



REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2019

TEXTO VIGENTE

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

ANDRÉS MANUEL LÓPEZ OBRADOR, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 89, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con fundamento en los artículos 13 y 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 20 y 22 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, he tenido a bien expedir el siguiente

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I

De las disposiciones generales

Artículo 1.- El presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin perjuicio de la aplicación de otros reglamentos sobre materias específicas.

La aplicación del presente Reglamento corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo 2.- Además de las definiciones referidas en el artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para los efectos de este Reglamento se entiende por Ley, a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Cuando se haga referencia a productos se entenderá respecto a bienes muebles.

Para los efectos del artículo 92, cuarto párrafo de la Ley, se entenderá por bien o producto nuevo aquél que sea de primer uso.

En el caso de un vehículo nuevo, éste se entenderá como el automotor de procedencia nacional o extranjera, destinado al transporte terrestre de personas o bienes que el proveedor comercializa por primera vez, con no más de 1,000 kilómetros recorridos. En la reclamación de vehículo nuevo, se tomará en cuenta el plazo y supuestos previstos en el artículo 105, fracción I de la Ley.

Artículo 3.- La Procuraduría será competente para conocer de aquellos actos que realicen las instituciones financieras, cuando éstas provean bienes, productos o servicios que no estén contemplados en leyes de naturaleza financiera.

Artículo 4.- Las personas morales a que alude el artículo 2, fracción I, párrafo segundo de la Ley, podrán acreditar estar constituidas como microempresas o microindustrias, con la documentación o constancia que emita la autoridad competente 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, sus respectivos reglamentos y los acuerdos o criterios emitidos por la Secretaría o, en su defecto, con la expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social.



Artículo 5.- El proveedor acreditará el cumplimiento de la obligación impuesta en los artículos 7 BIS y 57 de la Ley, referente a informar al consumidor el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios mediante documentos, anuncios, avisos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología; así como en cualquier otra forma que de manera clara, legible, e indubitable y en lugar visible informen o exhiban, al alcance de cualquier consumidor, el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que se desee adquirir o contratar, atendiendo a los supuestos aplicables de cada precepto de la Ley.

Artículo 6.- Para efectos de lo dispuesto en los artículos 1, párrafo tercero, fracción III; 7 BIS; 43; 66, fracción III; 73 BIS, fracción IX; 73 TER, fracción VII y demás relativos de la Ley, se entiende por precio total, costo total o monto total a pagar, al precio, costo o monto, relativo a operaciones al contado o a crédito que incluya, según corresponda, los conceptos siguientes: 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, tales como los relativos a investigación, apertura de crédito, avalúos, administración y envío.

En la celebración de operaciones a crédito, incluyendo las operaciones de compraventa a plazo, de pagos diferidos y de exhibiciones periódicas, antes de la contratación correspondiente, el proveedor deberá informar al consumidor el Costo Anual Total aplicable a la operación, expresado en términos porcentuales anuales. Para efectos de este artículo, el Costo Anual Total es el costo de financiamiento que para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos del crédito. El referido Costo Anual Total se calculará utilizando la metodología establecida por el Banco de México para el tipo de crédito de que se trate, vigente en la fecha del cálculo respectivo.

En la publicidad y en cualquier medio por el cual se proporcione información relativa al precio de los bienes, productos o servicios que los proveedores ofrezcan, deberá señalarse de manera notoria el precio total, costo total o monto total a pagar relativo a operaciones al contado, según corresponda y, tratándose de operaciones a crédito, también deberá señalarse de manera notoria el Costo Anual Total respectivo.

Asimismo, para dar cumplimiento a la obligación prevista en el artículo 12 de la Ley, el proveedor entregará la factura, recibo o comprobante, a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, a elección del consumidor.

CAPÍTULO II

De las medidas de apremio y medidas precautorias

Sección Primera

Medidas de apremio

Artículo 7.- Se entiende por medida de apremio aquélla que la Procuraduría impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados.

El acuerdo o el acta en el que se imponga la medida de apremio deberá indicar la o las disposiciones que se presuman violadas o infringidas por el proveedor, así como los elementos que soporten la imposición de dicha medida.

Artículo 8.- La aplicación de las medidas de apremio contenidas en el artículo 25 de la Ley se realizará conforme a las disposiciones establecidas en la Ley y el presente Reglamento.



Artículo 9.- Las medidas de apremio se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiere incurrido el proveedor, sin existir alguna prelación específica en cuanto a su imposición.

Artículo 10.- Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por apercibimiento la prevención que la Procuraduría formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado.

El apercibimiento será incluido en el cuerpo de los oficios, acuerdos, o resoluciones, en los que se ordene la ejecución de algún acto administrativo. Dicho apercibimiento informará al proveedor respecto de la multa que corresponda, del auxilio de la fuerza pública o, en su caso, arresto administrativo hasta por treinta y seis horas, como medidas de apremio ante sus acciones u omisiones, que impidan llevar a cabo los actos ordenados por la Procuraduría con motivo del ejercicio de sus atribuciones. El apercibimiento también podrá prevenir a los proveedores sobre la aplicación de medidas precautorias.

Artículo 11.- El apercibimiento se notificará previo a la emisión de las medidas de apremio o en algunos casos, las medidas precautorias, al formular el requerimiento de información o documentación, así como cuando proceda en términos de la Ley, de este Reglamento y de otras disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 12.- La medida de apremio a que se refiere la fracción I del artículo 25 de la Ley se aplicará en los siguientes casos:

- I. Cuando un proveedor no se presente a la audiencia conciliatoria, no atienda la audiencia vía telefónica o por otro medio idóneo, conforme al artículo 111 de la Ley; no rinda el informe correspondiente o no presente el extracto de este último;
- II. Cuando el presunto infractor no dé cumplimiento a la medida precautoria de suspender la información o publicidad, o a la medida precautoria de suspender la comercialización de bienes, productos o servicios, ordenadas por la Procuraduría;
- III. Cuando, ante orden de la Procuraduría, el proveedor omita indicar, en la publicidad o información que difunda, que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la propia autoridad;
- IV. Cuando no se haya dado cumplimiento a los convenios celebrados por las partes y aprobados por la Procuraduría, salvo que la falta de cumplimiento sea responsabilidad del consumidor;
- V. Cuando el infractor no dé cumplimiento a la resolución que ordene la destrucción de los productos, en términos de lo dispuesto por el artículo 128 QUATER de la Ley;
- VI. Cuando no se dé cumplimiento a los requerimientos contenidos en los oficios, acuerdos o resoluciones, dentro del plazo otorgado, y
- VII. En los demás casos que procedan en términos de la Ley, de este Reglamento y de otras disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 13.- La aplicación de medidas de apremio consistentes en multa con motivo de actos u omisiones que impidan llevar a cabo los actos ordenados por la Procuraduría, se realizará con proporcionalidad considerando la condición económica del proveedor.



