan sido repuestos por los proveedores o distribuidores, deberán serles repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante, quien deberá, en su caso, cubrir el costo de su reparación, devolución, bonificación o compensación que corresponda, salvo que la causa sea imputable al proveedor o distribuidor.</p> <p>En caso de que el producto en cuestión cuente con un documento que ampare la evaluación de la conformidad del mismo emitido por alguna de las personas acreditadas o aprobadas a que se refiere la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, tales personas deberán cubrir al proveedor la bonificación o compensación que corresponda.</p> | <p>ARTÍCULO 95.- Los bienes o productos que hayan sido repuestos por las personas proveedoras o distribuidoras, deberán serles repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante, quien deberá, en su caso, cubrir el costo de su reparación, devolución, bonificación o compensación que corresponda, salvo que la causa sea imputable a la persona proveedora o distribuidora.</p> <p>En caso de que el producto en cuestión cuente con un documento que ampare la evaluación de la conformidad del mismo emitido por alguna de las personas acreditadas o aprobadas a que se refiere la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, tales personas deberán cubrir a la persona proveedora la bonificación o compensación que corresponda.</p> |
| <p style="text-align: center;">Capítulo XII De la vigilancia y verificación</p> <p>ARTÍCULO 96.- La Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta ley y de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo XII De la vigilancia y verificación</p> <p>ARTÍCULO 96.- ...</p> |

| | |
|--|---|
| <p>mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito.</p> <p>Para la verificación y vigilancia a que se refiere el párrafo anterior, la Procuraduría actuará de oficio conforme a lo dispuesto en esta ley y en los términos del procedimiento previsto por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y tratándose de la verificación del cumplimiento de normas oficiales mexicanas, de conformidad con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.</p> | |
| <p>ARTÍCULO 97.- Cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables. En la denuncia se deberá indicar lo siguiente:</p> <p>I. Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación;</p> <p>II. Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate, y</p> <p>III. En su caso, nombre y domicilio del denunciante.</p> <p>La denuncia podrá presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio.</p> | <p>ARTÍCULO 97.- Cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables. En la denuncia se deberá indicar lo siguiente:</p> <p>I. Nombre y domicilio de la persona denunciada o, en su caso, datos para su ubicación;</p> <p>II. ...</p> <p>III. En su caso, nombre y domicilio de la o el denunciante.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 97 BIS.- La orden de verificación a que se refiere el artículo 65 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo deberá ser exhibida y entregada en original a la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a recibirla, dicha circunstancia se asentará en el acta respectiva, sin que ello afecte la validez del acto.</p> | <p>ARTÍCULO 97 BIS.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 97 TER.- Cuando con motivo de una visita de verificación se requiera efectuar toma de muestras para verificar el cumplimiento de</p> | <p>ARTÍCULO 97 TER.- Cuando con motivo de una visita de verificación se requiera efectuar toma de muestras para verificar el cumplimiento de</p> |

| | |
|--|---|
| <p>esta ley, en el acta se deberá indicar el número y tipo de muestras que se obtengan. Para la toma y análisis de las muestras a que se refiere el párrafo anterior, se procederá en los siguientes términos:</p> <p>I. Se tomarán por triplicado, una para el análisis de la Procuraduría, otra quedará en poder del visitado quien podrá efectuar su análisis, y la tercera tendrá el carácter de muestra testigo que quedará en poder del visitado y a disposición de la Procuraduría. A las muestras se colocarán sellos que garanticen su inviolabilidad;</p> <p>II. El resultado del análisis emitido por la Procuraduría se le notificará al visitado en los términos del artículo 104 de esta ley;</p> <p>III. En caso de que el visitado no esté de acuerdo con los resultados deberá exhibir el análisis derivado de la muestra dejada en su poder y además, la muestra testigo, dentro de los cinco días siguientes a la recepción de los resultados de la Procuraduría;</p> <p>IV. En tales casos, la Procuraduría ordenará el análisis de la muestra testigo en su laboratorio. El análisis se realizará en presencia de los técnicos designados por las partes, debiéndose levantar una constancia de ello. El dictamen derivado de este último, será definitivo, y</p> <p>V. En caso de tratarse de análisis o pruebas no destructivas, las muestras serán devueltas al visitado a su costa; en caso de que éste no las recoja en un plazo de treinta días a partir de la notificación respectiva, dichas muestras se podrán donar para fines lícitos o destruir.</p> | <p>esta ley, en el acta se deberá indicar el número y tipo de muestras que se obtengan. Para la toma y análisis de las muestras a que se refiere el párrafo anterior, se procederá en los siguientes términos:</p> <p>I. Se tomarán por triplicado, una para el análisis de la Procuraduría, otra quedará en poder de la persona visitada quien podrá efectuar su análisis, y la tercera tendrá el carácter de muestra testigo que quedará en poder de la persona visitada y a disposición de la Procuraduría. A las muestras se colocarán sellos que garanticen su inviolabilidad;</p> <p>II. El resultado del análisis emitido por la Procuraduría se le notificará a la persona visitada en los términos del artículo 104 de esta ley;</p> <p>III. En caso de que la persona visitada no esté de acuerdo con los resultados deberá exhibir el análisis derivado de la muestra dejada en su poder y además, la muestra testigo, dentro de los cinco días siguientes a la recepción de los resultados de la Procuraduría;</p> <p>IV. En tales casos, la Procuraduría ordenará el análisis de la muestra testigo en su laboratorio. El análisis se realizará en presencia de las o los técnicos designados por las partes, debiéndose levantar una constancia de ello. El dictamen derivado de este último, será definitivo, y</p> <p>V. En caso de tratarse de análisis o pruebas no destructivas, las muestras serán devueltas a la persona visitada a su costa; en caso de que éste no las recoja en un plazo de treinta días a partir de la notificación respectiva, dichas muestras se podrán donar para fines lícitos o destruir.</p> |
| <p>ARTÍCULO 97 QUATER.- Si durante el procedimiento de verificación se detecta alguno de los supuestos previstos en el artículo</p> | <p>ARTÍCULO 97 QUATER.- ...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>25 BIS de esta ley, se aplicarán, en su caso, las medidas precautorias que correspondan, asentándose dicha circunstancia en el acta respectiva. Lo anterior, sin perjuicio de iniciar el procedimiento previsto por el artículo 123 de esta ley.</p> | |
| <p>ARTÍCULO 98.- Se entiende por visita de verificación la que se practique en los lugares a que se refiere el artículo 96 de acuerdo con lo dispuesto en esta ley, debiéndose:</p> <p>I. Levantar acta circunstanciada en presencia de dos testigos propuestos por la persona con quien se hubiere entendido la visita de verificación o por quien la lleve a cabo si aquélla se hubiere negado a proponerlos, en la que se hagan constar los hechos u omisiones así como las manifestaciones de quienes intervengan en la visita de verificación si así deciden hacerlo;</p> <p>II. Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;</p> <p>III. Verificar precios, cantidades, cualidades, calidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta ley;</p> <p>IV. Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor, y</p> <p>V. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley.</p> | <p>ARTÍCULO 98.- Se entiende por visita de verificación la que se practique en los lugares a que se refiere el artículo 96 de acuerdo con lo dispuesto en esta ley, debiéndose:</p> <p>I. ...</p> <p>II. Examinar los bienes, productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;</p> <p>III. ...</p> <p>IV. Constatar la existencia o inexistencia de bienes, productos o mercancías, atendiendo al giro de la persona proveedora, y</p> <p>V. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley.</p> |
| <p>ARTÍCULO 98 BIS.- Cuando con motivo de una verificación la Procuraduría detecte violaciones a esta Ley y demás disposiciones aplicables, podrá ordenar se informe a los consumidores individual o colectivamente, inclusive a través de medios de comunicación masiva, sobre las</p> | <p>ARTÍCULO 98 BIS.- Cuando con motivo de una verificación la Procuraduría detecte violaciones a esta Ley y demás disposiciones aplicables, podrá ordenar se informe a las personas consumidoras individual o colectivamente, inclusive a través de medios de comunicación</p> |

| | |
|--|--|
| <p>acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los bonificarán, debiendo éstos acreditar el cumplimiento de dicha orden. En caso de no hacerlo, se aplicarán las sanciones que correspondan.</p> <p>El informe a que se refiere el párrafo anterior, podrá ordenarse como uno de los puntos resolutive del procedimiento contenido en el artículo 123 de la presente Ley.</p> | <p>masiva, sobre las acciones u omisiones de las personas proveedoras que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que las personas proveedoras los bonificarán, debiendo éstos acreditar el cumplimiento de dicha orden. En caso de no hacerlo, se aplicarán las sanciones que correspondan.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 98 TER.- La Procuraduría podrá ordenar el aseguramiento de bienes o productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables, conforme al procedimiento que al efecto se establezca y que se publique en el Diario Oficial de la Federación, y lo hará del conocimiento de las autoridades competentes a fin de que adopten las medidas que procedan.</p> | <p>ARTÍCULO 98 TER.- ...</p> |
| <p style="text-align: center;">Procedimientos Sección Primera Disposiciones Comunes</p> <p>ARTÍCULO 99.- La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:</p> <p>I. Señalar nombre y domicilio del reclamante;</p> <p>II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;</p> <p>III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;</p> | <p style="text-align: center;">Procedimientos Sección Primera Disposiciones Comunes</p> <p>ARTÍCULO 99.- La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de las personas consumidoras de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:</p> <p>I. ...</p> <p>II. Descripción del producto, bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;</p> <p>III. Señalar nombre y domicilio de la persona proveedora que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;</p> |

| | |
|--|---|
| <p>IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación;</p> <p>V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y proveedor; la personalidad del o los representantes del grupo de quejosos; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y</p> <p>VI. Las asociaciones u organizaciones de consumidores que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:</p> <p>a) Su legal constitución y la personalidad de los representantes;</p> <p>b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de los consumidores;</p> <p>c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido;</p> <p>d) Que los consumidores que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;</p> <p>e) Que no tienen conflicto de intereses respecto de la queja que se pretenda presentar, expresándolo en un escrito en el que, bajo protesta de decir verdad, se haga constar dicha circunstancia;</p> <p>f) Que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y</p> | <p>IV. ...</p> <p>V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y persona proveedora; la personalidad de las o los representantes del grupo de quejosas o quejosos; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y</p> <p>VI. Las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:</p> <p>a) Su legal constitución y la personalidad de las o los representantes;</p> <p>b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de las personas consumidoras;</p> <p>c) ...</p> <p>d) Que las personas consumidoras que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;</p> <p>e) ...</p> <p>f) ...</p> |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <p>g) Que no participan de manera institucional en actividades de proselitismo político o electoral.</p> <p>Sin correlativo</p> <p>Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de \$561,970.57. La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.</p> | <p>g) ...</p> <p>VII. Para la atención de quejas o reclamaciones que deseen interponer personas pertenecientes a pueblos o comunidades indígenas o afromexicanos, o bien personas con alguna discapacidad, la Procuraduría proporcionará la asistencia de traductores o intérpretes que tengan conocimiento de su lengua, o de los especialistas que se requieran para la atención del caso en concreto y su acompañamiento durante el procedimiento.</p> <p>Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes, productos o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de \$561,970.57. La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o de la Ciudad de México, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar a la persona proveedora. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.</p> |
| <p>ARTÍCULO 100.- Las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio del reclamante, en el del proveedor, o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde el consumidor desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia.</p> <p>En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite el</p> | <p>ARTÍCULO 100.- Las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio del reclamante, en el de la persona proveedora, o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde la persona consumidora desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia.</p> <p>En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite la persona</p> |

| | |
|---|---|
| consumidor , aquélla hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación. | consumidora , aquélla hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación. |
| ARTÍCULO 101.- La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes | ARTÍCULO 101.- ... |
| ARTÍCULO 102.- Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento. | ARTÍCULO 102.- ... |
| proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo. | ARTÍCULO 103.- La Procuraduría notificará a la persona proveedora dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo. |
| ARTÍCULO 104.- Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos: I. Cuando se trate de la primera notificación; II. Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo; III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales; IV. Cuando se trate de resoluciones o acuerdos que impongan una medida de apremio o una sanción; V. Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación; VI. Cuando la autoridad lo estime necesario; y VII. En los demás casos que disponga la ley. Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio | ARTÍCULO 104.- Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos: I. ... II. ... III. ... IV. ... V. Cuando la Procuraduría notifique a la persona acreedora haber recibido cantidades en consignación; VI. ... VII. ... Las notificaciones personales deberán realizarse por notificadora o notificador o por correo certificado con acuse de recibo de la |

~~notificado~~ o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito su consentimiento. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por el reclamante.

Tratándose de la notificación a que se refiere la fracción primera de este precepto en relación con el procedimiento conciliatorio, la misma podrá efectuarse con la persona que deba ser notificada o, en su defecto, con su representante legal o con ~~el encargado~~ o responsable del local o establecimiento correspondiente. A falta de éstos, se estará a lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Las notificaciones realizadas con quien deban entenderse en términos del párrafo anterior serán válidas aun cuando no se hubieren podido efectuar en el domicilio respectivo.

En caso de que ~~el destinatario~~ no hubiere señalado domicilio para oír y recibir notificaciones o lo hubiere cambiado sin haber avisado a la Procuraduría, ésta podrá notificarlo por estrados.

Tratándose de actos distintos a los señalados con anterioridad, las notificaciones podrán efectuarse por estrados, previo aviso ~~al destinatario~~, quien podrá oponerse a este hecho, así como por correo con acuse de recibo o por mensajería; también podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar previa aceptación por escrito ~~del interesado~~.

La documentación que sea remitida por una unidad administrativa de la Procuraduría vía electrónica, fax o por cualquier otro medio idóneo a otra unidad de la misma para efectos de su notificación, tendrá plena validez siempre que la unidad receptora hubiere confirmado la

propia persona notificada o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por **la o** el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito su consentimiento. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por **la o** el reclamante.

Tratándose de la notificación a que se refiere la fracción primera de este precepto en relación con el procedimiento conciliatorio, la misma podrá efectuarse con la persona que deba ser notificada o, en su defecto, con su representante legal o con **la persona encargada** o responsable del local o establecimiento correspondiente. A falta de éstos, se estará a lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

...

En caso de que **la persona destinataria** no hubiere señalado domicilio para oír y recibir notificaciones o lo hubiere cambiado sin haber avisado a la Procuraduría, ésta podrá notificarlo por estrados.

Tratándose de actos distintos a los señalados con anterioridad, las notificaciones podrán efectuarse por estrados, previo aviso **a la persona destinataria**, quien podrá oponerse a este hecho, así como por correo con acuse de recibo o por mensajería; también podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar previa aceptación por escrito **de la persona interesada**.