Asimismo, para los efectos de las multas diarias a las que se refiere el artículo 25, fracción IV de la Ley, las mismas se computarán a partir del día en el que se reitere el incumplimiento del mandato respectivo y hasta que se acredite su cumplimiento.

Las multas impuestas como medida de apremio, por su naturaleza jurídica, son independientes a las multas impuestas como sanciones económicas, que se imponen con motivo del incumplimiento a las disposiciones de la Ley, sin ser las primeras, accesorias de ningún procedimiento previsto en la Ley.

Artículo 14.- El auxilio de la fuerza pública previsto en la fracción II del artículo 25 de la Ley, se solicitará para llevar a cabo la ejecución del acto administrativo ordenado por la Procuraduría, cuando:

- I. Existan acciones u omisiones que impidan llevar a cabo los actos ordenados por la Procuraduría, o
- II. Por la naturaleza de los actos ordenados por la Procuraduría, la ejecución de los mismos implique riesgos para la integridad física o seguridad personal de los servidores públicos encargados de realizar dicha ejecución o de cualquiera otra persona que intervenga en la diligencia correspondiente, a juicio de la autoridad emisora del acto.

Cuando se hubiere ordenado la práctica de alguna diligencia, el servidor público autorizado para practicarla, levantará, en su caso, constancia de la renuencia u oposición por parte de la persona con quien se haya pretendido entender dicha diligencia ante dos testigos, que deberán firmarla, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables; la constancia servirá como base documental que fundamente la solicitud del auxilio de la fuerza pública.

Los testigos serán propuestos por la persona con quien se hubiere entendido la diligencia o por quien la practique si aquélla se hubiere negado a proponerlos, en caso de negarse a firmar no afectará la validez de la diligencia ni del documento de que se trate, siempre y cuando el servidor público haga constar tal circunstancia en la propia constancia.

En tales casos, deberá girarse oficio a la autoridad de seguridad pública local o federal competente, con el objeto de que proporcione las facilidades necesarias para que la Procuraduría ejecute el acto administrativo correspondiente.

Artículo 15.- El arresto administrativo hasta por treinta y seis horas previsto en la fracción III del artículo 25 de la Ley, se llevará a cabo cuando:

- I. En más de una ocasión el proveedor no haya dado cumplimiento a lo ordenado por la Procuraduría;
- II. Se realicen acciones violentas que impidan llevar a cabo los actos ordenados por la Procuraduría, que pongan en riesgo la integridad física o seguridad personal de los servidores públicos encargados de realizarlos o de cualquiera otra persona que intervenga en la diligencia correspondiente, a juicio de la autoridad emisora del acto;
- III. El proveedor no comparezca o no desahogue algún requerimiento de información que por escrito solicite la Procuraduría, o documentación, relacionada con bienes, productos o servicios que afectan o puedan afectar la vida, salud, seguridad o economía del consumidor;



- IV. El proveedor desacate la orden de suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35, fracción I de la Ley, sin que medie causa justificada acreditada ante la Procuraduría, y
- V. Se obstaculicen o impidan las acciones de verificación de conformidad con el artículo 13 de la Ley, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría.

En cualquiera de los casos previstos en este artículo, deberá solicitarse apoyo a la autoridad de seguridad pública local o federal competentes, para ejecutar el arresto.

Sección Segunda Medidas precautorias

Artículo 16.- La Procuraduría podrá imponer medidas precautorias con motivo del incumplimiento de las disposiciones de la Ley o de las normas oficiales mexicanas aplicables, en términos del artículo 25 BIS de la Ley. El acuerdo o el acta correspondiente en el que se imponga la medida precautoria deberá indicar la o las disposiciones que se consideren violadas o infringidas por el proveedor y los demás elementos pertinentes.

Artículo 17.- Las medidas precautorias se aplicarán conforme a los criterios que expida el Procurador mediante Acuerdo, el cual deberá publicarse en el Diario Oficial de la Federación.

Los criterios deberán contener, al menos, lo siguiente:

- I. La descripción de los supuestos generales conforme a los cuales se aplicará cada una de las medidas precautorias;
- II. Los elementos necesarios para circunstanciar en el acta la imposición de la medida dentro del procedimiento correspondiente;
- III. En lo relativo a los sellos de inmovilización o a los sellos e información de advertencia, la descripción de dichos sellos, y
- IV. Los requisitos para el levantamiento de las medidas precautorias impuestas, en los casos en que proceda.

Artículo 18.- Se entiende que un bien, producto o servicio afecta o puede afectar la vida, la salud o la seguridad de las personas, cuando su consumo interrumpa o pueda interrumpir la vida, o ponga o pueda poner en riesgo la continuidad de la misma, o suspenda o pueda suspender el buen funcionamiento del organismo humano, bien sea por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, radiactivas o biológico-infecciosas, o porque implique el uso de mecanismos, instrumentos o aparatos peligrosos en sí mismos por la velocidad que desarrollen, por la energía que conduzcan o por otras causas análogas.

Tratándose de la medida precautoria establecida en el artículo 25 BIS, fracción VII de la Ley, considerando la especialidad del producto de que se trate, la Procuraduría, antes de emitir las alertas respectivas a los consumidores, o de 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, ésta se asegurará que tales bienes o productos, efectivamente sean defectuosos o dañinos, que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, a través de los medios de verificación con que cuenta la institución, además de solicitar información, documentación y otros elementos necesarios a diferentes autoridades nacionales e internacionales, siempre y cuando se trate de productos comercializados en México y, a su vez, se trate de productos iguales en sus características y



contenido. En todo caso, la Procuraduría deberá incorporar como propias, las alertas emitidas por otras autoridades respecto de dichos productos.

Artículo 19.- Se entiende que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores cuando en virtud de la comisión de conductas o prácticas comerciales abusivas o por el incumplimiento de normas oficiales mexicanas, se perjudican los derechos de los consumidores en forma generalizada.

Artículo 20.- Se consideran conductas o prácticas comerciales abusivas, además de las previstas en el artículo 25 BIS de la Ley, las siguientes:

- I. La manipulación de precios y tarifas como consecuencia de fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias;
- II. La realización de actos sin consentimiento previo y expreso del consumidor, cuando así lo exija la Ley;
- III. El cobro de cargos no autorizados por el consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente;
- IV. La falta de exhibición de precios o tarifas en términos de lo previsto por la Ley;
- V. La falta de entrega de comprobantes de las operaciones realizadas, por parte del proveedor;
- VI. La negativa del proveedor de vender bienes, productos o servicios de consumo generalizado;
- VII. La negativa del proveedor de entregar al consumidor un bien o producto, o de prestarle un servicio, después de que éste hubiere pagado por ellos, y
- VIII. Las demás que violen los derechos que la Ley otorga a los consumidores en virtud de su realización de manera engañosa, excesiva, arbitraria o indebida.

Artículo 21.- El aseguramiento de los bienes previsto por los artículos 25 BIS, fracción II y 98 TER de la Ley, procederá cuando los mismos no cumplan con lo dispuesto en la Ley, en las normas oficiales mexicanas o en otras disposiciones jurídicas aplicables, cuyo cumplimiento corresponda verificar a la Procuraduría.