La documentación que sea remitida por una unidad administrativa de la Procuraduría vía electrónica, fax o por cualquier otro medio idóneo a otra unidad de la misma para efectos de su notificación, tendrá plena validez siempre que la unidad receptora hubiere confirmado la

| | |
|---|---|
| <p>clave de identificación del servidor público que remite la documentación y que ésta se conserve íntegra, inalterada y accesible para su consulta.</p> | <p>clave de identificación de la o el servidor público que remite la documentación y que ésta se conserve íntegra, inalterada y accesible para su consulta.</p> |
| <p>ARTÍCULO 105.- Las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos:</p> <p>I. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios.</p> <p>a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;</p> <p>b) A partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio, total o parcialmente;</p> <p>c) A partir de que se reciba el bien, o se preste el servicio, o</p> <p>d) A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.</p> <p>II. Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:</p> <p>a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o</p> <p>b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada en favor del que otorga el uso o goce temporal.</p> <p>Se exceptúa del término anterior, las reclamaciones que se realicen con motivo de la prestación de servicios educativos o similares, proporcionados por particulares a niñas, niños o adolescentes, por vulneración a los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley</p> | <p>ARTÍCULO 105.- Las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos:</p> <p>I. Tratándose de enajenación de bienes, productos o prestación de servicios.</p> <p>a) ...</p> <p>b) A partir de que se pague el bien o producto, o sea exigible el servicio, total o parcialmente;</p> <p>c) A partir de que se reciba el bien o producto, o se preste el servicio, o</p> <p>d) A partir de la última fecha en que la persona consumidora acredite haber directamente requerido a la persona proveedora el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por ésta.</p> <p>II. Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:</p> <p>a) ...</p> <p>b) ...</p> <p>...</p> |

| | |
|--|--|
| <p>General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. La reclamación podrá presentarse dentro del término de diez años a partir de que se advierta dicha vulneración.</p> | |
| <p>ARTÍCULO 106.- Dentro de los procedimientos a que se refiere este capítulo, las partes podrán realizar la consignación ante la Procuraduría, mediante la exhibición de billetes de depósito expedidos por institución legalmente facultada para ello:</p> <p>I. Cuando el acreedor rehusa recibir la cantidad correspondiente;</p> <p>II. Cuando el acreedor se niegue a entregar el comprobante de pago;</p> <p>III. Cuando exista duda sobre la procedencia del pago;</p> <p>IV. Mientras exista incumplimiento de algunas de las obligaciones contraídas por la contraparte, en tanto se concluye el procedimiento ante la Procuraduría;</p> <p>V. En cumplimiento de convenios o laudos; y</p> <p>VI. Como garantía de compromisos asumidos ante la Procuraduría.</p> <p>La Procuraduría realizará la notificación correspondiente y ordenará su entrega al consignatario o, en su caso, al órgano judicial competente. Una vez agotados los medios legales para la entrega del billete de depósito, sin que ello hubiese sido posible, prescribirán a favor de la Procuraduría los derechos para su cobro en un término de tres años, contados a partir de la primera notificación para su cobro.</p> | <p>ARTÍCULO 106.- Dentro de los procedimientos a que se refiere este capítulo, las partes podrán realizar la consignación ante la Procuraduría, mediante la exhibición de billetes de depósito expedidos por institución legalmente facultada para ello:</p> <p>I. Cuando la persona acreedora rehusa recibir la cantidad correspondiente;</p> <p>II. Cuando la persona acreedora se niegue a entregar el comprobante de pago;</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ...</p> <p>V. ...</p> <p>VI. ...</p> <p>La Procuraduría realizará la notificación correspondiente y ordenará su entrega a la o el consignatario o, en su caso, al órgano judicial competente. Una vez agotados los medios legales para la entrega del billete de depósito, sin que ello hubiese sido posible, prescribirán a favor de la Procuraduría los derechos para su cobro en un término de tres años, contados a partir de la primera notificación para su cobro.</p> |
| <p>ARTÍCULO 107.- En caso de requerirse prueba pericial, el consumidor y el proveedor podrán designar a sus respectivos peritos, quienes no tendrán obligación de presentarse a aceptar el cargo, sólo la de ratificar el dictamen al</p> | <p>ARTÍCULO 107.- En caso de requerirse prueba pericial, la persona consumidora y proveedora podrán designar a sus respectivos especialistas en peritaje, quienes no tendrán obligación de presentarse a aceptar el cargo, sólo la de</p> |

| | |
|--|--|
| <p>momento de su presentación. En caso de discrepancia en los peritajes de las partes la Procuraduría designará un perito tercero en discordia.</p> | <p>ratificar el dictamen al momento de su presentación. En caso de discrepancia en los peritajes de las partes la Procuraduría designará a una o un perito tercero en discordia.</p> |
| <p>ARTÍCULO 108.- A falta de mención expresa, los plazos establecidos en días en esta ley, se entenderán naturales. En caso de que el día en que concluya el plazo sea inhábil se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente.</p> | <p>ARTÍCULO 108.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 109.- Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará cartapoder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial.</p> | <p>ARTÍCULO 109.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 110.- Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.</p> <p>Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley.</p> <p>Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación.</p> | <p>ARTÍCULO 110.- Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección de la persona interesada.</p> <p>Los convenios aprobados y los reconocimientos de las personas proveedoras y consumidoras de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley.</p> <p>Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por la persona consumidora y proveedora, previa ratificación.</p> |
| <p style="text-align: center;">Sección Segunda Procedimiento conciliatorio</p> <p>ARTÍCULO 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la</p> | <p style="text-align: center;">Sección Segunda Procedimiento conciliatorio</p> <p>ARTÍCULO 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la</p> |

| | |
|---|---|
| <p>fecha de notificación de la reclamación a proveedor.</p> <p>La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.</p> <p>Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando el consumidor sea menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.</p> | <p>fecha de notificación de la reclamación a la persona proveedora.</p> <p>...</p> <p>Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando la persona consumidora sea menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.</p> |
| <p>ARTÍCULO 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.</p> <p>En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismo hechos.</p> | <p>ARTÍCULO 112.- En caso de que la persona proveedora no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 113.- Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo.</p> <p>Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor.</p> <p>Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo</p> | <p>ARTÍCULO 113.- Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes la o el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo.</p> <p>Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos de la persona consumidora.</p> <p>Tratándose de bienes, productos o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el</p> |

| | |
|--|--|
| <p>inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.</p> | <p>solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad de la persona proveedora de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.</p> |
| <p>ARTÍCULO 114.- El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.</p> <p>El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.</p> <p>En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo.</p> <p>La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.</p> | <p>ARTÍCULO 114.- La o el conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.</p> <p>La o el conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.</p> <p>En caso de que se suspenda la audiencia, la o el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo.</p> <p>La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor de la persona consumidora, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la persona proveedora podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que el proveedor no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa.</p> <p>Para la sustanciación del procedimiento de conciliación a que se refiere el presente Capítulo, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.</p> | <p>De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que la persona proveedora no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 114 BIS.- El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones:</p> <p>I. Se calculará el monto de la obligación contractual, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes;</p> <p>II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por el proveedor con relación a la obligación objeto del procedimiento;</p> <p>III. Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y, en su caso, la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER, y</p> <p>IV. La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:</p> <p>a) En los casos en que el consumidor hubiere entregado la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;</p> <p>b) Cuando el consumidor hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;</p> | <p>ARTÍCULO 114 BIS. - El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones:</p> <p>I. ...</p> <p>II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por la persona proveedora con relación a la obligación objeto del procedimiento;</p> <p>III. ...</p> <p>IV. La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:</p> <p>a) En los casos en que la persona consumidora hubiere entregado la totalidad del monto de la operación a la persona proveedora, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;</p> <p>b) Cuando la persona consumidora hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación a la persona proveedora, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;</p> |

| | |
|--|---|
| <p>c) En los supuestos en los que el consumidor hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y</p> <p>d) En los demás casos, la bonificación correspondiente será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen.</p> <p>Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor el proveedor o de que sean modificadas por la autoridad judicial.</p> | <p>c) En los supuestos en los que la persona consumidora hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación a la persona proveedora, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y</p> <p>d) ...</p> <p>Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor la persona proveedora o de que sean modificadas por la autoridad judicial.</p> |
| <p>ARTÍCULO 114 TER.- El dictamen emitido deberá contener lo siguiente:</p> <p>I. Lugar y fecha de emisión;</p> <p>II. Identificación de quien emite el dictamen;</p> <p>III. Nombre y domicilio del proveedor y del consumidor;</p> <p>IV. La obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate;</p> <p>V. El monto original de la operación y materia de la reclamación;</p> <p>VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo del proveedor, y</p> <p>VII. La cuantificación líquida de la bonificación al consumidor.</p> <p>La determinación del importe consignado en el dictamen, para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en</p> | <p>ARTÍCULO 114 TER.- El dictamen emitido deberá contener lo siguiente:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. Nombre y domicilio de la persona proveedora y de la consumidora;</p> <p>IV. La obligación contractual y tipo de bien, producto o servicio de que se trate;</p> <p>V. ...</p> <p>VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la proveedora, y</p> <p>VII. La cuantificación líquida de la bonificación a la consumidora.</p> <p>...</p> |

| | |
|--|--|
| <p>consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente dé a conocer el Banco de México.</p> <p>La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.</p> | <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 115.- Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno.</p> <p>Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.</p> | <p>ARTÍCULO 115.- Los acuerdos de trámite que emita la o el conciliador no admitirán recurso alguno.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 116.- En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes.</p> <p>En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.</p> | <p>ARTÍCULO 116.- En caso de no haber conciliación, la o el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes.</p> <p>...</p> |
| <p style="text-align: center;">Sección Tercera Procedimiento arbitral</p> <p>ARTÍCULO 117.- La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.</p> <p>Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, la Procuraduría podrá fungir como</p> | <p style="text-align: center;">Sección Tercera Procedimiento arbitral</p> <p>ARTÍCULO 117.- La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre personas consumidoras y proveedoras cuando las o los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.</p> <p>Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes, productos o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, la Procuraduría podrá fungir como</p> |

| | |
|---|--|
| <p>árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de \$561,970.57.</p> | <p>árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de \$561,970.57.</p> |
| <p>ARTÍCULO 118.- La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.</p> | <p>ARTÍCULO 118.- La designación de la o el árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.</p> |
| <p>ARTÍCULO 119.- En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.</p> | <p>ARTÍCULO 119.- En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y la o el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. La o el árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.</p> |
| <p>ARTÍCULO 120.- En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad; equidad e igualdad entre las partes. En el caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo, el árbitro las establecerá. En todo caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.</p> | <p>ARTÍCULO 120.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 121.- El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.</p> | <p>ARTÍCULO 121.- El laudo arbitral emitido por la Procuraduría, por la o el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.</p> |
| <p>ARTÍCULO 122.- (Se deroga primer párrafo).</p> <p>Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo</p> | <p>ARTÍCULO 122.- (Se deroga primer párrafo).</p> <p>Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por la o el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral</p> |

| | |
|---|--|
| <p>estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.</p> | <p>sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.</p> |
| <p style="text-align: center;">Sección cuarta Procedimientos por infracciones a la ley</p> <p>ARTÍCULO 123.- Para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará a presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga. Cuando la Procuraduría detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento a que se refiere este precepto en contra de un proveedor por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también a fabricante, productor o importador de tales bienes o productos el inicio del procedimiento previsto en este artículo. La Procuraduría determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión.</p> <p>La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo podrá solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias.</p> <p>Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará a presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.</p> <p>La Procuraduría resolverá dentro de los quince días hábiles siguientes.</p> | <p style="text-align: center;">Sección cuarta Procedimientos por infracciones a la ley</p> <p>ARTÍCULO 123.- Para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará a la o el presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga. Cuando la Procuraduría detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento a que se refiere este precepto en contra de una persona proveedora por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también a la o el fabricante, productor o importador de tales bienes o productos el inicio del procedimiento previsto en este artículo. La Procuraduría determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión.</p> <p>La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo podrá solicitar de la o el presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias.</p> <p>Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará a la o el presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 124.- La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorio o arbitral o, en su caso, a</p> | <p>ARTÍCULO 124.- La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorio o arbitral o, en su caso, a la o el</p> |

| | |
|---|--|
| denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley. | denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley. |
| ARTÍCULO 124 BIS.- Para la sustanciación del procedimiento por infracciones a la ley a que se refiere el presente Capítulo, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. | ARTÍCULO 124 BIS.- ... |
| Capítulo XIV Sanciones | Capítulo XIV Sanciones |
| ARTÍCULO 125.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría. | ARTÍCULO 125.- ... |
| ARTÍCULO 126.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 8 BIS, 11, 15, 16 y demás disposiciones que no estén expresamente mencionadas en los artículos 127 y 128, serán sancionadas con multa de \$280.98 a \$899,152.91 . | ARTÍCULO 126.- ... |
| ARTÍCULO 127.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7 BIS, 13, 17, 18 BIS, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 67, 68, 69, 70, 72, 75, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86 QUATER, 87 BIS, 90, 91, 93, 95 y 113 serán sancionadas con multa de \$561.97 a \$1'798,305.81 . | ARTÍCULO 127.- ... |
| ARTÍCULO 128.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7, 8, 10, 10 BIS, 12, 44, 63, 63 Bis, 63 Ter, 63 Quintus, 65, 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6, 65 Bis 7, 66, 73, 73 Bis, 73 Ter, 73 Quáter, 73 Quintus, 74, 76 Bis, 80, 86 Bis, 87, 87 Ter, 92, 92 Ter, 98 Bis, y 121 serán sancionadas con multa de \$807.27 a \$3'157,358.71 . | ARTÍCULO 128.- ... |
| ARTÍCULO 128 BIS.- En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de noventa días y con multa de \$168,591.18 a \$4'720,552.80 . La clausura sólo se podrá imponer en el establecimiento en que se haya acreditado la irregularidad. | ARTÍCULO 128 BIS.- ... |

| | |
|---|---|
| <p>Las violaciones a lo establecido en el artículo 32 que se consideren particularmente graves conforme a lo establecido en el artículo 128 Ter de esta ley, serán sancionadas con la multa establecida en el párrafo anterior o bien con multa de hasta un 10% de los ingresos brutos anuales del infractor obtenidos por la comercialización del bien o los bienes, productos o servicios contenidos en la publicidad respectiva, correspondiente al último ejercicio fiscal en que se haya cometido la infracción, en caso de reincidencia.</p> | <p>Las violaciones a lo establecido en el artículo 32 que se consideren particularmente graves conforme a lo establecido en el artículo 128 Ter de esta ley, serán sancionadas con la multa establecida en el párrafo anterior o bien con multa de hasta un 10% de los ingresos brutos anuales de la o el infractor obtenidos por la comercialización del bien o los bienes, productos o servicios contenidos en la publicidad respectiva, correspondiente al último ejercicio fiscal en que se haya cometido la infracción, en caso de reincidencia.</p> |
| <p>ARTÍCULO 128 TER.- Se considerarán casos particularmente graves:</p> <p>I. Aquellos en que de seguir operando el proveedor, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo de consumidores;</p> <p>II. Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de consumidores;</p> <p>III. Aquellas infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de consumidores;</p> <p>IV. Aquellas conductas que se cometan aprovechando la escasez, lejanía o dificultad en el abastecimiento de un bien o en la prestación de un servicio;</p> <p>V. Cuando se trate de productos básicos de consumo generalizado, como alimentos, gas natural o licuado de petróleo, gasolina o productos sujetos a precio máximo o a precios o tarifas establecidos o registrados por la Secretaría o por cualquiera otra autoridad competente;</p> | <p>ARTÍCULO 128 TER.- Se considerarán casos particularmente graves:</p> <p>I. Aquellos en que de seguir operando la persona proveedora, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo de personas consumidoras;</p> <p>II. Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de personas consumidoras;</p> <p>III. Aquellas infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de personas consumidoras;</p> <p>IV. Aquellas conductas que se cometan aprovechando la escasez, lejanía o dificultad en el abastecimiento de un bien o producto, o en la prestación de un servicio;</p> <p>V. ...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>VI. Cuando la información o publicidad relacionada con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera, induzcan a error o confusión al consumidor por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente;</p> <p>VII. La reincidencia en la comisión de infracciones a los artículos señalados en el artículo 128 de esta ley;</p> <p>VIII. Aquellas que vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;</p> <p>IX. Cuando exista cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado, en perjuicio de los consumidores;</p> <p>X. Aquellas conductas que vulneren las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza emitidas por la Procuraduría en términos del artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y</p> <p>XI. Cuando la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización.</p> | <p>VI. Cuando la información o publicidad relacionada con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera, induzcan a error o confusión a la persona consumidora por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente;</p> <p>VII. La reincidencia en la comisión de infracciones a los artículos señalados en el artículo 128 de esta ley;</p> <p>VIII. Aquellas que vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;</p> <p>IX. Cuando exista cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras y el utilizado, en perjuicio de las personas consumidoras;</p> <p>X. ...</p> <p>XI. ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 128 QUATER.- Se sancionará con la prohibición de comercialización de bienes o productos, cuando habiendo sido suspendida ésta, se determine que no es posible su acondicionamiento, reproceso, reparación o sustitución, o bien cuando su comercialización no pueda realizarse conforme a las disposiciones de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 128 QUATER.- ...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>En el caso de lo dispuesto en el párrafo anterior, la Procuraduría podrá ordenar la destrucción de los bienes o productos que correspondan.</p> <p>Tratándose de servicios, la prohibición de comercialización procederá cuando habiendo sido suspendida, no se garantice que su prestación pueda realizarse conforme a las disposiciones de esta ley.</p> | |
| <p>ARTÍCULO 129.- En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126, 127, 128, 128 BIS, e inclusive arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.</p> | <p>ARTÍCULO 129.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 129 BIS.- La Procuraduría actualizará cada año por inflación los montos referidos en pesos en los artículos 25, 99, 117, 126, 127, 128, 128 BIS y 133 de esta ley. A más tardar el día 30 de diciembre de cada año, la Procuraduría publicará en el Diario Oficial de la Federación los montos actualizados que estarán vigentes en el siguiente año calendario. Para estos efectos, la Procuraduría se basará en la variación observada en el valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, publicado por el Banco de México entre la última actualización de dichos montos y el mes de noviembre del año en cuestión.</p> | <p>ARTÍCULO 129 BIS.- ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 130.- Se entiende que existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contados a partir del día en que se cometió la primera infracción, y cuyos procedimientos de infracciones a la Ley sean sustanciados en la misma unidad administrativa de la Procuraduría, dentro de su competencia territorial.</p> | <p>ARTÍCULO 130.- Se entiende que existe reincidencia cuando la o el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contados a partir del día en que se cometió la primera infracción, y cuyos procedimientos de infracciones a la Ley sean sustanciados en la misma unidad administrativa de la Procuraduría, dentro de su competencia territorial.</p> |
| <p>ARTÍCULO 131.- Las sanciones por infracciones a esta ley y disposiciones derivadas de ellas, serán impuestas indistintamente con base en:</p> <p>I. Las actas levantadas por la autoridad;</p> | <p>ARTÍCULO 131.- Las sanciones por infracciones a esta ley y disposiciones derivadas de ellas, serán impuestas indistintamente con base en:</p> <p>I. ...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>II. Los datos comprobados que aporten las denuncias de los consumidores;</p> <p>III. La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones; o</p> <p>IV. Cualquier otro elemento o circunstancia que sirva como prueba para determinar el incumplimiento u omisión para aplicar la sanción.</p> <p>Las resoluciones que emita la Procuraduría deberán estar debidamente fundadas y motivadas con arreglo a derecho, tomando en consideración los criterios establecidos en el presente ordenamiento.</p> | <p>II. Los datos comprobados que aporten las denuncias de las personas consumidoras;</p> <p>III. La publicidad o información de las personas proveedoras y la comprobación de las infracciones; o</p> <p>IV. ...</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 132.- La Procuraduría determinará las sanciones conforme a lo dispuesto en esta ley y su reglamento, considerando como base la gravedad de la infracción y tomando en cuenta los siguientes elementos:</p> <p>I. El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general;</p> <p>II. El carácter intencional de la infracción;</p> <p>III. Si se trata de reincidencia, y</p> <p>IV. La condición económica del infractor.</p> <p>Asimismo, la Procuraduría deberá considerar los hechos generales de la infracción a fin de tener los elementos que le permitan expresar pormenorizadamente los motivos que tenga para determinar el monto de la multa en una cuantía específica.</p> | <p>ARTÍCULO 132.- La Procuraduría determinará las sanciones conforme a lo dispuesto en esta ley y su reglamento, considerando como base la gravedad de la infracción y tomando en cuenta los siguientes elementos:</p> <p>I. El perjuicio causado a la persona consumidora o a la sociedad en general;</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. La condición económica de la o el infractor.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 133.- En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia o cuando se afecten</p> | <p>ARTÍCULO 133.- En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia o cuando se afecten</p> |