Artículo 22.- El procedimiento que regule el aseguramiento a que se refiere el artículo anterior, será expedido por el Procurador mediante Acuerdo que deberá publicarse en el Diario Oficial de la Federación. En dicho procedimiento se establecerán, entre otros, los criterios para determinar los casos en los que la Procuraduría transferirá los bienes en cuestión al Servicio de Administración y Enajenación de Bienes, de conformidad con las disposiciones relativas de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público y las demás disposiciones jurídicas que resulten aplicables.

CAPÍTULO III

De la privacidad de la información y de la publicidad

Artículo 23.- Para efectos de lo dispuesto por el artículo 16 de la Ley, la petición del consumidor y la respuesta a éste, respecto de la información solicitada, podrán hacerse por cualquier medio comprobable y legalmente aceptado. Una vez que el consumidor hubiere solicitado la corrección de la información por ser inexacta o errónea, podrá interponer la



reclamación respectiva ante la Procuraduría si el proveedor no la corrige dentro del plazo señalado por la Ley.

Artículo 24.- Para efectos del primer párrafo del artículo 32 de la Ley, el proveedor podrá acreditar la veracidad de la información a través de documentación emitida por organismos nacionales o internacionales de probada capacidad científica y técnica, cuando no existan regulaciones específicas aplicables en el territorio nacional.

Artículo 25.- Para efectos de lo dispuesto por el cuarto párrafo del artículo 32 de la Ley, se entiende por evidencia científica, objetiva y fehaciente, los estudios técnicos y científicos que contengan un informe que describa los resultados originales de una investigación, conformándose por los siguientes elementos mínimos:

- I. Título, nombre del autor o autores;
- II. Documento del cual se adviertan sus conocimientos técnicos y su experiencia;
- III. Planteamiento del problema o propósito de la investigación;
- IV. Resumen del estudio o investigación;
- V. Justificación científica del estudio o investigación;
- VI. Materiales y métodos empleados para el estudio o investigación;
- VII. Conclusión del estudio o investigación;
- VIII. Los resultados y datos arrojados por el estudio o investigación, con un análisis estadístico de los mismos, y
- IX. La crítica o análisis de los resultados y, en su caso, las referencias y los reconocimientos otorgados por la elaboración del estudio o investigación.

La información presentada deberá permitir identificar su trazabilidad y vinculación con el bien, producto o servicio en cuestión.

Se entenderá la trazabilidad como la serie de procedimientos que permiten rastrear el origen y proceso de análisis al que se ha sometido un bien o producto determinado.

Los estudios, protocolos o métodos deben incluir procedimientos, o referencias científicas validadas, confiables o reconocidas nacional o internacionalmente de probada capacidad científica y técnica, así como seguir una metodología científica, con un análisis de resultados, con una muestra representativa, en su caso, y con un criterio para la evaluación del producto acorde con el propósito de la prueba.

Asimismo, el proveedor, las sociedades o asociaciones profesionales deberán poner a disposición del consumidor, por cualquier medio, una versión pública del documento que soporte con evidencia científica, objetiva y fehaciente de las cualidades o propiedades del bien, producto o servicio objeto del aval, aprobación, reconocimiento o certificación.

Artículo 26.- La Procuraduría podrá requerir a los colegios, sociedades o asociaciones de profesionistas, la documentación e información que soporte con evidencia científica, objetiva y fehaciente las cualidades o propiedades del bien, producto o servicio objeto del aval, aprobación, reconocimiento o certificación del producto o servicio de que se trate, conforme a lo establecido en los términos del artículo 13 de la Ley.



Artículo 27.- La documentación a que se refieren los artículos 24, 25 y 26 de este Reglamento, deberá presentarse en original o, en su caso, en copia certificada. Tratándose de documentos e información de procedencia extranjera, deberán presentarse apostillados o legalizados, por autoridad competente y cuando se encuentren redactados en un idioma distinto al español, se deberá adjuntar a éstos su traducción hecha por perito autorizado, sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes, reglamentos o normatividad aplicable.

Artículo 28.- Se entiende por publicidad comparativa a aquella que coteja, confronta o compara a dos o más bienes, productos o servicios similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca.

Para efectos de realizar publicidad comparativa por parte de los proveedores, éstos podrán utilizar los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría, siempre y cuando se presenten completos al consumidor, y se indique de manera visible, clara, veraz y comprobable, el medio y la fecha de publicación.

Artículo 29.- Cuando la Procuraduría tenga conocimiento de posibles infracciones a la Ley en materia de información y publicidad, iniciará el procedimiento respectivo, con relación a su veracidad, en términos del último párrafo del artículo 35 de la Ley.

La orden a que se refiere el último párrafo del artículo 35 de la Ley, podrá ser decretada en cualquier momento de la sustanciación del referido procedimiento.

CAPÍTULO IV

De la revisión voluntaria de la publicidad

Artículo 30.- Para los efectos del último párrafo del artículo 32 de la Ley, deberá entenderse como diagnóstico publicitario, a la herramienta preventiva mediante la cual se analiza la publicidad que someten a consulta los proveedores, previo a su difusión, por cualquier medio, emitiendo una opinión no vinculante, es decir, no constituyen ningún tipo de autorización, permiso o visto bueno para el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de publicidad.

La solicitud podrá realizarse por escrito o por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Adjuntar la pieza o pauta publicitaria completas y en idioma español y precisar en qué medios será difundida, y
- II. Que la pieza o pauta publicitaria que se somete a diagnóstico, sea inédita, es decir que nunca se haya publicitado.

La información que se presente, será protegida como confidencial, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

Sólo procederá la solicitud de diagnóstico publicitario, por una ocasión por pauta publicitaria.

Las autoridades de la Procuraduría, emitirán su opinión dentro de los diez días hábiles siguientes a su presentación por cada pauta publicitaria, siempre y cuando se adviertan los elementos necesarios para el análisis correspondiente.

Artículo 31.- Para efectos del artículo 32 de la Ley, en relación con el primer párrafo del artículo 13 de la Ley, se entenderá por monitoreo, el análisis que realiza la Procuraduría a la información y publicidad dirigida a los consumidores y difundida por los proveedores en los diversos medios de



comunicación, los cuales son de libre acceso y se encuentran al alcance de cualquier persona, ello con la finalidad de constatar el debido cumplimiento de la Ley.

CAPÍTULO V

De las operaciones inmobiliarias

Artículo 32.- El registro y cancelación de los modelos de contratos de adhesión en materia inmobiliaria a que se refiere el artículo 73 de la Ley, se registrará por los capítulos VIII, X y demás disposiciones relativas de la Ley, así como por lo previsto en el Capítulo VII de este Reglamento.

Artículo 33.- El proveedor deberá comunicar al consumidor que tiene derecho a consultar la información a que se refiere el artículo 73 BIS de la Ley y, para tal efecto, la pondrá efectivamente a su disposición, previamente a que de cualquier manera asuma el compromiso de adquirir el inmueble correspondiente.