| | |
|---|--|
| <p>derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.</p> <p>Quando por un mismo hecho u omisión se cometan varias infracciones a las que esta ley imponga una sanción, el total de las mismas no deberá rebasar de \$9'441,105.57.</p> | <p>derechos de la infancia, personas adultas mayores, personas con discapacidad, grupos vulnerables, así como pueblos y comunidades indígenas y afroamericanas.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 134. La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para lo cual apreciará las circunstancias del caso, las causas que motivaron su imposición, así como la medida en que la reclamación del consumidor haya quedado satisfecha, sin que la petición del interesado constituya un recurso. Excepcionalmente procederá la condonación, reducción o conmutación de las multas que se hayan impuesto como medidas de apremio, cuando se hubiere logrado una conciliación en favor del consumidor y se acredite fehacientemente el cumplimiento del convenio correspondiente.</p> <p>La autoridad no podrá ejercer la facultad referida en el párrafo anterior, una vez que las multas hayan sido remitidas para su cobro, y tampoco cuando se trate de sanciones impuestas con motivo de los procedimientos de verificación y vigilancia del cumplimiento de esta ley y demás disposiciones aplicables.</p> | <p>ARTÍCULO 134. La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para lo cual apreciará las circunstancias del caso, las causas que motivaron su imposición, así como la medida en que la reclamación de la persona consumidora haya quedado satisfecha, sin que la petición de la o el interesado constituya un recurso. Excepcionalmente procederá la condonación, reducción o conmutación de las multas que se hayan impuesto como medidas de apremio, cuando se hubiere logrado una conciliación en favor de la persona consumidora y se acredite fehacientemente el cumplimiento del convenio correspondiente.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 134 BIS.- Las multas que imponga la Procuraduría serán consideradas créditos fiscales y se ejecutarán por ésta en su carácter de autoridad fiscal bajo el Procedimiento Administrativo de Ejecución previsto en el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento. La Procuraduría deberá implementar mecanismos para el pago de multas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.</p> <p>Quando el infractor pague las multas impuestas dentro de los treinta días hábiles siguientes a la</p> | <p>ARTÍCULO 134 BIS.- ...</p> <p>Quando la o el infractor pague las multas impuestas dentro de los treinta días hábiles</p> |

| | |
|--|--|
| fecha de su notificación, se aplicará una reducción de un cincuenta por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa. | siguientes a la fecha de su notificación, se aplicará una reducción de un cincuenta por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa. |
| Capítulo XV Recursos administrativos | Capítulo XV Recursos administrativos |
| ARTÍCULO 135.- En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer recurso de revisión, en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. | ARTÍCULO 135.- ... |
| ARTÍCULO 136.- (Se deroga). | ARTÍCULO 136.- ... |
| ARTÍCULO 137.- (Se deroga). | ARTÍCULO 137.- ... |
| ARTÍCULO 138.- (Se deroga). | ARTÍCULO 138.- ... |
| ARTÍCULO 139.- (Se deroga). | ARTÍCULO 139.- ... |
| ARTÍCULO 140.- (Se deroga). | ARTÍCULO 140.- ... |
| ARTÍCULO 141.- (Se deroga). | ARTÍCULO 141.- ... |
| ARTÍCULO 142.- (Se deroga). | ARTÍCULO 142.- ... |
| ARTÍCULO 143.- (Se deroga). | ARTÍCULO 143.- ... |

Es por lo anteriormente expuesto que someto a la consideración de esta Soberanía, el siguiente:

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SOBREPICIOS POR RAZÓN DE GÉNERO Y LENGUAJE INCLUYENTE

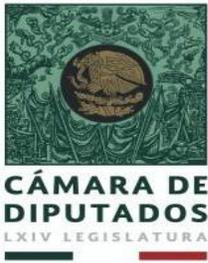
ÚNICO. - SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SOBREPICIOS POR RAZÓN DE GÉNERO Y LENGUAJE INCLUYENTE, para quedar como sigue:

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Capítulo I
Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1.- La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura **de las personas consumidoras, así como garantizar** la equidad, certeza, seguridad jurídica e **igualdad de género** en las relaciones entre las **personas proveedoras y consumidoras**.

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

I. La protección de la vida, salud y seguridad **de las personas consumidoras** contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;

II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger, **así como la equidad e igualdad de género** en las contrataciones;

III. La información adecuada y clara sobre los diferentes **bienes**, productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad, **y precio, el cual no deberá variar por razones de género cuando se trate de bienes, productos o servicios que reúnan las mismas características**; así como sobre los riesgos que representen;

IV. ...

V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a **las personas consumidoras**;

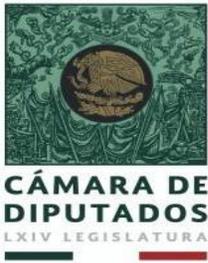
VI. El otorgamiento de información y de facilidades a **las personas consumidoras** para la **protección y** defensa de sus derechos;

VII. La protección contra la publicidad engañosa, abusiva, **discriminatoria o desigual por razones de género o por cualquier otra causa**; métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

VIII. La real y efectiva protección **a las personas consumidoras** en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;

IX. ...

X. La protección de los derechos de la infancia, **personas adultas** mayores, personas con discapacidad, **grupos vulnerables, así como pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas**, y



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

XI. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de **personas consumidoras** que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de los derechos **de las personas consumidoras**.

...

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

I. **Persona Consumidora:** la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por **persona consumidora** a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes, **productos** o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.

II. **Persona Provedora:** la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;

III. ...

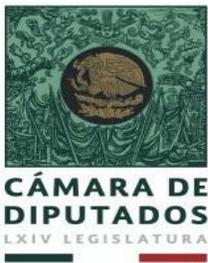
IV. Procuraduría: la Procuraduría Federal **de las Personas Consumidoras**.

ARTÍCULO 3.- ...

ARTÍCULO 4.- Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades federales, estatales, **municipales y de la Ciudad de México**.

ARTÍCULO 5.- ...

ARTÍCULO 6.- Estarán obligados al cumplimiento de esta ley **las personas proveedoras y consumidoras**. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno **de la Ciudad de México**, están obligadas en cuanto tengan el carácter de **personas proveedoras o consumidoras**.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

ARTÍCULO 7.- Toda persona proveedora está obligada a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con **la persona consumidora** para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.

ARTÍCULO 7 BIS. – La persona proveedora deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca a **la persona consumidora**. Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

Queda prohibido establecer montos totales desiguales a pagar por bienes, productos o servicios que se ofrezcan a las personas consumidoras por razones de género, cuando aquellos reúnan las mismas características.

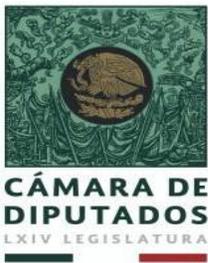
ARTÍCULO 8.- La Procuraduría verificará que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.

Asimismo, vigilará y verificará que las personas proveedoras se abstengan de establecer montos totales desiguales a pagar de bienes, productos o servicios por razones de género, cuando estos reúnan las mismas características, estando facultada para imponer las sanciones que correspondan en los términos de ésta ley y las demás que resulten aplicables.

Las personas proveedoras están obligadas a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior.

ARTÍCULO 8 Bis. La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que **las personas consumidoras** estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes, **productos** y servicios, los efectos de sus actos de consumo, los derechos que los asisten **y las obligaciones contraídas**.

Para este propósito, elaborará contenidos, **campañas** y materiales educativos en esta materia a fin de ponerlos a disposición del público por los medios a su alcance, incluyendo su distribución en los establecimientos de **las personas proveedoras**, previo acuerdo con éstos. También presentará sus contenidos, **campañas y materiales** educativos a la autoridad federal competente a fin de que los incorpore a los programas oficiales correspondientes en términos de las disposiciones aplicables.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

La elaboración de los contenidos, campañas y materiales a los que se refiere el presente artículo deberá realizarse bajo un enfoque de perspectiva de género.

La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a **las personas consumidoras** en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquélla las facilidades necesarias para ello.

ARTÍCULO 9.- Las personas proveedoras de bienes, productos o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos de **la persona consumidora** y por los de **las personas que sean sus colaboradoras, subordinadas** y toda clase de gestores, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra **la o el infractor**.

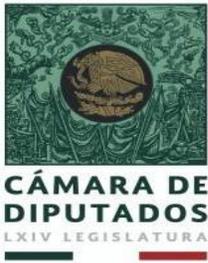
ARTÍCULO 10.- Queda prohibido a cualquier **persona proveedora** de bienes, **productos** o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad, **seguridad, dignidad o integridad personal** de **las personas consumidoras** bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, **las personas proveedoras**, sus agentes, **empleadas o empleados** se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora a **la persona presunta infractora** a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Las personas proveedoras no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales; **ni establecer precios, cláusulas** o condiciones abusivas, **discriminatoria o desigual por razones de género o por cualquier otra causa**, en el abastecimiento de **bienes**, productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por **la persona consumidora**, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento de **la persona consumidora** o que no se deriven del contrato correspondiente.

ARTÍCULO 10 BIS.- Las personas proveedoras no podrán incrementar injustificadamente precios o **tarifas** por fenómenos naturales o meteorológicos; **epidemias de carácter grave, peligro de invasión de enfermedades exóticas** o contingencias sanitarias, **así como crisis económicas**.

Tampoco podrán realizarse modificaciones a cláusulas, términos o condiciones que se hayan ofrecido, **contraído o convenido inicialmente** en la comercialización de **bienes, productos o servicios**, bajo la justificación de que acontezca alguno de los supuestos descritos en el párrafo que anteceden y sea en perjuicio de las **personas consumidoras**.

ARTÍCULO 11.- La persona consumidora que al adquirir un bien o **producto** haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

ARTÍCULO 12.- Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, **la persona proveedora**, tiene obligación de entregar **a la persona consumidora** factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.

ARTÍCULO 13. La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, **las personas proveedoras**, sus representantes, **empleadas o empleados** están obligados a permitir **a las personas acreditadas** de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.

Las autoridades, **personas proveedoras y consumidoras están obligadas** a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez, **siempre y cuando a juicio de la Procuraduría se encuentre fundada y motivada la imposibilidad que tengan para dar cumplimiento al requerimiento dentro del primer término establecido.**

...

Se considerará infracción de **las personas proveedoras** de bienes, productos o servicios la consistente en obstaculizar, **retardar** o impedir, por sí o por interpósita persona, las visitas de verificación, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría.

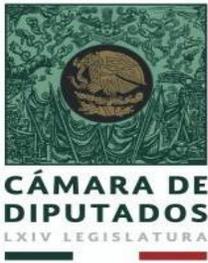
ARTÍCULO 14.- El plazo de prescripción de los derechos y obligaciones establecidos en la presente ley será de un año, salvo otros términos previstos por esta ley.

En caso de afectaciones a los derechos de **la infancia, personas adultas mayores, grupos vulnerables, así como pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas**, el término de prescripción será de diez años.

ARTÍCULO 15.- Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar de **la persona consumidora**, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, **producto** o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso de **la persona consumidora** para que éstas se realicen posteriormente.

ARTÍCULO 16.- **Las personas proveedoras** y empresas que utilicen información sobre **las personas consumidoras** con fines mercadotécnicos o publicitarios están obligados a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantienen información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo solicita, e informar acerca de qué información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los treinta días siguientes a su presentación. En caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la información de **una persona consumidora**, éste se la deberá hacer notar a **la persona proveedora** o a la empresa, quien deberá efectuar dentro de un plazo de treinta días contados a partir de la fecha en que se le haya hecho la solicitud, las correcciones que

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

fundadamente indique **la persona consumidora**, e informar las correcciones a los terceros a quienes les haya entregado dicha información.

Para los efectos de esta ley, se entiende por fines mercadotécnicos o publicitarios el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios a **personas consumidoras**.

ARTÍCULO 17.- En la publicidad que se envíe a **las personas consumidoras** se deberá indicar el nombre, domicilio, teléfono y, en su defecto, la dirección electrónica de **la persona proveedora**; de la empresa que, en su caso, envíe la publicidad a nombre de **la persona proveedora**, y de la Procuraduría.

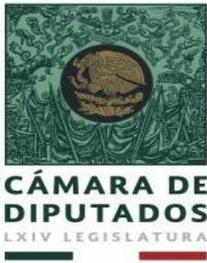
La persona consumidora podrá exigir directamente a **personas proveedoras específicas** y a empresas que utilicen información sobre **personas consumidoras** con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad. Asimismo, **la persona consumidora** podrá exigir en todo momento a **personas proveedoras** y a empresas que utilicen información sobre **personas consumidoras** con fines mercadotécnicos o publicitarios, que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, salvo que dicha cesión o transmisión sea determinada por una autoridad judicial.

ARTÍCULO 18.- La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de **personas consumidoras** que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. **Las personas consumidoras** podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.

ARTÍCULO 18 BIS.- Queda prohibido a **las personas proveedoras** y a las empresas que utilicen información sobre **las personas consumidoras** con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a **personas consumidoras** con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a **las personas consumidoras** que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el artículo anterior. **Las personas proveedoras** que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de **las personas consumidoras** cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

Capítulo II De las autoridades

ARTÍCULO 19.- La Secretaría determinará la política de protección a **las personas consumidoras**, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de **las personas consumidoras**. Lo anterior, mediante la adopción de las medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico del país.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

Dicha Secretaría está facultada para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas respecto de:

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

V. ...

VI. ...

VII. ...

VIII. ...

IX. ...

...

ARTÍCULO 20.- La Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses de **la persona consumidora** y procurar la equidad, **igualdad de género** y seguridad jurídica en las relaciones entre **las personas proveedoras y consumidoras**. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.

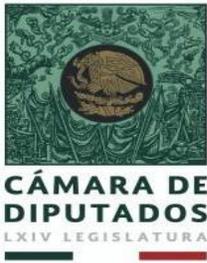
ARTÍCULO 21.- El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.

ARTÍCULO 22.- ...

ARTÍCULO 23.- El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:

I. ...

II. ...



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y **de la Ciudad de México;**

IV. ...

V. ...

ARTÍCULO 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. Promover y proteger los derechos **de las personas consumidoras**, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad, **igualdad de género** y seguridad jurídica en las relaciones entre **las personas proveedoras y consumidoras;**

II. Procurar y representar los intereses de **las personas consumidoras**, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;

III. Representar individualmente o en grupo a **las personas consumidoras** ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante **las personas proveedoras;**

IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva **y con perspectiva de género**, para facilitar a **la persona consumidora** un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

...

V. ...

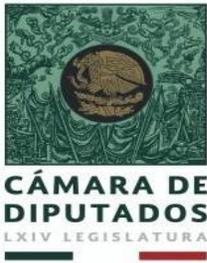
VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de **las personas consumidoras;**

VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección a **las personas consumidoras;**

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación, **que incluyan la perspectiva de género**, en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a **las personas consumidoras y proveedoras;**

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten **y garanticen a las personas consumidoras** el acceso a bienes, **productos** y servicios en mejores condiciones de mercado **y de igualdad de género;**

IX bis.- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de **las personas proveedoras**, que incorporen los principios previstos por esta Ley



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

respecto de las transacciones que celebren con **personas consumidoras** a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

IX Ter. Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales, **municipales y de la Ciudad de México** que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva a **la persona consumidora** en contra de la información o publicidad engañosa, **abusiva, discriminatoria o desigual por razones de género o cualquier otra causa;**

X. Actuar como **especialista en peritajes y/o consultorías** en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con **personas proveedoras y consumidoras** y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno **de la Ciudad de México**, y entidades paraestatales en beneficio de **las personas consumidoras**; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses de **la persona consumidora** y, a la vez evitar duplicación de funciones.

Tratándose de bienes, productos y/o servicios que reúnan las mismas características, bajo ninguna circunstancia podrán establecerse precios y tarifas desiguales por razones de género.

XIV. ...

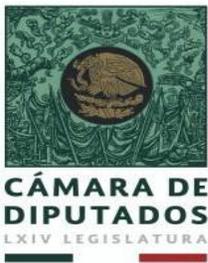
XIV bis. ...

XV. ...

XVI. ...

XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las **personas consumidoras**;

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de **personas consumidoras**, proporcionándoles capacitación y asesoría **con perspectiva de género**, así como procurar mecanismos para su autogestión;



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

XIX. ...

XX. Requerir a **las personas proveedoras** o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los **derechos o intereses de las personas consumidoras**, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de **las personas consumidoras**, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;

XXI. Ordenar se informe a **las personas consumidoras** sobre las acciones u omisiones de **las personas proveedoras** que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que **las personas proveedoras** los retribuirán o compensarán;

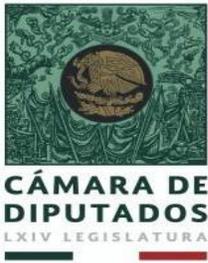
XXII. Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, **personas adultas** mayores, personas con discapacidad, **grupos vulnerables, así como pueblos y comunidades indígenas y afroamericanas**;

XXIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables; emitir alertas dirigidas a **las personas consumidoras** y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud o la seguridad de **la persona consumidora**; ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a **las personas proveedoras** y dar a conocer los de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía de **la persona consumidora**;

XXIV. Retirar del mercado los bienes, **productos o servicios**, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud de **la persona consumidora**, cuando **las personas proveedoras** hayan informado previamente que sus **bienes, productos o servicios** ponen en riesgo la vida o la salud de **las personas consumidoras** y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;

XXV. Ordenar la reparación o sustitución de los bienes, productos o servicios que representen un riesgo para la vida, la salud, la seguridad o la economía **de las personas consumidoras**;

XXVI. ...



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

XXVII. ...

ARTÍCULO 25.- La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar previo apercibimiento las siguientes medidas de apremio:

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

Las medidas de apremio se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiera incurrido **la persona proveedora**, sin existir alguna prelación específica en cuanto a su imposición.

ARTÍCULO 25 BIS. La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores:

I. ...

II. ...

III. ...

IV. Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente que ponen en riesgo la vida o la salud de **las personas consumidoras**;

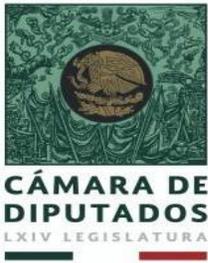
V. ...

VI. ...

VII. Emitir alertas a **las personas consumidoras** y dar a conocer las de otras autoridades sobre productos defectuosos o dañinos que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía de **las personas consumidoras**, y ordenar el llamado a revisión de bienes o productos cuando presenten defecto o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, y **las personas proveedoras** hayan informado esta circunstancia a la Procuraduría.

Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; **establecimiento de precios o tarifas que sean desiguales por razones de género cuando se trate de productos y/o servicios que reúnan las mismas características**; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría realizará apercibimiento salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que **la persona proveedora** aporte elementos de convicción que acrediten el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las medidas a que se refiere este precepto. En caso de que la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización, la Procuraduría sancionará conforme lo prevé el artículo 128 TER fracción XI de esta ley.

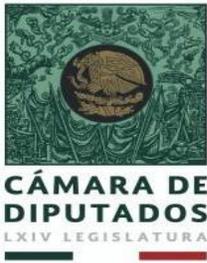
...

Las personas proveedoras están **obligadas** a informar de inmediato a las autoridades si determinan que alguno de sus productos puede implicar riesgos para la vida o la salud de **las personas consumidoras**.

En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción VII de este precepto, la Procuraduría podrá requerir a **la persona proveedora** que remita la información que obre en sus archivos o bases de datos, tal como: el número de **personas consumidoras notificadas**, cantidad de **bienes**, productos o servicios involucrados y su distribución geográfica, las acciones, plazos, calendarios, programas de mantenimiento o de pago, cartas compromiso, presupuestos o cualquiera otra medida dirigida a cumplirlas, y podrá supervisar la disposición de los **bienes**, productos o servicios involucrados y los avances en la atención a **las personas consumidoras**.

ARTÍCULO 26.- Cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o grupo de **personas consumidoras**, la Procuraduría, así como cualquier **persona legitimada** a que se refiere el artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, podrán ejercitar la acción colectiva de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto de dicho Código.

ARTÍCULO 27.- La Titular o el Titular de la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras tendrá las siguientes atribuciones:



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

I. Representar legalmente a la Procuraduría, así como otorgar poderes a **servidoras y** servidores públicos de la misma, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales;

II. ...

III. ...

IV. Informar a **la Titular o el Titular de la Secretaría** de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;

V. ...

VI. ...

VII. ...

VIII. Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en **servidoras y** servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación;

IX. ...

X. Expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación de **la Titular o el Titular de la Secretaría** de Economía;

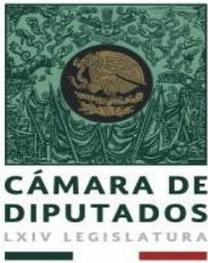
XI. ...

XII. ...

ARTÍCULO 28.- La Titular o el Titular de la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras será designado por **la Titular o el Titular de la Presidencia** de la República y deberá **tener la ciudadanía mexicana, título de licenciatura** en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.

En el nombramiento a que se refiere el párrafo anterior, se alternará sucesivamente una mujer y un hombre.

ARTÍCULO 29.- Las relaciones de trabajo entre la Procuraduría y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaría del Apartado B) del artículo 123 Constitucional. Dentro del personal de confianza se considerará al que desempeñe funciones directivas, de investigación, vigilancia, inspección, supervisión y demás establecidas en dicha ley.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

Asimismo, tendrán este carácter quienes se encuentren adscritos a las oficinas superiores, **las y los delegados, las y los subdelegados y quienes** manejen fondos y valores.

ARTÍCULO 29 BIS.- La Procuraduría determinará y aplicará controles de confianza para todo su personal en los términos que establezca **la Titular o el Titular de la Procuraduría** en los lineamientos correspondientes, como medida para asegurar su probidad y honestidad, y en particular tratándose de quienes realicen o supervisen labores de verificación y vigilancia establecidas en el capítulo XII de la propia ley, se les aplicarán, además de los que se establezcan en los lineamientos referidos, exámenes psicológicos, toxicológicos, patrimoniales y socioeconómicos.

ARTÍCULO 30.- ...

ARTÍCULO 31.- Para la elaboración de sus planes y programas de trabajo, la Procuraduría llevará a cabo consultas con representantes de los sectores público, social y privado; con instituciones nacionales de educación superior, así como con organizaciones de **personas consumidoras**. Asimismo, asesorará a la Secretaría en cuestiones relacionadas con las políticas de protección **a las personas consumidoras** y opinará sobre los proyectos de normas oficiales mexicanas y sobre cualquiera otra medida regulatoria que pueda afectar los derechos **e intereses de las personas consumidoras**.

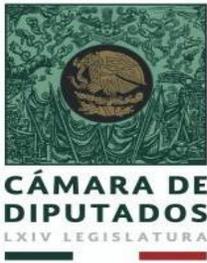
Capítulo III De la información y publicidad

ARTÍCULO 32.- La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables, claros y exentos 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; **así como discriminatorias o desiguales por razones de género o cualquier otra causa;**

Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión a **la persona consumidora** por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

La información o publicidad que compare **bienes**, productos o servicios, sean de una misma marca o de distinta, no podrá ser engañosa o abusiva en términos de lo dispuesto en el párrafo anterior.

Queda prohibido incluir en la información o publicidad en la que se comercialice un **bien**, producto o servicio, toda leyenda o información que indique que han sido avalados, aprobados, recomendados o certificados por sociedades o asociaciones profesionales, cuando éstas carezcan de la documentación apropiada que soporte con evidencia científica, objetiva y fehaciente, las cualidades o propiedades del **bien**, producto o servicio, o cualquier otro requisito señalado en las leyes aplicables para acreditar las mismas.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

La Procuraduría podrá emitir lineamientos para el análisis y verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión a **la persona consumidora**, considerando el contexto temporal en que se difunde, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del mercado.

En el análisis y verificación de la información o publicidad, la Procuraduría comprobará que la misma sea veraz, comprobable, clara y apegada a esta Ley y a las demás disposiciones aplicables.

Previo a su difusión, **las personas proveedoras** de manera voluntaria, podrán someter su publicidad a revisión de la Procuraduría, a fin de que la misma emita una opinión no vinculante.

ARTÍCULO 33.- ...

ARTÍCULO 34.- ...

ARTÍCULO 35.- Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá:

I. Ordenar a **la persona proveedora** que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley y, en su caso, al medio que la difunda;

II. ...

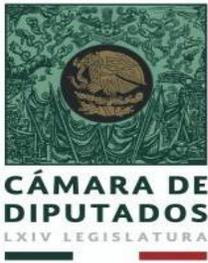
III.

Para los efectos de las fracciones II y III, deberá concederse a **la persona infractora** la garantía de audiencia a que se refiere el artículo 123 de este ordenamiento.

Cuando la Procuraduría instaure algún procedimiento administrativo relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar a **la persona proveedora** que en la publicidad o información que se difunda, se indique que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la autoridad competente.

ARTÍCULO 36.- Se sancionará a petición de parte interesada, en los términos señalados en esta ley, a quien inserte algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión, dirigido nominativa e indubitablemente a **una o varias personas consumidoras** para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato.

ARTÍCULO 37.- ...



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

ARTÍCULO 38.- Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del **producto**, bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz y sin ambigüedades.

ARTÍCULO 39.- Cuando se expendan al público **bienes o** productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias a **la persona consumidora** y hacerse constar en los propios **bienes o productos**, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.

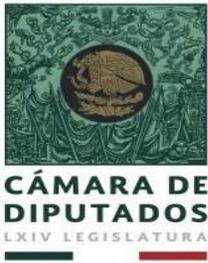
ARTÍCULO 40.- Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando se indiquen en qué consisten y la forma en que **la persona consumidora** puede hacerlas efectivas.

ARTÍCULO 41.- Cuando se trate de **bienes**, productos o servicios que, de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para **la persona consumidora** o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, **la persona proveedora** deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. **La persona proveedora** responderá de los daños y perjuicios que cause a **la persona consumidora** la violación de esta disposición, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 92 TER de esta ley.

ARTÍCULO 42.- **La persona proveedora** está **obligada** a entregar el **producto**, bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito de **la persona consumidora**.

ARTÍCULO 43.- Salvo cuando medie mandato judicial o disposición jurídica que exija el cumplimiento de algún requisito, ni **la persona proveedora** ni sus dependientes podrán negar a **la persona consumidora** la venta, adquisición, renta o suministro de bienes, **productos** o servicios que se tengan en existencia. Tampoco podrá condicionarse la venta, adquisición o renta a la adquisición o renta de otro producto o prestación de un servicio. Se presume la existencia de **bienes**, productos o servicios cuando éstos se anuncien como disponibles.

Tratándose de servicios, **las personas proveedoras** que ofrezcan diversos planes y modalidades de comercialización, deberán informar a **la persona consumidora** sobre las características, condiciones y costo total de cada uno de ellos. En el caso de que únicamente adopten un plan específico de comercialización de servicios, tales como paquetes o sistemas todo incluido, deberán informar a **las personas consumidoras** con oportunidad y en su publicidad, lo que incluyen tales planes y que no disponen de otros.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

Tratándose de contratos de tracto sucesivo, **la persona proveedora** podrá realizar una investigación de crédito para asegurarse que **la persona consumidora** está en condiciones de cumplirlo; igualmente, no se considerará que se viola esta disposición cuando haya un mayor número de **personas** solicitantes que el de bienes, **productos** o servicios disponibles.

ARTÍCULO 44.- La Procuraduría podrá hacer referencia a productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones permanentes, técnicas y objetivas, a efecto de orientar y proteger el interés de **las personas consumidoras** y publicar periódicamente dichos resultados para conocimiento de **éstas**.

Los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría podrán ser usados por **las personas proveedoras** con fines publicitarios, sólo cuando señalen de manera visible, clara, veraz y comprobable, el medio y la fecha de publicación y se presente completa a **la persona consumidora**.

ARTÍCULO 45.- Quedan prohibidos los convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre **personas proveedoras**, publicistas o cualquier grupo de personas para restringir la información que se pueda proporcionar a **las personas consumidoras**.

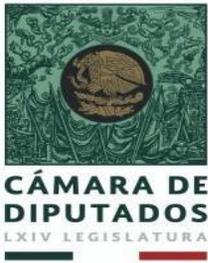
Capítulo IV De las promociones y ofertas

ARTÍCULO 46.- Para los efectos de esta ley, se consideran promociones las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes, **productos** o servicios:

- I. Con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien, **producto** o servicio **igual** o diversos, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio;
- II. Con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, **bien o servicio** en forma gratuita o a precio reducido;
- III. Con figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas, o envases de los **bienes o productos** o incluidas dentro de aquéllos, distintas a las que obligatoriamente deben usarse; y
- IV. Bienes, **productos** o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos y otros eventos similares.