Artículo 34.- La maqueta a que se refiere el artículo 73 BIS, fracción I de la Ley deberá exhibirse desde la promoción del inmueble y hasta que el proveedor entregue el mismo al consumidor.

Por maqueta se entiende la representación física o virtual, es decir, por medios ópticos o electrónicos, que tiene por objeto mostrar las características generales, distribución y dimensiones del bien inmueble objeto de la compraventa y, en su caso, el desarrollo habitacional en donde se encuentre éste.

Artículo 35.- El proveedor hará del conocimiento del consumidor, por escrito y previamente a la celebración del contrato respectivo, los casos en que éste deba cubrir honorarios, comisiones o gastos adicionales al precio del inmueble que sean determinados por terceros, necesarios para recibir el inmueble en los términos y condiciones ofrecidos y acordados.

El proveedor no tendrá responsabilidad con respecto a los honorarios, gastos y otros costos derivados de la contratación de bienes o servicios, incluyendo créditos, que el consumidor elija y contrate libremente.

Artículo 36.- El contrato de compraventa deberá señalar las condiciones a que se sujete la entrega del inmueble en la fecha pactada. Cumplidas tales condiciones, el proveedor deberá entregar el inmueble en dicha fecha.

Asimismo, el contrato de compraventa deberá señalar aquellos casos, causas o situaciones que, sin contravenir las disposiciones legales aplicables, puedan resultar en un retraso en la entrega del inmueble sin responsabilidad para el proveedor.

Artículo 37.- En los casos de reclamaciones derivadas de defectos o vicios ocultos respecto de bienes inmuebles, se estará a lo dispuesto en el contrato correspondiente y en la legislación civil aplicable.

Artículo 38.- Los promotores y asesores inmobiliarios deberán cumplir los requisitos señalados en el artículo 73 BIS de la Ley en lo que les resulte aplicable, conforme a los actos que realicen y al objeto del contrato.

CAPÍTULO VI

De la bonificación o compensación

Artículo 39.- La bonificación o compensación es el derecho que tiene el consumidor de recibir un pago extraordinario en los supuestos establecidos en los artículos 37, 41, 50, 60, 61, 82, 92 y



92 BIS de la Ley, en términos del artículo 92 TER de la misma, así como aquélla a la que se refiere el artículo 73 QUINTUS de la Ley.

Artículo 40.- El consumidor podrá exigir la bonificación o compensación mediante la presentación de la reclamación correspondiente, ante la Procuraduría, o bien, ante la autoridad judicial competente, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 93 de la Ley.

Artículo 41.- Una vez admitida una reclamación por parte de la Procuraduría, los conciliadores deberán analizar si la misma está vinculada con alguna de las causales de la bonificación o compensación previstas por la Ley y señaladas en el artículo 39 de este Reglamento, con objeto de informarle durante la audiencia correspondiente tanto al consumidor como al proveedor del derecho que la Ley le otorga a aquél a efecto de que pueda hacerlo valer.

Artículo 42.- En el caso de que un consumidor solicite al proveedor el pago de la bonificación o compensación correspondiente, el conciliador deberá asentarlos en el acta respectiva y solicitará al proveedor que manifieste lo que a su derecho convenga.

Artículo 43.- Cuando el consumidor y el proveedor acuerden una conciliación respecto de la reclamación de aquél y, en su caso, de la bonificación o compensación respectiva, una vez que se acredite por cualquiera de las partes el cumplimiento del convenio correspondiente, la Procuraduría emitirá un acuerdo decretando el procedimiento conciliatorio como asunto total y definitivamente concluido, sin que ello implique que se exima al proveedor de ser sancionado por infracciones a la Ley, de ser procedente.

Artículo 44.- En el caso de que no se llegue a una conciliación entre las partes y el proveedor se niegue a pagar la bonificación o compensación correspondiente al consumidor, el conciliador solicitará la emisión del dictamen respectivo y el inicio del procedimiento por infracciones a la Ley.

Artículo 45.- La bonificación o compensación a que se refiere el artículo 95 de la Ley, deberá exigirse ante la autoridad judicial competente.

CAPÍTULO VII

De los contratos de adhesión y del Registro Público de Contratos de Adhesión

Artículo 46.- Para efectos de la publicación de los modelos de contratos de adhesión a que se refiere el artículo 87 BIS de la Ley, se considerarán también los previstos en los artículos 63 y 73 de la misma.

Artículo 47.- El proveedor deberá presentar el aviso a que se refiere el primer párrafo del artículo 87 BIS de la Ley, ya sea por escrito o por vía electrónica, antes de que utilice el modelo de contrato correspondiente en sus operaciones con los consumidores.

Artículo 48.- En el Registro Público de Contratos de Adhesión se inscribirán los modelos de contratos que los proveedores propongan utilizar con los consumidores, siempre y cuando cumplan con la Ley y la normatividad correspondiente. Asimismo, se inscribirán los modelos de contratos respecto de los cuales los proveedores hubieren presentado el aviso de adopción a que se refiere el artículo 87 BIS de la Ley.

Asimismo, en el Registro a que se refiere el párrafo anterior, podrán inscribirse los modelos de contratos que una cámara u otro género de agrupación de proveedores de una rama industrial o comercial elaboren y propongan para su adopción por sus agremiados y otros participantes en la industria, siempre y cuando cumplan con la Ley y la normatividad correspondiente.



Los proveedores pertenecientes a dicha rama industrial o comercial podrán adoptar el o los modelos de contrato respectivos mediante simple aviso en los términos del artículo 87 BIS de la Ley y en cualquiera de las formas previstas por el artículo anterior.

La inscripción de un modelo de contrato de adhesión será intransferible.

Artículo 49.- El registro de un modelo de contrato será obligatorio cuando lo exija la Ley o una norma oficial mexicana; en caso contrario, los proveedores podrán solicitar el registro de su modelo de contrato de manera voluntaria.

Para efectos del otorgamiento del registro de los contratos de adhesión a que se refiere el artículo 65 BIS de la Ley, la Procuraduría sólo registrará aquellos modelos en los que los bienes que se señalen como garantía prendaria cumplan con dicha calidad en los términos de la legislación aplicable.

Artículo 50.- En caso de que los proveedores otorguen crédito al consumidor para la adquisición de inmuebles, en el contrato de adhesión respectivo se podrán determinar las cantidades de dinero que se deban cubrir en salarios mínimos, Unidades de Medida y Actualización, en unidades de inversión o de cualquier otra manera lícita, indicando los criterios para su conversión a cantidades en moneda nacional. Para el registro de los contratos de adhesión se deberá prever lo dispuesto en este artículo.

Artículo 51.- Con relación a lo dispuesto en el artículo 86, segundo párrafo de la Ley, las normas oficiales mexicanas podrán ordenar que en los contratos de adhesión se incluya una cláusula por la que se determine el monto, el plazo y la forma del pago.