Por "oferta", "barata", "descuento", "remate" o cualquier otra expresión similar se entiende el ofrecimiento al público de **bienes**, productos o servicios de la misma calidad **y características** a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento.

El ofrecimiento al público de bienes, productos o servicios de la misma calidad y características, no podrá realizarse de forma desigual por razones de género.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

ARTÍCULO 47.- No se necesitará autorización ni aviso para llevar a cabo promociones, excepto cuando así lo dispongan las normas oficiales mexicanas, en los casos en que se lesionen o se puedan lesionar los **derechos o intereses de las personas consumidoras**.

ARTÍCULO 48.- En las promociones y ofertas se observarán las siguientes reglas:

I. En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes, **productos** o servicios ofrecidos; dicho volumen deberá acreditarse a solicitud de la autoridad. Si no se fija plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta que se haga del conocimiento público la revocación de la promoción o de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión, y

II. **Toda persona consumidora** que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes, **productos** o servicios de que se trate.

ARTÍCULO 49.- No se podrán realizar promociones en las que se anuncie un valor monetario para el bien, producto o servicio ofrecido, notoriamente superior al normalmente disponible en el mercado.

Cuando se trate de bienes, productos o servicios que tengan la misma calidad y reúnan las mismas características, tampoco podrán realizarse promociones en las que se anuncie un valor monetario que resulte notoriamente desigual por razones de género.

ARTÍCULO 50.- Si **la persona autora** de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, **la persona consumidora** podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien, **producto** o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrá derecho al pago de la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien, **producto** o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.

Capítulo V

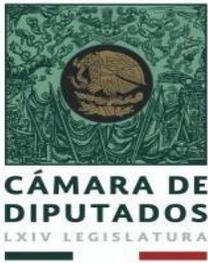
De las ventas a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediatas o indirectas

ARTÍCULO 51.- Por venta a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediata o indirecta, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento de **la persona proveedora**, incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por **la persona consumidora** y pagados de contado.

ARTÍCULO 52.- Las ventas a que se refiere este capítulo deberán constar por escrito que deberá contener:

I. El nombre y dirección de **la persona proveedora** e identificación de la operación y de los bienes, **productos** y servicios de que se trate; y

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

II. Garantías y requisitos señalados por esta ley.

La persona proveedora está **obligada** a entregar a **la persona consumidora** una copia del documento respectivo.

ARTÍCULO 53.- Las **personas proveedoras** que realicen las ventas a que se refiere este capítulo por medios en los cuales sea imposible la entrega del documento al celebrarse la transacción, tales como teléfono, televisión, servicios de correo o mensajería u otros en que no exista trato directo con **la persona compradora**, deberán:

I. Cerciorarse de que la entrega del bien, **producto** o servicio efectivamente se hace en el domicilio de **la persona consumidora** o que ésta se encuentre plenamente **identificada**;

II. Permitir a **la persona consumidora** hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para la venta;

III. ...

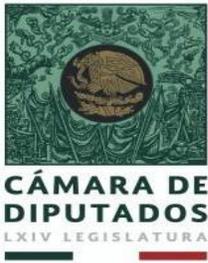
IV. Informar previamente a **la persona consumidora** el precio, fecha aproximada de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien, **producto** o servicio.

ARTÍCULO 54.- Cuando el cobro o cargo por un bien, **producto** o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito o a otro recibo o cuenta que le lleven a **la persona consumidora**, **la persona proveedora** y el agente cobrador deberán advertir esto a **la persona consumidora** en forma clara, ya sea en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo. Lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por **la persona consumidora**.

ARTÍCULO 55.- Las **personas proveedoras** deberán mantener registros e informar a **la persona consumidora** todo lo necesario para que pueda identificar individualmente la transacción y cerciorarse de la identidad de **la persona consumidora**.

ARTÍCULO 56.- El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien, **producto** o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, **la persona consumidora** tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien o **producto** en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación, debiendo **la persona proveedora** reintegrar a **la persona consumidora** el precio pagado. En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo de **la persona consumidora**. Tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

Capítulo VI De los servicios

ARTÍCULO 57.- En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.

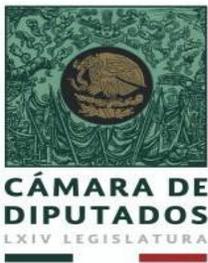
Bajo ninguna circunstancia la tarifa de los servicios ofrecidos podrá ser desigual por razones de género, tratándose de servicios que tengan la misma calidad y reúnan las mismas características.

ARTÍCULO 58.- La persona proveedora de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos a la persona consumidora por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad que implique algún acto de discriminación.

Las personas proveedoras de bienes, productos y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a las personas solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad, por razones de género y otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. Asimismo, en ningún caso podrán aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial, discriminatoria o por razones de género. Tampoco podrán aplicar o cobrar cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes.

Las personas proveedoras están obligadas a dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes, productos o servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables, ni tampoco podrá la persona proveedora establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan a las personas con discapacidad como a la persona consumidora.

ARTÍCULO 59.- Antes de la prestación de un servicio, la persona proveedora deberá presentar presupuesto por escrito. En caso de reparaciones, el presupuesto deberá describir las características del servicio, el costo de refacciones y mano de obra, así como su vigencia, independientemente de que se estipulen mecanismos de variación de rubros específicos por estar sus cotizaciones fuera del control de la persona proveedora.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

ARTÍCULO 60.- Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que **la persona** solicitante del servicio autorice expresamente que se utilicen otras. Cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones o partes que no cumplan con los requisitos da a **la persona consumidora** el derecho a exigir los gastos necesarios que pruebe haber efectuado y, en su caso, a la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.

ARTÍCULO 61.- Las y los prestadores de servicios de mantenimiento o reparación deberán bonificar a **la persona consumidora** en términos del artículo 92 TER si por deficiencia del servicio el bien o **producto** se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado.

ARTÍCULO 62.- Las y los prestadores de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados; el precio de ellos y de la mano de obra; la garantía que en su caso se haya otorgado y los demás requisitos señalados en esta ley.

ARTÍCULO 63.- Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de **personas consumidoras** que aportan periódicamente sumas de dinero para ser administradas por un tercero, únicamente podrán operar para efectos de adquisición de bienes o **productos** determinados o determinables, sean muebles nuevos o inmuebles destinados a la habitación o a su uso como locales comerciales, en los términos que señale el reglamento respectivo, y sólo podrán ponerse en práctica previa autorización de la Secretaría.

La Secretaría podrá autorizar, en su caso, que estos sistemas de comercialización tengan por objeto los servicios de construcción, remodelación y ampliación de inmuebles, cuando se demuestre que las condiciones del mercado así lo ameriten y que se garanticen los derechos e intereses de **las personas consumidoras**. Tratándose de esta autorización, no operará la afirmativa ficta.

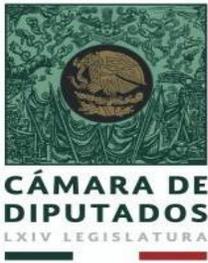
...

La Secretaría otorgará la autorización para la operación de los referidos sistemas de comercialización, que en todos los casos será intransmisible, cuando se cumplan con los siguientes requisitos:

I. Que **la persona solicitante** sea una persona moral mexicana constituida como sociedad anónima de conformidad con la legislación aplicable, y que tenga por objeto social únicamente la operación y administración de sistemas de comercialización a que se refiere el presente artículo; así como las actividades necesarias para su adecuado desempeño;

II. Que **la persona solicitante** acredite su capacidad administrativa, además de la viabilidad económica, financiera y operativa del sistema, en términos de los criterios que fije la Secretaría;

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

III. Que el o los contratos de adhesión que pretenda utilizar **la persona solicitante** contengan disposiciones que salvaguarden los derechos de **las personas consumidoras**, en los términos de esta ley y del reglamento correspondiente;

IV. Que **la persona** solicitante presente a la Secretaría un plan general de funcionamiento del sistema y un proyecto de manual que detalle los procedimientos de operación del sistema, a efecto de que dicha dependencia cuente con los elementos suficientes para otorgar, en su caso, la autorización;

V. Que **la persona** solicitante presente mecanismos para el cumplimiento de sus obligaciones como administrador del sistema respecto de la operación de cada grupo, en los términos que prevea el reglamento, y

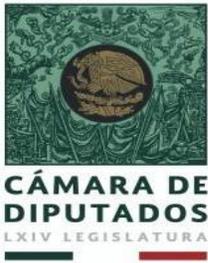
VI. Los demás que determine el reglamento.

Una vez que **la persona** solicitante obtenga la autorización a que se refiere este precepto, y antes de comenzar a operar el o los sistemas de comercialización de que se trate, deberá solicitar el registro del o los contratos de adhesión correspondientes ante la Procuraduría Federal de **las Personas Consumidoras**.

El reglamento detallará y precisará aspectos tales como características de los bienes, **productos** y servicios que puedan ser objeto de los referidos sistemas de comercialización; el contenido mínimo de contratos de adhesión; características, constitución y, en su caso, autorización y liquidación de grupos de **personas consumidoras**; plazos de operación de los sistemas; determinación de aportaciones y tipos de cuotas y cuentas; adjudicaciones y asignaciones; gastos de administración, costos, penas convencionales, devoluciones e intereses que deben cubrir **las personas consumidoras**; manejo de los recursos por parte de **las personas proveedoras mencionadas**; rescisión y cancelación de contratos; constitución de garantías, seguros y cobranza; revisión o supervisión de la operación de los mencionados sistemas por parte de terceros especialistas o **auditoras o auditores** externos; características de la información que **las personas proveedoras** deban proporcionar a **las personas consumidoras**, a las autoridades competentes, **así como a las y los auditores** externos; y criterios sobre la publicidad dirigida a **las personas consumidoras**.

ARTÍCULO 63 BIS. - En la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo anterior, queda prohibida la comercialización de bienes **o productos** que no estén determinados o no sean determinables; la constitución de grupos cuyos contratos de adhesión no venzan en la misma fecha; considerando como fecha de vencimiento a la de liquidación del grupo de que se trate; la constitución de grupos en los que se comercialicen bienes **o productos** distintos o destinados a un uso diferente; la transferencia de recursos o financiamiento de cualquier tipo, ya sea de un grupo de **personas consumidoras** a otro, o a terceros; la fusión de grupos de **personas consumidoras** y la reubicación de **personas consumidoras** de un grupo a otro; así como cualquier otro acto que contravenga lo dispuesto en esta ley y el reglamento respectivo, o que pretenda eludir su cumplimiento.

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

Cualquier cantidad que deba ser cubierta por **las personas consumidoras**, deberá estar plenamente identificada y relacionada con el concepto que le haya dado origen, debiendo destinarse exclusivamente al pago de los conceptos que correspondan, conforme a lo dispuesto en el propio reglamento.

No podrán participar en la administración, dirección y control de sociedades que administren los sistemas de comercialización:

I. Las personas que tengan litigio civil o mercantil en contra de **la persona proveedora** de que se trate;

II. ...

III. **Las y los** quebrados y concursados que no hubieren sido rehabilitados, y

IV. Los terceros especialistas o **auditoras y auditores** externos y las personas que realicen funciones de dictaminación, de inspección o vigilancia de **las personas proveedoras**.

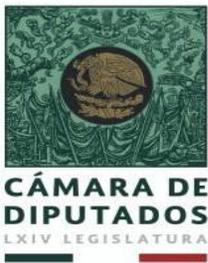
ARTÍCULO 63 TER. - Las sociedades que administren los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo 63, tendrán el carácter de **personas proveedoras** en términos de lo dispuesto por el artículo 2 de esta ley. **La persona proveedora** será responsable de que **la persona consumidora** reciba el bien o **producto** contratado en el plazo y conforme a las condiciones establecidas en el contrato de adhesión respectivo, debiendo responder del incumplimiento de cualquier cláusula contractual. **La persona proveedora** no podrá cobrar a **la persona consumidora** penalización alguna si **ésta** se retira del grupo por cualquier incumplimiento imputable a **aquella**. La Procuraduría podrá determinar que **una o varias personas proveedoras** suspendan de manera temporal la celebración de nuevos contratos con **las personas consumidoras**, cuando **la o las personas proveedoras** hubieren incurrido de manera grave o reiterada en violaciones a las disposiciones que correspondan, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables. No obstante lo anterior, durante el tiempo en que subsista la suspensión mencionada, **la o las personas proveedoras** deberán continuar operando los sistemas de comercialización cumpliendo las obligaciones asumidas con **las personas consumidoras**, de conformidad con las disposiciones respectivas.

ARTÍCULO 63 QUATER. - Serán causas de revocación de la autorización otorgada a **la persona proveedora**, las siguientes:

I. ...

II. ...

III. La omisión de la presentación de información que le requieran la Secretaría, la Procuraduría, **las o los** auditores que correspondan, o que la que presenten sea falsa, imprecisa o incompleta;



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

IV. El indebido o inoportuno registro contable de las operaciones que haya efectuado **la persona proveedora** respecto de cada uno de los grupos constituidos, o por incumplimiento de sus obligaciones fiscales;

V. La pérdida de la capacidad administrativa de **la persona proveedora** para cumplir con sus obligaciones, así como por la pérdida de la viabilidad económica, financiera y operativa del sistema, y

VI. Por cambio de objeto social, liquidación, concurso mercantil o disolución de **la persona proveedora**.

Cuando la Procuraduría detecte que **la persona proveedora** ha incurrido en alguna de las causas de revocación previstas en este artículo, lo hará del conocimiento de la Secretaría.

Para los efectos de lo dispuesto por este precepto, la Secretaría notificará a **la persona proveedora** la causal de revocación en la que éste hubiere incurrido, a fin de que **ésta** manifieste lo que a su derecho convenga, en un plazo de cinco días hábiles. En caso de que la resolución definitiva que se emita determine la revocación de la autorización, **la persona proveedora** pondrá a la sociedad correspondiente en estado de disolución y liquidación sin necesidad de acuerdo de la asamblea de accionistas.

...

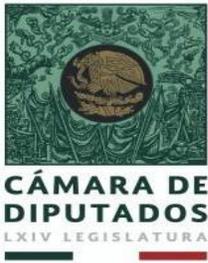
En el caso de decretarse la revocación a que se refiere este artículo, **la persona proveedora** deberá establecer los mecanismos y procedimientos que le permitan llevar a cabo la liquidación de los grupos existentes, así como cumplir con las obligaciones contraídas con **las personas consumidoras**.

ARTÍCULO 63 QUINTUS. - La Secretaría y la Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, verificarán el cumplimiento de esta ley, del reglamento y de las demás disposiciones aplicables. Asimismo, supervisarán la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere este precepto, pudiendo requerir para ello información y documentación a **las personas proveedoras**, así como establecer las medidas preventivas y correctivas que correspondan. De igual manera, supervisarán el proceso de liquidación de grupos a que se refiere el artículo anterior, salvaguardando, en el ámbito de su competencia, los intereses de **las personas consumidoras**.

Las personas proveedoras estarán **obligadas** a contratar terceros especialistas, **auditoras** o auditores externos para efecto de revisar el funcionamiento de los sistemas respectivos. Dichos especialistas, **auditoras** o auditores externos deberán contar con la autorización de la Secretaría en los términos que señale el reglamento y su actividad estará sujeta a las reglas que este último contenga. **Las o los especialistas, auditoras** o auditores externos deberán entregar a la Secretaría y a la Procuraduría la información que éstas les requieran.

La Procuraduría podrá sancionar a **las o los especialistas, auditoras** o auditores externos que no cumplan con las obligaciones que les fije el reglamento, conforme a lo dispuesto en el artículo 128 de esta ley, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan. Asimismo, la Procuraduría podrá solicitar a la Secretaría la revocación de la autorización que ésta les hubiere otorgado.

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

ARTÍCULO 64.- ...