Artículo 52.- Los proveedores solicitarán el registro de sus modelos de contrato de adhesión en los plazos previstos en la norma oficial mexicana que corresponda o, en su defecto, a más tardar dentro de los treinta días siguientes de su entrada en vigor.

Artículo 53.- Para los efectos del artículo 86 BIS de la Ley, se entenderán como servicios adicionales, especiales o conexos, aquéllos ofrecidos por el proveedor, diferentes al básico o no previstos al inicialmente contratado, y por los que el consumidor deba emitir su consentimiento en forma previa y expresa, ya sea por escrito o por vía electrónica.

El proveedor no podrá proporcionar un servicio adicional, especial o conexo, basado en la circunstancia de que el consumidor no le hubiese efectuado manifestación alguna ante el ofrecimiento que aquél le hubiere hecho.

Artículo 54.- A las disposiciones o cláusulas contenidas en los contratos que debiendo registrarse no hayan sido registrados y que contravengan los intereses o derechos de los consumidores, les será aplicable lo dispuesto por el artículo 87, segundo párrafo de la Ley.

Artículo 55.- La Procuraduría efectuará modificaciones al modelo de contrato publicado en el Diario Oficial de la Federación, cuando las prácticas comerciales lo requieran, o bien, cuando la Ley o la norma oficial mexicana correspondiente, hubiere sido modificada o adicionada. En estos casos, la Procuraduría publicará dichas modificaciones en el medio de difusión oficial referido.

Los proveedores que hubieren adoptado un modelo publicado que posteriormente sea modificado, podrán adoptar el nuevo modelo o solicitar el registro conforme a lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley.

Artículo 56.- En aquellos casos en que el proveedor solicite modificar el modelo de contrato de adhesión que tenga registrado ante la Procuraduría, ésta procederá conforme a lo dispuesto por el



artículo 87 de la Ley y, en caso de que lo autorice, se registrará como un nuevo contrato y se le asignará un número de registro diferente.

Artículo 57.- La cancelación del registro de un modelo de contrato de adhesión a que se refiere el artículo 90 BIS de la Ley, procederá una vez que la resolución emitida en el procedimiento por infracciones a la Ley haya quedado firme, ya sea por no haber sido impugnada o por haberse agotado los medios de impugnación correspondientes.

Artículo 58.- La cancelación del registro de un modelo de contrato de adhesión implicará que el proveedor no pueda seguir utilizándolo, teniendo la obligación de presentar a la Procuraduría un nuevo modelo, el cual sólo podrá utilizar hasta que aquélla lo autorice y registre conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

Sólo procederá la obligación a que se refiere el párrafo anterior cuando las normas oficiales mexicanas correspondientes así lo dispongan.

Artículo 59.- El Procurador emitirá los lineamientos que regulen la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, mediante Acuerdo que se publique en el Diario Oficial de la Federación.

CAPÍTULO VIII

Del Registro Público de Consumidores

Artículo 60.- El Registro Público de Consumidores, al que hacen referencia los artículos 18 y 18 BIS de la Ley, tiene por objeto:

- I. Inscribir, los números telefónicos, correos electrónicos u otro medio electrónico, óptico o de cualquier otra tecnología de los consumidores que lo soliciten a la Procuraduría y que no deseen recibir publicidad de bienes, productos o servicios, y
- II. Proporcionar a los proveedores que así lo soliciten, los datos inscritos en el Registro Público de Consumidores, previo pago de la tarifa correspondiente.

Cuando un consumidor otorgue su consentimiento de forma expresa, por medios físicos, electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología a determinado proveedor o empresa para recibir publicidad, este consentimiento prevalecerá sobre la inscripción en el registro mencionado en el párrafo anterior, únicamente respecto a la publicidad del proveedor que recabó el consentimiento.

Dicho consentimiento puede ser revocado por el consumidor en cualquier momento.

Artículo 61.- La Procuraduría recibirá y tramitará las denuncias que presenten los consumidores, por posibles violaciones a lo establecido en el artículo 18 BIS de la Ley.

Las denuncias antes referidas, no procederán cuando:

- I. El consumidor hubiese otorgado su consentimiento expreso para recibir publicidad sin haberlo revocado;
- II. El número telefónico, correo electrónico u otro medio electrónico, óptico o de cualquier otra tecnología, del consumidor, no se encuentre inscrito en el Registro Público de Consumidores o que no haya transcurrido el plazo de treinta días naturales siguientes a la inscripción para que surta efectos la misma, y



- III. El envío de información no tenga fines mercadotécnicos o publicitarios, o se realice para ofrecer servicios que no sean competencia de la Procuraduría en términos del artículo 5 de la Ley.

Artículo 62.- En caso de incumplimiento del artículo 18 BIS de la Ley, la Procuraduría podrá, de oficio, iniciar el procedimiento por infracciones a la Ley establecido en el artículo 123 de la misma.

CAPÍTULO IX

Del Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisionarios del Transporte Aéreo de Pasajeros

Artículo 63.- Para efectos de lo establecido en el artículo 47 BIS, fracción V de la Ley de Aviación Civil, la Procuraduría, contará con un Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisionarios del Transporte Aéreo de Pasajeros, lo anterior con la finalidad de registrar las compensaciones que habrán de otorgarse a los pasajeros afectados por demoras o retrasos, superiores a una hora e inferiores a cuatro.

En el Registro de referencia, se podrán inscribir las compensaciones e indemnizaciones que otorguen los concesionarios o permisionarios, por demoras o retrasos mayores a cuatro horas, en caso de cancelación y sobreventa.

El otorgamiento del Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisionarios del Transporte Aéreo de Pasajeros, no exime al concesionario o permisionario, del cumplimiento de las mismas en los términos que establece el Capítulo X BIS de la Ley de Aviación Civil, relativo a los derechos y obligaciones de los pasajeros.

En caso de que las políticas de compensación presentadas por los concesionarios o permisionarios no cumplan con los mínimos previstos en el artículo 47 BIS, fracción V de la Ley de Aviación Civil, se negará su registro, y se procederá a iniciar un procedimiento por infracciones a la Ley.

Artículo 64.- El Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisionarios del Transporte Aéreo de Pasajeros, tiene vigencia de seis meses, contados a partir de su registro.

Los concesionarios o permisionarios del transporte aéreo de pasajeros deberán solicitar por lo menos diez días hábiles antes de la expiración de la vigencia del registro, su renovación o modificación.

La Procuraduría emitirá resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro o de renovación o modificación del mismo. Una vez transcurrido el plazo señalado, si la autoridad no da respuesta a la solicitud, se entenderá que la misma es en sentido afirmativo.

En caso de ser aprobadas las políticas respecto de las cuales se solicita su renovación o modificación, el nuevo registro surtirá sus efectos a partir del día siguiente a aquél en que expiró el registro previamente otorgado.

A cada registro otorgado se le asignará un nuevo número conforme al año de registro, con fecha de inicio y expiración de vigencia.