ARTÍCULO 65.- La venta o preventa de un servicio de tiempo compartido sólo podrá iniciarse cuando el contrato respectivo esté registrado en la Procuraduría y cuando especifique:

I. Nombre y domicilio de **la persona proveedora** o, en su caso, **de la prestadora o** prestador intermediario;

II. Lugar e inmueble donde se prestará el servicio, exhibiendo copia certificada de la afectación del inmueble o parte del mismo ante **notaria o** notario público mediante el acto jurídico de una declaración unilateral de la voluntad o fideicomiso en el que se destine el inmueble al servicio de tiempo compartido por el número de años que se está ofreciendo el servicio, debiendo obtener el registro definitivo en el Registro Público de la Propiedad, para con ello registrarse en la Procuraduría Federal **de las Personas Consumidoras**; dejando a salvo los derechos de propiedad de **la persona proveedora** una vez concluida la afectación;

III. Determinación clara de los derechos de uso y goce de bienes que tendrán **las personas compradoras**, incluyendo períodos de uso y goce;

IV. ...

V. Las opciones de intercambio con **otras u** otros prestadores del servicio y si existen costos adicionales para realizar tales intercambios;

VI. Descripción de las fianzas y garantías que se otorgarán en favor de **la persona consumidora**, y

VII. ...

La Procuraduría deberá publicar de forma permanente en su sitio de Internet la lista de **las personas proveedoras o prestadoras intermediarias** que hayan inscrito en el registro su contrato de adhesión.

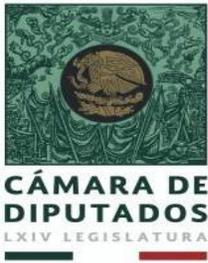
ARTÍCULO 65 Bis. - Para efectos de lo dispuesto en la presente ley, serán casas de empeño los proveedores personas físicas o morales no reguladas por leyes y autoridades financieras que en forma habitual o profesional realicen u oferten al público contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria.

...

...

...

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

ARTÍCULO 65 Bis 1. Para obtener de la Procuraduría el registro para operar como casa de empeño se requiere, además de la documentación e información que la Procuraduría establezca mediante disposiciones de carácter general, los siguientes requisitos:

I. Presentar solicitud por escrito dirigida a la Procuraduría con los siguientes datos:

- a) ...
- b) ...
- c) ...
- d) ...
- e) ...
- f) ...

II. Presentar documento con el que se acredite la personalidad jurídica del promovente.

...

III. ...

No podrán ser **socias o socios**, accionistas, **administradoras o administradores**, directivos o representantes de las casas de empeño quienes hayan sido condenados por delitos patrimoniales, financieros o de delincuencia organizada. La violación a esta disposición se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128 Bis y con la cancelación definitiva del registro.

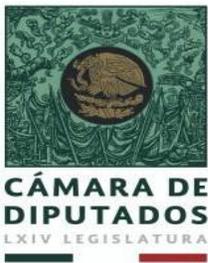
...

ARTÍCULO 65 Bis 2. Una vez cumplidos los requisitos establecidos en el artículo anterior, la Procuraduría inscribirá **a la persona solicitante** en el registro público y emitirá la constancia que ampare dicho registro indicando un número único de identificación.

La Procuraduría, dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud, deberá resolver sobre la inscripción en el registro y emitir la constancia correspondiente. Transcurrido dicho plazo, se entenderá que la resolución es en sentido negativo **a la persona** solicitante.

La Procuraduría deberá publicar cada año en el Diario Oficial de la Federación y de forma permanente en su sitio de Internet la lista de **las personas proveedoras inscritas** en el registro.

ARTÍCULO 65 Bis 3. ...



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

ARTÍCULO 65 Bis 4. Las casas de empeño deberán transparentar sus operaciones, por lo que deberán colocar en su publicidad o en todos sus establecimientos abiertos al público, de manera permanente y visible, una pizarra de anuncios o medio electrónico informativo, que tendrá como propósito brindar información a **las personas consumidoras** sobre los términos y condiciones de dichos contratos.

...

La información a la que se refiere el presente artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable y permitir su fácil comprensión y comparación por parte de **las personas consumidoras**.

ARTÍCULO 65 Bis 5. Las casas de empeño deberán cumplir con los requisitos que fije la norma oficial mexicana que se expida al efecto por la Secretaría, misma que determinará, entre otros, los elementos de información que se incluirán en el contrato de adhesión que se utilizará para formalizar las operaciones; las características de la información que se proporcionará a **la persona consumidora**, y la metodología para determinar la información relativa a la totalidad de los costos asociados a la operación a que se refiere el artículo 65 Bis 4 de la presente ley.

ARTÍCULO 65 Bis 6. Las casas de empeño deberán establecer procedimientos que le garanticen al pignorante la restitución de la prenda. En caso de que el bien **o producto** sobre el que se constituyó la prenda haya sido robado, extraviado o sufra algún daño o deterioro, el pignorante podrá optar por la entrega del valor del bien **o producto** conforme al avalúo o la entrega de un bien **o producto** del mismo tipo, valor y calidad.

...

...

ARTÍCULO 65 Bis 7. ...

...

I. ...

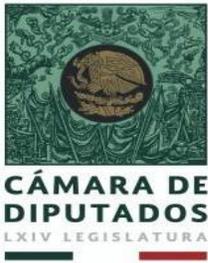
II. ...

Para efectos de los supuestos contemplados en este artículo, las casas de empeño deberán proporcionar a la procuraduría estatal que corresponda los siguientes datos del cliente involucrado:

I. ...

II. ...

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

III. ...

IV. ...

...

ARTÍCULO 65 TER.- Sin perjuicio de los derechos de **las y** los pasajeros establecidos en la Ley de Aviación Civil y en el contrato de transporte de **pasajeras y** pasajeros a que se refiere dicha ley, los permisionarios o concesionarios en su calidad de **personas proveedoras**, deberán publicar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención **a la y el** pasajero las causas o razones por las que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de **las personas consumidoras** toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.

ARTÍCULO 65 Ter 1.- Las disposiciones relativas a derechos de **las y** los pasajeros contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios o permisionarios, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.

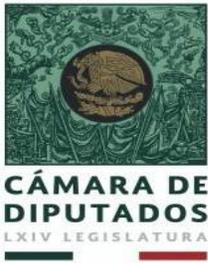
Los permisionarios y concesionarios, en su calidad de **personas proveedoras**, deberán informar a **las personas consumidoras**, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención **a la pasajera y** pasajero, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de **las y** los pasajeros contenidos en la Ley de Aviación Civil, debiendo tener dicho listado en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de **las pasajeras o** pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordó.

De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de **las y** los pasajeros de forma constante en la página de Internet del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.

Capítulo VII De las operaciones a crédito

ARTÍCULO 66.- En toda operación a crédito a **la persona consumidora**, se deberá:

I. Informar a **la persona consumidora** previamente sobre el precio de contado del bien, **producto** o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

renegociación del crédito, si la hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable;

II. En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse a **la persona consumidora**. De utilizarse una tasa fija, también se informará a **la persona consumidora** el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará a **la persona consumidora** sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales de **la persona proveedora** sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito a **la persona consumidora**, la cual deberá ser fácilmente verificable por ésta;

III. Informar a **la persona consumidora** el monto total a pagar por el bien, producto o servicio de que se trate, que incluya, en su caso, número y monto de pagos individuales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación; proporcionándole debidamente desglosados los conceptos correspondientes;

IV. ...

V. En caso de haberse efectuado la operación, **la persona proveedora** deberá enviar a **la persona consumidora** al menos un estado de cuenta bimestral, por el medio que éste elija, que contenga la información relativa a cargos, pagos, intereses y comisiones, entre otros rubros, y

VI. ...

...

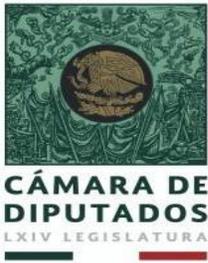
ARTÍCULO 67.- ...

ARTÍCULO 68.- Únicamente se podrán capitalizar intereses cuando exista acuerdo previo de las partes, en cuyo caso **la persona proveedora** deberá proporcionar a **la persona consumidora** estado de cuenta mensual. Es improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto en este artículo.

ARTÍCULO 69.- ...

ARTÍCULO 70.- En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere esta ley, si se rescinde el contrato, **la o el vendedor** y **la o el comprador** deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. **La o el vendedor** que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien.

La o el comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

ARTÍCULO 71.- En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y **la persona proveedora** exija la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, **la persona consumidora** tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan. Los pagos que realice **la persona consumidora**, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por **la persona proveedora**, liberan a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos.

ARTÍCULO 72.- Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito a **la persona consumidora**, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la diferencia y conservando **la persona consumidora** el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses los términos del crédito.

Capítulo VIII **De las operaciones con inmuebles**

ARTÍCULO 73.- Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta ley, cuando **las personas proveedoras** sean **fraccionadoras o fraccionadores, constructoras o constructores, promotoras o promotores** y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación o cuando otorguen a **la persona consumidora** el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente ley.

...

ARTÍCULO 73 BIS. - Tratándose de los actos relacionados con inmuebles a que se refiere el artículo anterior, **la persona proveedora** deberá poner a disposición de **la persona consumidora** al menos lo siguiente:

I. En caso de preventa, **la persona proveedora** deberá exhibir el proyecto ejecutivo de construcción completo, así como la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra;

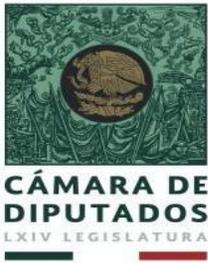
II. ...

III. La personalidad de **la o el vendedor** y la autorización de **la persona proveedora** para promover la venta;

IV. ...

V. ...

VI. ...



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

VII. ...

VIII. Información sobre los beneficios que en forma adicional ofrezca **la persona proveedora** en caso de concretar la operación, tales como acabados especiales, encortinados, azulejos y cocina integral, entre otros;

IX. Las opciones de pago que puede elegir **la persona consumidora**, especificando el monto total a pagar en cada una de las opciones;

X. ...

De ser el caso, los mecanismos para la modificación o renegociación de las opciones de pago, las condiciones bajo las cuales se realizaría y las implicaciones económicas, tanto para **la persona proveedora** como para **la persona consumidora**;

XI. Las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el proceso de escrituración, así como las erogaciones distintas del precio de la venta que deba realizar **la persona consumidora**, tales como gastos de escrituración, impuestos, avalúo, administración, apertura de crédito y gastos de investigación. De ser el caso, los costos por los accesorios o complementos;

XII. Las condiciones bajo las cuales **la persona consumidora** puede cancelar la operación, y

XIII. Se deberá indicar **a la persona consumidora** sobre la existencia y constitución de garantía hipotecaria, fiduciaria o de cualquier otro tipo, así como su instrumentación.

ARTÍCULO 73 TER. - El contrato que se pretenda registrar en los términos del párrafo segundo del artículo 73, deberá cumplir al menos, con los siguientes requisitos:

I. ...

II. ...

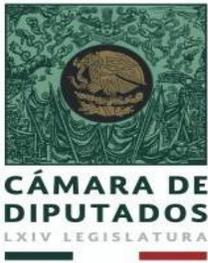
III. Nombre, denominación o razón social, domicilio y registro federal de contribuyentes **de la persona proveedora**, de conformidad con los ordenamientos legales sobre la materia;

IV. Nombre, domicilio y, en su caso, registro federal de contribuyentes **de la persona consumidora**;

V. ...

VI. ...

VII. ...



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

VIII. Relación de los derechos y obligaciones, tanto **de la persona proveedora** como **de la persona consumidora**;

IX. Las penas convencionales que se apliquen tanto **a la persona proveedora** como **a la persona consumidora** por el incumplimiento de las obligaciones contraídas, las cuales deberán ser recíprocas y equivalentes, sin perjuicio de lo dispuesto por los ordenamientos legales aplicables;

X. ...

XI. El procedimiento para la cancelación del contrato de adhesión y las implicaciones que se deriven para **la persona proveedora y la persona consumidora**;

XII. ...

La persona proveedora únicamente quedará **exenta** de la obligación de entregar en la fecha convenida, cuando acredite plenamente, que la entrega no se realizó en la misma por caso fortuito o fuerza mayor que afecte directamente, a él o al bien, pudiéndose pactar sin responsabilidad alguna, una nueva fecha de entrega;

XIII. En los casos de operaciones de compraventa de inmuebles, **la persona proveedora** deberá precisar en el contrato, las características técnicas y de materiales de la estructura, de las instalaciones y acabados.

De igual manera, deberá señalarse que el inmueble cuenta con la infraestructura para el adecuado funcionamiento de sus servicios básicos;

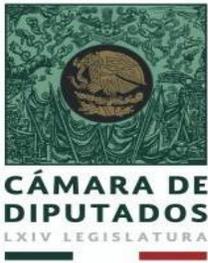
XIV. En el caso de operaciones de compraventa, deberán señalarse los términos bajo los cuales habrá de otorgarse su escrituración. **La persona proveedora** en su caso, deberá indicar que el bien inmueble deberá estar libre de gravámenes a la firma de la escritura correspondiente, y

XV. ...

ARTÍCULO 73 QUÁTER. - Todo bien inmueble cuya transacción esté regulada por esta Ley, deberá ofrecerse **a la persona consumidora** con la garantía correspondiente, la cual no podrá ser inferior a cinco años para cuestiones estructurales y tres años para impermeabilización; para los demás elementos la garantía mínima será de un año.

Todos los plazos serán contados a partir de la entrega real del bien. En el tiempo en que dure la garantía **la persona proveedora** tendrá la obligación de realizar, sin costo alguno para **la persona consumidora**, cualquier acto tendiente a la reparación de los defectos o fallas presentados por el bien objeto del contrato.

...



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

ARTÍCULO 73 QUINTUS.- En caso de que **la persona consumidora** haya hecho valer la garantía establecida en el artículo 73 QUÁTER, y no obstante, persistan los defectos o fallas imputables a **la persona proveedora, ésta se verá obligada** de nueva cuenta a realizar todas las reparaciones necesarias para corregirlas de inmediato, así como a otorgarle, en el caso de defectos o fallas leves, una bonificación del cinco por ciento sobre el valor de la reparación; en caso de defectos o fallas graves, **la persona proveedora** deberá realizar una bonificación del veinte por ciento de la cantidad señalada en el contrato como precio del bien.

Para efectos de esta Ley, se entiende por defectos o fallas graves, aquellos que afecten la estructura o las instalaciones del inmueble y comprometan el uso pleno o la seguridad del inmueble, o bien, impidan que **la persona consumidora** lo use, goce y disfrute conforme a la naturaleza o destino del mismo. Se entenderá por defectos o fallas leves, todos aquellos que no sean graves.

En caso de que los defectos o fallas graves sean determinados por **la persona proveedora** como de imposible reparación, éste podrá optar desde el momento en que se le exija el cumplimiento de la garantía, por sustituir el inmueble, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por la fracción I siguiente, sin que haya lugar a la bonificación. En caso de que en cumplimiento de la garantía decida repararlas y no lo haga, quedará sujeto a la bonificación y a lo dispuesto en el párrafo siguiente.

Para el supuesto de que, aún después del ejercicio de la garantía y bonificación antes señaladas, **la persona proveedora** no haya corregido los defectos o fallas graves, **la persona consumidora** podrá optar por cualquiera de las dos acciones que se señalan a continuación:

I. Solicitar la sustitución del bien inmueble, en cuyo caso **la persona proveedora** asumirá todos los gastos relacionados con la misma, o

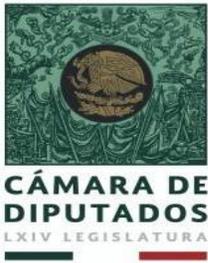
II. Solicitar la rescisión del contrato, en cuyo caso **la persona proveedora** tendrá la obligación de reintegrarle el monto pagado, así como los intereses que correspondan, conforme lo previsto en el segundo párrafo del artículo 91 de esta ley.

ARTÍCULO 74.- Las **personas proveedoras** deberán efectuar la entrega física o real del bien materia de la transacción en el plazo pactado con **la persona consumidora** y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas.

ARTÍCULO 75.- En los contratos de adhesión relacionados con inmuebles se estipulará la información requerida en el Capítulo VII, fecha de entrega, especificaciones, plazos y demás elementos que individualicen el bien, así como la información requerida en el artículo 73 TER. **Las personas proveedoras** no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.

ARTÍCULO 76.- La Procuraduría podrá promover ante la autoridad judicial, cuando vea amenazado el interés jurídico de **las personas consumidoras**, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

CAPITULO VIII BIS

DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS A TRAVES DEL USO DE MEDIOS ELECTRONICOS, OPTICOS O DE CUALQUIER OTRA TECNOLOGIA

ARTÍCULO 76 BIS. - Las disposiciones del presente Capítulo aplican a las relaciones entre **las personas proveedoras y consumidoras** en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:

I. **La persona proveedora** utilizará la información proporcionada por **la persona consumidora** en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a **otras personas proveedoras ajenas** a la transacción, salvo autorización expresa **de la propia persona consumidora** o por requerimiento de autoridad competente;

II. **La persona proveedora** utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por **la persona consumidora** e informará a **ésta**, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales de dichos elementos;

III. **La persona proveedora** deberá proporcionar a **la persona consumidora**, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir **la persona consumidora** para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones;

IV. **La persona proveedora** evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos, por lo que deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca, señaladas en esta Ley y demás disposiciones que se deriven de ella.

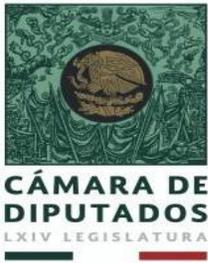
Bajo ninguna circunstancia la tarifa o el precio deberá variar por razones de género tratándose de productos y servicios que reúnan las mismas características;

V. **La persona consumidora** tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por **la persona proveedora**;

VI. **La persona proveedora** respetará la decisión de **la persona consumidora** en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales, y

VII. **La persona proveedora** deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen a **la persona consumidora** información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como **las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, personas con alguna enfermedad crónica o degenerativa, así como pertenecientes a pueblos y comunidades**

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

indígenas y afroamericanas, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.

ARTÍCULO 76 BIS 1.- La persona proveedora que ofrezca, comercialice o venda bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se guiará por las disposiciones de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía, la cual contendrá, por lo menos, la siguiente información:

I. ...

II. Mecanismos para que **la persona consumidora** pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones;

III. Mecanismos para que **la persona consumidora** pueda aceptar la transacción;

IV. ...

V. Mecanismos técnicos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal de **la persona consumidora** y de la transacción misma;

VI. ...

VII. ...

Capítulo IX De las garantías

ARTÍCULO 77.- Todo bien, **producto** o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre **la persona proveedora y consumidora**.

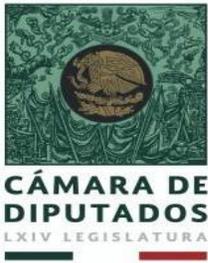
Para los efectos del párrafo anterior la garantía no podrá ser inferior a noventa días contados a partir de la entrega del bien, **producto** o la prestación del servicio.

ARTÍCULO 78.- La póliza de garantía deberá expedirse por **la persona proveedora** por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, domicilio para reclamaciones y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada a **la persona consumidora** al momento de recibir éste el bien, **producto** o servicio de que se trate.

ARTÍCULO 79.- Las garantías ofrecidas no pueden ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables ni prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente corresponden a **la persona consumidora**.

El cumplimiento de las garantías es exigible, indistintamente, a **la persona productora** y a **la importadora** del bien, **producto** o servicio, así como a **la distribuidora**, salvo en los casos en que **alguna de ellas** o algún tercero asuma por escrito la obligación. El cumplimiento de las garantías

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

deberá realizarse en el domicilio en que haya sido adquirido o contratado el bien, **producto** o servicio, o en el lugar o lugares que exprese la propia póliza. **La persona proveedora** deberá cubrir a **la persona consumidora** los gastos necesarios erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al antes señalado.

ARTÍCULO 80.- Las **personas productoras** deberán asegurar y responder del suministro oportuno de partes y refacciones, así como del servicio de reparación, durante el término de vigencia de la garantía y, posteriormente, durante el tiempo en que los productos sigan fabricándose, armándose o distribuyéndose.

Mediante normas oficiales mexicanas la Secretaría podrá disponer que determinados productos deben ser respaldados con una garantía de mayor vigencia por lo que se refiere al suministro de partes y refacciones, tomando en cuenta la durabilidad del producto.

ARTÍCULO 81.- En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento dentro de los noventa días naturales posteriores a la entrega del producto **a la persona consumidora, ésta** tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo.

ARTÍCULO 82.- La **persona consumidora** puede optar por pedir la restitución del bien, **producto** o servicio, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y, en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable. Cuando **la persona consumidora** opte por la rescisión, **la persona proveedora** tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado y, en su caso, los intereses a que se refiere el segundo párrafo del artículo 91 de esta ley.

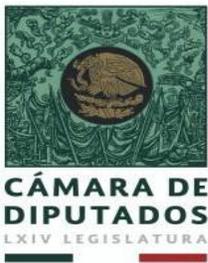
...

...

ARTÍCULO 83.- El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien **o producto** haya sido reparado se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto. En el caso de reposición del bien **o producto** deberá renovarse el plazo de la garantía.

ARTÍCULO 84.- Cuando **la persona consumidora** acuda a la Procuraduría para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido por la garantía, deberá acreditar que compareció ante **la persona proveedora** dentro del dicho plazo.

Capítulo X De los contratos de adhesión



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

ARTÍCULO 85.- Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por **la persona proveedora**, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un **bien**, producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas **o desiguales** a cargo de **las personas consumidoras**, obligaciones inequitativas, **abusivas, discriminatorias** o cualquier otra cláusula o texto **por razones de género o que** viole las disposiciones de esta ley.

ARTÍCULO 86.- La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas **o desiguales** a cargo de **las personas consumidoras**, obligaciones inequitativas, **abusivas, discriminatorias por razones de género o cualquier otra causa, o bien con** altas probabilidades de incumplimiento.

...

...

ARTÍCULO 86 BIS.- En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales, o conexos, que pueda solicitar **la persona consumidora** de forma opcional por conducto y medio del servicio básico.

La persona proveedora sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso de **la persona consumidora**, ya sea por escrito o por vía electrónica.

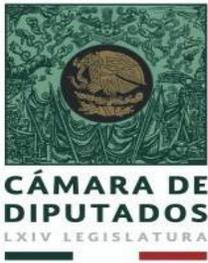
ARTÍCULO 86 TER.- En los contratos de adhesión de prestación de servicios, **la persona consumidora** gozará de las siguientes prerrogativas:

I. ...

II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con **la persona proveedora** que elija;

III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa **a la persona proveedora**, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico. **La persona consumidora** sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y

IV. ...



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

La persona consumidora gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate.

ARTÍCULO 86 QUATER.- Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal **de las Personas Consumidoras** y el utilizado en perjuicio de **las personas consumidoras**, se tendrá por no puesta.

ARTÍCULO 87.- En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, **las personas proveedoras** deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro.

...

Los contratos que deban registrarse conforme a esta ley, las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y no se registren, así como aquéllos cuyo registro sea negado por la Procuraduría, no producirán efectos contra **la persona consumidora**.

...

...

ARTÍCULO 87 BIS.- La Procuraduría podrá publicar en el **Diario Oficial de la Federación**, el modelo de aquellos contratos que deban ser registrados de conformidad con el artículo 86 de esta ley, a fin de que **las personas proveedoras** puedan utilizarlos. En tales casos, **la persona proveedora** únicamente dará aviso a la Procuraduría sobre la adopción del modelo de contrato para efectos de registro.

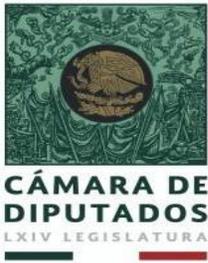
Cuando **la persona proveedora** haya dado aviso a la Procuraduría para adoptar un contrato conforme al modelo publicado, no podrá modificarlo ni incluir otras cláusulas o excepciones a su aplicación, sin haber cumplido con lo dispuesto en el artículo 87 TER. En caso de no hacerlo, dichas modificaciones, adiciones o excepciones se tendrán por no puestas.

ARTÍCULO 87 TER.- Cuando el contrato de adhesión de **una persona proveedora** contenga variaciones respecto del modelo de contrato publicado por la Procuraduría a que se refiere el artículo anterior, **la persona proveedora** deberá solicitar su registro en los términos del procedimiento previsto en el artículo 87.

ARTÍCULO 88.- **Las personas interesadas** podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de **las personas consumidoras** y que su texto se apegue a lo dispuesto por esta ley.

ARTÍCULO 89.- La Procuraduría, en la tramitación del registro de modelos de contratos de adhesión, podrá requerir a **la persona proveedora** la aportación de información de carácter

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato, siempre y cuando no se trate de información confidencial o sea parte de secretos industriales o comerciales.

ARTÍCULO 90.- No serán válidas y se tendrán por no puestas las siguientes cláusulas de los contratos de adhesión ni se inscribirán en el registro cuando:

I. Permitan a **la persona proveedora** modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;

II. Liberen a **la persona proveedora** de su responsabilidad civil, excepto cuando **la persona consumidora** incumpla el contrato;

III. Trasladen a **la persona consumidora** o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil de **la persona proveedora**;

IV. ...

V. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra **la persona proveedora**; y

VI. Obliguen a **la persona consumidora** a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

VII. Permitan el sometimiento a condiciones discriminatorias o desiguales por razones de género o por cualquier otra causa.

ARTÍCULO 90 BIS.- ...

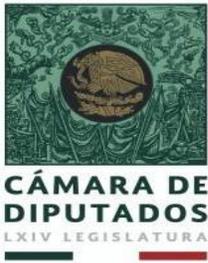
Capítulo XI Del incumplimiento

ARTÍCULO 91.- Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por **la persona consumidora**. Si **la persona proveedora** no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago.

...

ARTÍCULO 92.- Las **personas consumidoras** tendrán derecho, a su elección, a la reposición del **bien** o producto o a la devolución de la cantidad pagada, contra la entrega del **bien** o producto adquirido, y en todo caso, a una bonificación, en los siguientes casos:

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

Cuando aplique la devolución de la cantidad pagada, ésta se efectuará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra, pudiendo hacerse por una forma de pago distinta si **la persona consumidora** lo acepta al momento en que se efectúe la devolución.

En los casos de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos, se estará al juicio de **persona especialista en peritaje** o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados.

En el caso de la fracción III, si **la persona consumidora** opta por la reposición del producto, éste debe ser nuevo.

Si con motivo de la verificación, la procuraduría detecta el incumplimiento de alguno de los supuestos previstos por este precepto, podrá ordenar que se informe a **las personas consumidoras** sobre las irregularidades detectadas, de conformidad a lo establecido en el artículo 98 Bis, para el efecto de que puedan exigir **a la persona proveedora** la bonificación que en su caso corresponda.

ARTÍCULO 92 BIS.- Las personas consumidoras tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables **a la persona proveedora**, o por los demás casos previstos por la ley.

ARTÍCULO 92 TER. - ...

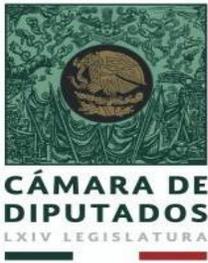
...

Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho **la persona proveedora**.

La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva **la persona consumidora** directamente **a la persona proveedora** presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

ARTÍCULO 93.- La reclamación a que se refiere el artículo 92 podrá presentarse indistintamente **a la o el vendedor, fabricante** o importador, a elección **de la persona consumidora**, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa de **la persona consumidora**. **La persona proveedora** deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de quince días contados a partir de dicha reclamación. **La o el vendedor, fabricante** o importador podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables **a la persona consumidora.**

ARTÍCULO 94.- Las comprobaciones de calidad, especificaciones o cualquier otra característica, se efectuarán conforme a las normas oficiales mexicanas; a falta de éstas, conforme las normas mexicanas o a los métodos o procedimientos que determinen la Secretaría o la dependencia competente del Ejecutivo Federal, previa audiencia de **las personas interesadas.**

ARTÍCULO 95.- Los **bienes o** productos que hayan sido repuestos por **las personas proveedoras o distribuidoras,** deberán serles repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante, quien deberá, en su caso, cubrir el costo de su reparación, devolución, bonificación o compensación que corresponda, salvo que la causa sea imputable a **la persona proveedora o distribuidora.**

En caso de que el producto en cuestión cuente con un documento que ampare la evaluación de la conformidad del mismo emitido por alguna de las personas acreditadas o aprobadas a que se refiere la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, tales personas deberán cubrir **a la persona proveedora** la bonificación o compensación que corresponda.

Capítulo XII De la vigilancia y verificación

ARTÍCULO 96.- ...

ARTÍCULO 97.- Cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables. En la denuncia se deberá indicar lo siguiente:

I. Nombre y domicilio de **la persona denunciada** o, en su caso, datos para su ubicación;

II. ...

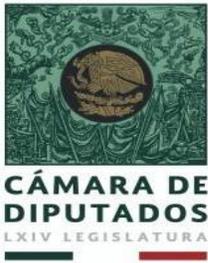
III. En su caso, nombre y domicilio **de la o el denunciante.**

...

ARTÍCULO 97 BIS.- ...

ARTÍCULO 97 TER.- Cuando con motivo de una visita de verificación se requiera efectuar toma de muestras para verificar el cumplimiento de esta ley, en el acta se deberá indicar el número y tipo de muestras que se obtengan.

Para la toma y análisis de las muestras a que se refiere el párrafo anterior, se procederá en los siguientes términos:



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

I. Se tomarán por triplicado, una para el análisis de la Procuraduría, otra quedará en poder **de la persona visitada** quien podrá efectuar su análisis, y la tercera tendrá el carácter de muestra testigo que quedará en poder **de la persona visitada** y a disposición de la Procuraduría. A las muestras se colocarán sellos que garanticen su inviolabilidad;

II. El resultado del análisis emitido por la Procuraduría se le notificará **a la persona visitada** en los términos del artículo 104 de esta ley;

III. En caso de que **la persona visitada** no esté de acuerdo con los resultados deberá exhibir el análisis derivado de la muestra dejada en su poder y además, la muestra testigo, dentro de los cinco días siguientes a la recepción de los resultados de la Procuraduría;

IV. En tales casos, la Procuraduría ordenará el análisis de la muestra testigo en su laboratorio. El análisis se realizará en presencia de **las o** los técnicos designados por las partes, debiéndose levantar una constancia de ello. El dictamen derivado de este último, será definitivo, y

V. En caso de tratarse de análisis o pruebas no destructivas, las muestras serán devueltas **a la persona visitada** a su costa; en caso de que éste no las recoja en un plazo de treinta días a partir de la notificación respectiva, dichas muestras se podrán donar para fines lícitos o destruir.

ARTÍCULO 97 QUATER. - ...

ARTÍCULO 98.- Se entiende por visita de verificación la que se practique en los lugares a que se refiere el artículo 96 de acuerdo con lo dispuesto en esta ley, debiéndose:

I. ...

II. Examinar los **bienes**, productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;

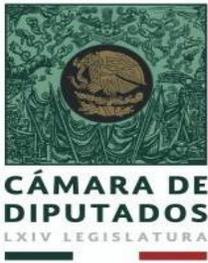
III. ...

IV. Constatar la existencia o inexistencia de **bienes**, productos o mercancías, atendiendo al giro de **la persona proveedora**, y

V. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley.

ARTÍCULO 98 BIS.- Cuando con motivo de una verificación la Procuraduría detecte violaciones a esta Ley y demás disposiciones aplicables, podrá ordenar se informe a **las personas consumidoras** individual o colectivamente, inclusive a través de medios de comunicación masiva, sobre las acciones u omisiones de **las personas proveedoras** que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que **las personas proveedoras** los bonificarán, debiendo éstos acreditar el cumplimiento de dicha orden. En caso de no hacerlo, se aplicarán las sanciones que correspondan.

**Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx**



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

...

ARTÍCULO 98 TER.- ...