En caso de que no se presente la solicitud de renovación o modificación de registro, dentro del plazo señalado en el segundo párrafo del presente artículo, o bien, no se informe a la Procuraduría la suspensión de actividades como aerolíneas regulares para pasajeros, se entenderá que éstos siguen ofreciendo el servicio, sin contar con registro vigente y se iniciará procedimiento por infracciones a la Ley, en términos del artículo 123 de la Ley.

En caso de que algún concesionario o permisionario del servicio de transporte aéreo de pasajeros, sea omiso en solicitar su registro inicial, y la Procuraduría detecte de oficio o a través de alguna denuncia o reclamación, su actividad comercial, se iniciará procedimiento por infracciones a la Ley, en términos del artículo 123 de la Ley.

CAPÍTULO X

De las reglas procedimentales

Artículo 65.- Para efectos de lo dispuesto en el artículo 101 de la Ley, son reclamaciones notoriamente improcedentes, las siguientes:

- I. Las que promuevan los proveedores;
- II. Las que incumplan con los requisitos señalados en el artículo 99 de la Ley;
- III. Cuando el servicio objeto de la reclamación esté comprendido en alguna de las excepciones del artículo 5 de la Ley;
- IV. Las presentadas en forma extemporánea;
- V. Cuando no se acredite relación contractual con proveedor alguno;
- VI. Cuando la reclamación se presente en contra del cobro de precios o tarifas establecidos o registrados por autoridad competente, y
- VII. Las que se promuevan sin agotar algún medio alternativo de solución de controversias pactado en el contrato respectivo.

Artículo 66.- Las notificaciones efectuadas en los supuestos a que se refiere el artículo 104, tercer párrafo de la Ley, surtirán sus efectos de conformidad con lo establecido por las disposiciones relativas del Código Federal de Procedimientos Civiles.

Artículo 67.- Cuando no se pueda efectuar al proveedor la notificación a que se refiere el artículo 104, fracción I de la Ley, por no corresponder su domicilio con el señalado por el consumidor o por el indicado en el comprobante de la operación respectiva, la Procuraduría requerirá al consumidor para que proporcione otro domicilio y, en su caso, solicitará dicha información a las autoridades competentes en términos de lo dispuesto por los artículos 4 y 13 de la Ley.

La Procuraduría podrá concluir el procedimiento correspondiente por imposibilidad de su notificación, cuando:

- I. El consumidor no proporcione otro domicilio o el que señale tampoco coincida con el del proveedor, o
- II. Las autoridades no otorguen una respuesta en un plazo de treinta días naturales, u otorgada, éstas no proporcionen un domicilio cierto.



Artículo 68.- Para efectos de lo dispuesto en el artículo 113, segundo párrafo de la Ley, en el caso de que el proveedor hubiere suspendido la prestación del servicio con posterioridad a la presentación de la reclamación respectiva y previo a su notificación, la Procuraduría lo exhortará para que lo restablezca.

En los casos en que el proveedor ya hubiere sido notificado de la reclamación, la Procuraduría le requerirá el restablecimiento del servicio correspondiente, aplicando, en su caso, las medidas de apremio o sanciones que procedan.

Artículo 69.- Tratándose de la verificación del cumplimiento de normas oficiales mexicanas, las notificaciones correspondientes se harán de conformidad con las disposiciones relativas de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Artículo 70.- La Procuraduría en ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 24, fracción XXIII y 25 BIS, fracción VII de la Ley, podrá emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias, así como ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a proveedores, a través de cualquier medio, respecto de los productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, salud, seguridad o economía de los consumidores. Los llamados a revisión se realizarán respecto de bienes o productos, cuando presenten defecto o daño que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, y los proveedores hayan informado previamente esta circunstancia a la Procuraduría.

La determinación de la procedencia de las alertas o llamados a revisión, se efectuará con base en alguno de los siguientes elementos:

- I. Cuando exista notificación voluntaria e inmediata por parte de los proveedores a la Procuraduría, al detectar que los productos, bienes o servicios afectan o pueden afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores, debiendo aportar las características físicas y técnicas del producto, así como imágenes para la identificación clara e indubitable del bien, producto o servicio reportado sobre el que se emitirá el llamado a revisión.

Asimismo, el proveedor deberá informar a la Procuraduría las medidas adicionales que adoptará para hacer del conocimiento del consumidor la situación a que se refiere el párrafo anterior, así como los medios de contacto y atención al consumidor y el procedimiento a seguir para la reparación o sustitución total o parcial del producto, bien o servicio con las mismas o similares características, además de la bonificación o compensación a la que tiene derecho el consumidor de conformidad con los artículos 92, 92 BIS y 92 TER de la Ley;

- II. En razón de la verificación o monitoreo, así como de las investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico-científico realizados por la Procuraduría, sobre las características y calidad de los bienes, productos o servicios que se ofrecen en el mercado, con objeto de dictaminar técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable, de los que se desprendan un incumplimiento sobre las especificaciones de seguridad o elementos que pongan en riesgo la vida, salud, seguridad o economía de los consumidores;
- III. Derivado de dictámenes emitidos por peritos o laboratorios acreditados, respecto de bienes, productos o servicios que, por su costo, precio, dimensiones, proceso de traslado y términos de la garantía, hayan sido objeto de un análisis especializado, determinado por la Procuraduría, al no contar con los elementos o herramientas necesarios para llevarlo a cabo por sí misma;



- IV. A consecuencia de alertas emitidas por otras autoridades nacionales o extranjeras sobre riesgos identificados en productos de consumo, respecto de bienes o productos que se comercialicen en territorio nacional, iguales o similares sobre de los cuales emitió la alerta la autoridad extranjera;
- V. Cuando exista algún antecedente derivado de la información relativa a bienes, productos o servicios que afectan o puedan afectar la vida, salud, seguridad o economía del consumidor proporcionada por otras autoridades, agencias de protección al consumidor, proveedores o a través de sus cámaras o asociaciones, fabricantes, o los consumidores, o del ejercicio de las atribuciones de esta Procuraduría;
- VI. Derivado de los requerimientos de información a los proveedores, que efectúe la Procuraduría cuando advierta incumplimiento relativo a las especificaciones de seguridad en bienes, productos y servicios que se oferten en el mercado o cuando éstos tienen elementos que pongan en riesgo la vida, salud, seguridad o economía de los consumidores.

La información proporcionada por los proveedores deberá estar acreditada de manera documental, por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, respecto de la cual, la Procuraduría ordenará las diligencias y actuaciones que estime conducentes para comprobar su veracidad, de acuerdo a lo establecido en la Ley, y

- VII. Cuando se afecte la vida, salud, seguridad o economía de los consumidores, en los casos siguientes:
 - a) Por el incumplimiento de una oferta o promoción;
 - b) Como resultado de una información o publicidad engañosa o abusiva;
 - c) Como consecuencia de conductas o prácticas comerciales abusivas, o
 - d) Derivado de conductas discriminatorias o ilícitas en perjuicio de los consumidores.

Artículo 71.- Se entenderá por alerta, el aviso o advertencia dirigida a la población consumidora en general, difundida a través de cualquier medio de comunicación, relativa a la comercialización de productos, bienes y servicios, defectuosos, dañinos o que pueden poner en peligro la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor.

Artículo 72.- El llamado a revisión es la comunicación, difundida por cualquier medio de comunicación, a través de la cual se informa al consumidor la existencia de bienes, productos o servicios defectuosos, dañinos o que puedan poner en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores, emitida con la finalidad de que se revise, repare y, en su caso, reemplace aquel bien, producto o servicio que genere los riesgos antes señalados, derivada de la información que de esa circunstancia proporcionen a la Procuraduría los proveedores.

Artículo 73.- Si después de analizar los elementos a que se refiere el artículo 70 del presente Reglamento, la Procuraduría determina que el bien, producto o servicio resulta defectuoso, dañino o riesgoso para la vida, salud, seguridad o economía del consumidor, procederá a hacerlo del conocimiento del proveedor para que, dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación, exhiba los documentos y manifieste los razonamientos que considere pertinentes.



Una vez analizada la documentación proporcionada por el proveedor, la Procuraduría emitirá en un plazo máximo de tres días hábiles la resolución correspondiente, la cual notificará al proveedor y, en su caso, ordenará la emisión de la alerta o llamado a revisión de manera inmediata.

Cuando se determine fehacientemente que los bienes, productos o servicios ponen en riesgo la vida, salud, seguridad o economía del consumidor, la Procuraduría ordenará al proveedor su retiro del mercado o, en su caso, la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados, de conformidad con el artículo 24, fracciones XXIV y XXV de la Ley. Al mismo tiempo, ordenará al proveedor su sustitución o reparación de los mismos o la devolución de la cantidad pagada por ellos en favor del consumidor, de conformidad con el artículo 92 de la Ley.

Para este último caso, el proveedor tendrá la obligación de entregar a la Procuraduría el proceso y cronograma conforme al cual se llevará a cabo la reparación, acreditando técnicamente su reacondicionamiento, mismo que podrá ser evaluado mediante pruebas de laboratorio.

Artículo 74.- Las alertas o llamados a revisión que se emitan deberán contener al menos los siguientes elementos:

- I. Nombre del bien, producto o servicio;
- II. Descripción del bien, producto o servicio;
- III. Lugar y medio en que se comercializa el bien, producto o servicio;
- IV. Fecha de emisión;
- V. Autoridad que la emite y datos para su contacto;
- VI. Fundamentos jurídicos, así como los hechos y razones que originaron su emisión, y
- VII. Recomendación para los consumidores.

Además de los elementos señalados, para el caso de los llamados a revisión, éstos también deberán llevar los datos del etiquetado del producto y el número total de productos afectados.

Artículo 75.- Una vez que se haya acreditado ante la Procuraduría, que cesó la causa que originó la emisión del llamado a revisión o la emisión de la alerta, se procederá al levantamiento de tales medidas, así como de las demás impuestas.

CAPÍTULO XI **De la verificación y vigilancia**

Artículo 76.- En caso de inconformidad del visitado con el resultado de los análisis efectuados por la Procuraduría en términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 97 TER de la Ley, avisará a la misma el retiro de los sellos de la muestra en su poder, a fin de realizar el análisis correspondiente, de conformidad con lo previsto por la fracción III de dicho precepto.

Artículo 77.- En los casos en que se hubieren recogido muestras, los dictámenes que respecto de ellas se emitan, serán considerados como pruebas. Asimismo, la Procuraduría podrá solicitar los soportes técnicos que estime necesarios para que el proveedor, en su caso, acredite el cumplimiento de información relacionada con las muestras que se hubieren tomado.

Artículo 78.- La destrucción de las muestras, en los casos a que se refiere la fracción V del artículo 97 TER de la Ley, podrá efectuarse por la unidad administrativa de la Procuraduría que



esté desahogando el procedimiento administrativo correspondiente o, en su caso, por aquella que tuviere a su cargo las muestras con motivo del análisis que hubiera practicado sobre las mismas.

Artículo 79.- En caso de que el visitado no acuda a recoger las muestras que estén a su disposición después de treinta días, a partir de la notificación respectiva, éstas serán destruidas, siempre y cuando la unidad administrativa competente de la Procuraduría hubiese emitido el dictamen correspondiente.

En todo caso deberá levantarse el acta de destrucción de las muestras respectivas.

Artículo 80.- Para el ejercicio de las atribuciones que los artículos 24, fracción XXI, 92, último párrafo y 98 BIS de la Ley confieren a la Procuraduría, ésta emitirá la orden respectiva como uno de los puntos resolutivos del procedimiento por infracciones a la Ley. La información que los proveedores deban proporcionar a los consumidores en términos de lo dispuesto por dichos preceptos deberá ser clara, adecuada y suficiente.

Para efectos de la información que se deba proporcionar a los consumidores, en términos del artículo 24, fracción XXI de la Ley, los proveedores, de considerarlo necesario, podrán solicitar confirmación de criterio respecto de tal información a la Procuraduría, a fin de cumplir de manera precisa con lo ordenado. Dicha confirmación se emitirá dentro de los tres días hábiles siguientes a su solicitud.

Artículo 81.- Para efectos de las comprobaciones a que se refiere el artículo 94 de la Ley y a falta de norma oficial mexicana aplicable, la Procuraduría deberá considerar en primer lugar lo previsto por las normas mexicanas correspondientes.

Artículo 82.- Para la verificación de los bienes a que se refiere el artículo 98 TER de la Ley, la Procuraduría aplicará las disposiciones relativas de la Ley, de este Reglamento, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el reglamento de ésta y el procedimiento correspondiente emitido por el Procurador.

Artículo 83.- La verificación de bienes y productos que se transporten en vehículos automotores, se realizará de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las normas oficiales mexicanas aplicables.

La Procuraduría también verificará los instrumentos de medición incorporados a los vehículos a que se refiere el párrafo anterior.

CAPÍTULO XII **Del dictamen**

Artículo 84.- El conciliador de la Procuraduría podrá, de oficio o a petición del consumidor, requerir la elaboración del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley en cualquier etapa del procedimiento conciliatorio. El acuerdo por el cual el conciliador solicite la elaboración del dictamen deberá estar debidamente fundado y motivado.

Artículo 85.- Para los efectos señalados en el artículo anterior, el conciliador tomará en consideración, entre otros elementos, la o las posibles infracciones a la Ley, y la viabilidad de las propuestas del proveedor para resolver la reclamación planteada por el consumidor.

Artículo 86.- El conciliador turnará copia del expediente correspondiente a la unidad administrativa competente de la Procuraduría, a fin de que ésta elabore el dictamen respectivo en un plazo no mayor a quince días hábiles, a partir de que reciba el expediente debidamente integrado.



La unidad administrativa que elabore el dictamen deberá tomar en consideración los elementos que establece el artículo 114 BIS de la Ley.