**Procedimientos
Sección Primera
Disposiciones Comunes**

ARTÍCULO 99.- La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de **las personas consumidoras** de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:

I. ...

II. Descripción del **producto**, bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;

III. Señalar nombre y domicilio de **la persona proveedora** que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;

IV. ...

V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y **persona proveedora**; la personalidad de **las** o los representantes del grupo de **quejas o** quejosos; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y

VI. Las asociaciones u organizaciones de **personas consumidoras** que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:

a) Su legal constitución y la personalidad de **las** o los representantes;

b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de **las personas consumidoras**;

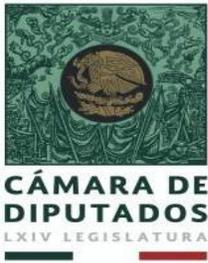
c) ...

d) Que **las personas consumidoras** que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;

e) ...

f) ...

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

g) ...

VII. Para la atención de quejas o reclamaciones que deseen interponer personas pertenecientes a pueblos o comunidades indígenas o afromexicanos, o bien personas con alguna discapacidad, la Procuraduría proporcionará la asistencia de traductores o intérpretes que tengan conocimiento de su lengua, o de los especialistas que se requieran para la atención del caso en concreto y su acompañamiento durante el procedimiento.

Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes, **productos** o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de **\$561,970.57**.

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o **de la Ciudad de México**, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar a **la persona proveedora**. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.

ARTÍCULO 100.- Las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio del reclamante, en el **de la persona proveedora**, o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde **la persona consumidora** desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia.

En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite **la persona consumidora**, aquélla hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación.

ARTÍCULO 101.- ...

ARTÍCULO 102.- ...

ARTÍCULO 103.- La Procuraduría notificará a **la persona proveedora** dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo.

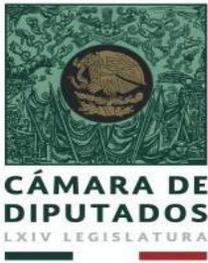
ARTÍCULO 104.- Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:

I. ...

II. ...

III. ...

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

IV. ...

V. Cuando la Procuraduría notifique a **la persona acreedora** haber recibido cantidades en consignación;

VI. ...

VII. ...

Las notificaciones personales deberán realizarse por **notificadora o** notificador o por correo certificado con acuse de recibo **de la propia persona notificada** o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por **la o** el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito su consentimiento. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por **la o** el reclamante.

Tratándose de la notificación a que se refiere la fracción primera de este precepto en relación con el procedimiento conciliatorio, la misma podrá efectuarse con la persona que deba ser notificada o, en su defecto, con su representante legal o con **la persona encargada** o responsable del local o establecimiento correspondiente. A falta de éstos, se estará a lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

...

En caso de que **la persona destinataria** no hubiere señalado domicilio para oír y recibir notificaciones o lo hubiere cambiado sin haber avisado a la Procuraduría, ésta podrá notificarlo por estrados.

Tratándose de actos distintos a los señalados con anterioridad, las notificaciones podrán efectuarse por estrados, previo aviso a **la persona destinataria**, quien podrá oponerse a este hecho, así como por correo con acuse de recibo o por mensajería; también podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar previa aceptación por escrito de **la persona interesada**.

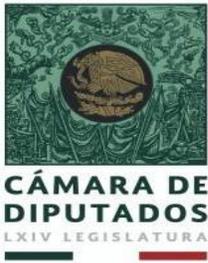
La documentación que sea remitida por una unidad administrativa de la Procuraduría vía electrónica, fax o por cualquier otro medio idóneo a otra unidad de la misma para efectos de su notificación, tendrá plena validez siempre que la unidad receptora hubiere confirmado la clave de identificación de **la o** el servidor público que remite la documentación y que ésta se conserve íntegra, inalterada y accesible para su consulta.

ARTÍCULO 105.- Las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos:

I. Tratándose de enajenación de bienes, **productos** o prestación de servicios.

a) ...

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

- b) A partir de que se pague el bien **o producto**, o sea exigible el servicio, total o parcialmente;
- c) A partir de que se reciba el bien **o producto**, o se preste el servicio, o
- d) A partir de la última fecha en que **la persona consumidora** acredite haber directamente requerido **a la persona proveedora** el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por ésta.

II. Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:

a) ...

b) ...

...

ARTÍCULO 106.- Dentro de los procedimientos a que se refiere este capítulo, las partes podrán realizar la consignación ante la Procuraduría, mediante la exhibición de billetes de depósito expedidos por institución legalmente facultada para ello:

I. Cuando **la persona acreedora** rehuse recibir la cantidad correspondiente;

II. Cuando **la persona acreedora** se niegue a entregar el comprobante de pago;

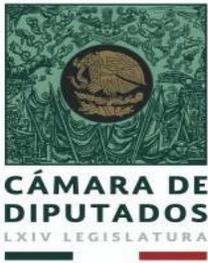
III. ...

IV. ...

V. ...

VI. ...

La Procuraduría realizará la notificación correspondiente y ordenará su entrega **a la o el** consignatario o, en su caso, al órgano judicial competente. Una vez agotados los medios legales para la entrega del billete de depósito, sin que ello hubiese sido posible, prescribirán a favor de la Procuraduría los derechos para su cobro en un término de tres años, contados a partir de la primera notificación para su cobro.



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

ARTÍCULO 107.- En caso de requerirse prueba pericial, **la persona consumidora y proveedora** podrán designar a sus respectivos **especialistas en peritaje**, quienes no tendrán obligación de presentarse a aceptar el cargo, sólo la de ratificar el dictamen al momento de su presentación. En caso de discrepancia en los peritajes de las partes la Procuraduría designará **a una o** un perito tercero en discordia.

ARTÍCULO 108.- ...

ARTÍCULO 109.- ...

ARTÍCULO 110.- Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección **de la persona interesada**.

Los convenios aprobados y los reconocimientos de **las personas proveedoras y consumidoras** de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley.

Aun cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por **la persona consumidora y proveedora**, previa ratificación.

Sección Segunda **Procedimiento conciliatorio**

ARTÍCULO 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación **a la persona proveedora**.

...

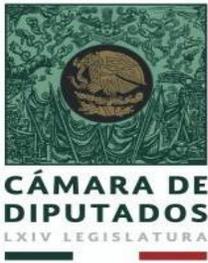
Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando **la persona consumidora** sea menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

ARTÍCULO 112.- En caso de que **la persona proveedora** no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

...

ARTÍCULO 113.- Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes **la o** el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo.

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos **de la persona consumidora**.

Tratándose de bienes, **productos** o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad **de la persona proveedora** de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

ARTÍCULO 114.- **La o el** conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

La o el conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.

En caso de que se suspenda la audiencia, **la o el** conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo.

La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor de **la persona consumidora**, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que **la persona proveedora** podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que **la persona proveedora** no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa.

...

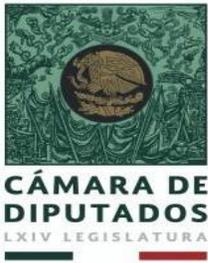
ARTÍCULO 114 BIS. - El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones:

I. ...

II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por **la persona proveedora** con relación a la obligación objeto del procedimiento;

III. ...

IV. La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

- a) En los casos en que **la persona consumidora** hubiere entregado la totalidad del monto de la operación **a la persona proveedora**, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;
- b) Cuando **la persona consumidora** hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación **a la persona proveedora**, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;
- c) En los supuestos en los que **la persona consumidora** hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación **a la persona proveedora**, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y
- d) ...

Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor **la persona proveedora** o de que sean modificadas por la autoridad judicial.

ARTÍCULO 114 TER.- El dictamen emitido deberá contener lo siguiente:

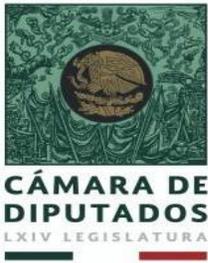
- I. ...
- II. ...
- III. Nombre y domicilio **de la persona proveedora y de la consumidora**;
- IV. La obligación contractual y tipo de bien, **producto** o servicio de que se trate;
- V. ...
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de **la proveedora**, y
- VII. La cuantificación líquida de la bonificación **a la consumidora**.

...
...

ARTÍCULO 115.- Los acuerdos de trámite que emita **la o** el conciliador no admitirán recurso alguno.

...

ARTÍCULO 116.- En caso de no haber conciliación, **la o** el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes.

...

Sección Tercera **Procedimiento arbitral**

ARTÍCULO 117.- La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre **personas consumidoras y proveedoras** cuando **las o** los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.

Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes, **productos** o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de **\$561,970.57**.

ARTÍCULO 118.- La designación de **la o el** árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

ARTÍCULO 119.- En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y **la o el** árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. **La o el** árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.

ARTÍCULO 120.- ...

ARTÍCULO 121.- El laudo arbitral emitido por la Procuraduría, **por la o el** árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

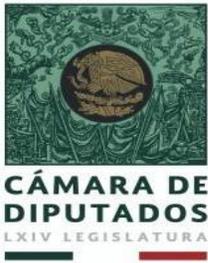
ARTÍCULO 122.- (Se deroga primer párrafo).

Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por **la o el** árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

Sección cuarta **Procedimientos por infracciones a la ley**

ARTÍCULO 123.- Para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará **a la o el** presunto infractor de

**Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx**



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

Cuando la Procuraduría detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento a que se refiere este precepto en contra de **una persona proveedora** por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también **a la o el** fabricante, productor o importador de tales bienes o productos el inicio del procedimiento previsto en este artículo. La Procuraduría determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión.

La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo podrá solicitar **de la o el** presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias. Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará **a la o el** presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.

...

ARTÍCULO 124.- La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorio o arbitral o, en su caso, **a la o el** denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley.

ARTÍCULO 124 BIS.- ...

Capítulo XIV Sanciones

ARTÍCULO 125.- ...

ARTÍCULO 126.- ...

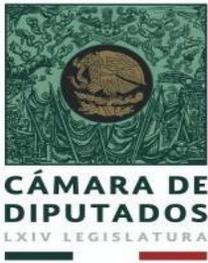
ARTÍCULO 127.- ...

ARTÍCULO 128.- ...

ARTÍCULO 128 BIS.- ...

Las violaciones a lo establecido en el artículo 32 que se consideren particularmente graves conforme a lo establecido en el artículo 128 Ter de esta ley, serán sancionadas con la multa establecida en el párrafo anterior o bien con multa de hasta un 10% de los ingresos brutos anuales **de la o el** infractor obtenidos por la comercialización del bien o los bienes, productos o servicios contenidos en la publicidad respectiva, correspondiente al último ejercicio fiscal en que se haya cometido la infracción, en caso de reincidencia.

ARTÍCULO 128 TER.- Se considerarán casos particularmente graves:



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

I. Aquellos en que de seguir operando **la persona proveedora**, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo de **personas consumidoras**;

II. Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de **personas consumidoras**;

III. Aquellas infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de **personas consumidoras**;

IV. Aquellas conductas que se cometan aprovechando la escasez, lejanía o dificultad en el abastecimiento de un bien **o producto**, o en la prestación de un servicio;

V. ...

VI. Cuando la información o publicidad relacionada con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera, induzcan a error o confusión **a la persona consumidora** por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente;

VII. La reincidencia en la comisión de infracciones a los artículos señalados en el artículo 128 de esta ley;

VIII. Aquellas que vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;

IX. Cuando exista cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal **de las Personas Consumidoras** y el utilizado, en perjuicio de **las personas consumidoras**;

X. ...

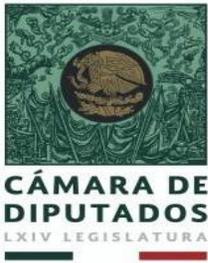
XI. ...

ARTÍCULO 128 QUATER.- ...

ARTÍCULO 129.- ...

ARTÍCULO 129 BIS.- ...

ARTÍCULO 130.- Se entiende que existe reincidencia cuando **la o** el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contados a partir del día en que se cometió la primera infracción, y cuyos procedimientos de infracciones a la Ley



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

*“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”*

sean sustanciados en la misma unidad administrativa de la Procuraduría, dentro de su competencia territorial.

ARTÍCULO 131.- Las sanciones por infracciones a esta ley y disposiciones derivadas de ellas, serán impuestas indistintamente con base en:

I. ...

II. Los datos comprobados que aporten las denuncias de **las personas consumidoras**;

III. La publicidad o información de **las personas proveedoras** y la comprobación de las infracciones;
o

IV. ...

...

ARTÍCULO 132.- La Procuraduría determinará las sanciones conforme a lo dispuesto en esta ley y su reglamento, considerando como base la gravedad de la infracción y tomando en cuenta los siguientes elementos:

I. El perjuicio causado **a la persona consumidora** o a la sociedad en general;

II. ...

III. ...

IV. La condición económica **de la o el infractor**.

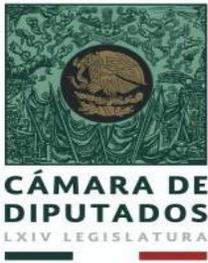
...

ARTÍCULO 133.- En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia o cuando se afecten derechos de la infancia, **personas adultas** mayores, personas con discapacidad, **grupos vulnerables, así como pueblos y comunidades indígenas y afroamericanas**.

...

ARTÍCULO 134. La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para lo cual apreciará las circunstancias del caso, las causas que motivaron su imposición, así como la medida en que la reclamación **de la persona consumidora** haya quedado satisfecha, sin que la petición **de la o el** interesado constituya un recurso. Excepcionalmente procederá la condonación, reducción o conmutación de las multas que se hayan impuesto como medidas de apremio, cuando se hubiere logrado una conciliación en favor

Av. Congreso de la Unión, 66; Col. El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, Ciudad de México; Edificio B, nivel 2, Oficina 25. Teléfono 5036-0000, Extensión 61248.
rocio.villarauz@diputados.gob.mx



Rocío del Pilar Villarauz Martínez
DIPUTADA FEDERAL

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”
“LXIV Legislatura de la Paridad de Género”

de la persona consumidora y se acredite fehacientemente el cumplimiento del convenio correspondiente.

...

ARTÍCULO 134 BIS. - ...

Cuando la o el infractor pague las multas impuestas dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, se aplicará una reducción de un cincuenta por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

Capítulo XV

Recursos administrativos

ARTÍCULO 135.- ...

ARTÍCULO 136.- ...

ARTÍCULO 137.- ...

ARTÍCULO 138.- ...

ARTÍCULO 139.- ...

ARTÍCULO 140.- ...

ARTÍCULO 141.- ...

ARTÍCULO 142.- ...

ARTÍCULO 143.- ...

TRANSITORIOS

PRIMERO. - El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. - Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

Ciudad de México, 03 de febrero de 2021.

A t e n t a m e n t e

Dip. Rocío del Pilar Villarauz Martínez

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, LXIV Legislatura**Junta de Coordinación Política**

Diputados: Moisés Ignacio Mier Velasco, presidente, MORENA; Juan Carlos Romero Hicks, PAN; René Juárez Cisneros, PRI; Reginaldo Sandoval Flores, PT; Izcóatl Tonatiuh Bravo Padilla, MOVIMIENTO CIUDADANO; Jorge Arturo Argüelles Victorero, PES; Arturo Escobar y Vega, PVEM; Verónica Beatriz Juárez Piña, PRD.

Mesa Directiva

Diputados: Dulce María Sauri Riancho, presidenta; vicepresidentes, María de los Dolores Padierna Luna, MORENA; Xavier Azuara Zúñiga, PAN; Ma. Sara Rocha Medina, PRI; secretarios, María Guadalupe Díaz Avilez, MORENA; Karen Michel González Márquez, PAN; Martha Hortensia Garay Cadena, PRI; PT; Carmen Julieta Macías Rábago, MOVIMIENTO CIUDADANO; Héctor René Cruz Aparicio, PES; Lyndiana Elizabeth Bugarín Cortés, PVEM; Mónica Bautista Rodríguez, PRD.

Secretaría General**Secretaría de Servicios Parlamentarios****Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados**

Director: Juan Luis Concheiro Bórquez, **Edición:** Casimiro Femat Saldivar, Ricardo Águila Sánchez, Antonio Mariscal Pioquinto.

Apoyo Documental: Dirección General de Proceso Legislativo. **Domicilio:** Avenida Congreso de la Unión, número 66, edificio E, cuarto nivel, Palacio Legislativo de San Lázaro, colonia El Parque, CP 15969. Teléfono: 5036 0000, extensión 54046. **Dirección electrónica:** <http://gaceta.diputados.gob.mx/>