Artículo 87.- El dictamen se deberá hacer del conocimiento de las partes para que formulen las observaciones que conforme a su derecho estimen convenientes.

Artículo 88.- En caso de no existir acuerdo entre las partes, el conciliador, en la última diligencia del procedimiento conciliatorio, entregará al consumidor el dictamen correspondiente, así como una copia del mismo al proveedor, debiendo conservar en el expediente un tanto original del mismo. En dicha diligencia se acordará también dejar a salvo los derechos de las partes. En caso de posibles infracciones a la Ley, se iniciará el procedimiento administrativo correspondiente.

CAPÍTULO XIII De las sanciones

Artículo 89.- Para los efectos del artículo 132 de la Ley se entenderá que:

- I. Se acreditará la gravedad de una infracción cuando la conducta del infractor haya sido intencionalmente dirigida a producir consecuencias negativas, o tentativamente a querer producirlas, afectando con ellas a un consumidor o a un grupo específico y determinado de consumidores.

En los casos de infracciones a las disposiciones relativas a pesas, medidas y contenidos netos expresados en unidades de masa o volumen, podrá acreditarse la gravedad en función de la cantidad o porcentaje que exceda a la tolerancia permitida conforme a la norma oficial mexicana respectiva o a las disposiciones aplicables, y del detrimento o afectación que ello implique a la economía de los consumidores.

En su caso, se tomará en consideración el monto de la reclamación respectiva;

- II. El perjuicio al consumidor es la afectación a sus derechos cuando se deduzca del agravio o daño ocasionado con la conducta infractora del proveedor.

El perjuicio a la sociedad en general se acredita cuando los proveedores importen, produzcan, fabriquen o comercialicen productos, o presten servicios, que no cumplan con las disposiciones de la Ley y otras aplicables;

- III. El carácter intencional de la infracción se acredita cuando el infractor importe, produzca, fabrique o comercialice productos, o preste servicios, con conocimiento de las consecuencias patrimoniales o jurídicas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contraídas o de las disposiciones de la Ley y demás aplicables;

- IV. Existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción. Para tal efecto, se considera que existe infracción cuando así haya sido establecido en resolución administrativa, y

- V. La condición económica consiste en evaluar las posibilidades del infractor para responder a la sanción impuesta de manera que sea equitativa, y será considerada con base en la información proporcionada por el proveedor y, en su caso, los datos asentados en el acta de visita de verificación.

Durante el procedimiento, la Procuraduría podrá solicitar la información o documentación necesaria al presunto infractor, a efecto de determinar su capacidad económica.



Dicha capacidad la evaluará la Procuraduría tomando en cuenta, entre otras cosas, si se trata de personas físicas, microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas o grandes empresas, de conformidad con la clasificación establecida por la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, así como los acuerdos emitidos por la Secretaría y, en su caso, los datos asentados.

Artículo 90.- Los criterios que expida el Procurador para la aplicación de sanciones deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación y contener, al menos, los siguientes elementos:

- I. Las reglas de acumulación de sanciones;
- II. El mecanismo de graduación, considerando los elementos a que se refiere el artículo 132 de la Ley, así como para la cuantificación de los respectivos montos de multa, y
- III. En materia de clausuras, el mecanismo para la determinación de los días que correspondan a dicha sanción.

En los casos de sanciones impuestas con motivo de actos de verificación y vigilancia de normas oficiales mexicanas, en el ámbito de competencia de la Procuraduría, los criterios a que se refiere este artículo deberán ser compatibles con las disposiciones aplicables a sanciones establecidas por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Artículo 91.- En la imposición de multas debe darse el mismo trato a quienes se coloquen en situación similar y sancionar con distinta medida a quienes tienen diferente capacidad económica, además de tomar en consideración, al individualizar la sanción, los supuestos contenidos en el artículo 132 de la Ley.

Artículo 92.- La clausura sólo se aplicará como sanción temporal por la comisión de las infracciones particularmente graves a que se refiere el artículo 128 TER de la Ley.

Artículo 93.- Para la determinación del número de días que deba clausurarse un establecimiento, se considerará la gravedad de la conducta infractora y el número de reclamaciones o denuncias presentadas en contra de un proveedor, así como la afectación general que hubiere causado a los consumidores.

Artículo 94.- Los supuestos a que se refiere el artículo 128 TER, fracciones III y IV de la Ley, se podrán acreditar cuando las conductas respectivas consistan, entre otras, en el notorio incremento de precios; el acaparamiento, almacenamiento u ocultamiento de bienes o productos, o la negación de la prestación de los servicios.

Artículo 95.- La clausura puede ser total o parcial. Es total, cuando se impida la actividad comercial de todo el establecimiento del infractor; es parcial, cuando se limite a determinadas áreas, lugares o instalaciones del establecimiento respectivo.

Artículo 96.- La clausura parcial procederá cuando se den los supuestos a que se refiere la fracción III del artículo 128 TER de la Ley.

Artículo 97.- La clausura será total cuando se den los supuestos a que se refieren las fracciones I, II, VII, VIII, IX, X y XI del artículo 128 TER de la Ley.

Artículo 98.- En el caso de lo dispuesto por las fracciones IV, V y VI del artículo 128 TER de la Ley, la autoridad competente podrá ordenar clausura parcial o total, atendiendo al número y a la gravedad de las infracciones a la Ley.



Artículo 99.- La prohibición de la comercialización de bienes o productos y de servicios procederá en los términos del artículo 128 QUATER de la Ley.

La autoridad que hubiere prohibido la comercialización de bienes o productos, podrá ordenar la destrucción de éstos, ya sea por sí o a costa del infractor. En este último caso, la Procuraduría apercibirá al infractor para que, dentro del término de diez días naturales acredite que procedió a la destrucción de los mismos.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, la autoridad competente de la Procuraduría deberá emitir un dictamen en el que se indiquen los elementos técnicos y jurídicos que le permitan concluir que no pueda realizarse la comercialización de los bienes, productos o servicios de que se trate.

Cuando se hubiere prohibido la comercialización de los bienes o productos y no sea posible su acondicionamiento, reproceso, reparación o sustitución, el proveedor podrá darles un destino distinto a su destrucción, siempre que durante el procedimiento se haya desprendido de los dictámenes de laboratorio que los mismos no representan riesgos para la vida, la salud o la seguridad del consumidor. El proveedor deberá acreditar el destino que le dé a los bienes o productos.

Artículo 100.- Cuando una multa impuesta al proveedor por la Procuraduría, no se pague en los términos establecidos en la Ley, dará lugar a iniciar en su contra el procedimiento administrativo de ejecución, previsto en el Código Fiscal de la Federación y su reglamento.

Los mecanismos referidos en el segundo párrafo del artículo 134 BIS de la Ley, serán los adecuados para que el proveedor sancionado pueda cumplir con su obligación de pago a través de los medios previstos en el Código Fiscal de la Federación.

Para efecto de lo anterior y para el uso de los mecanismos aludidos en el párrafo precedente, la Procuraduría podrá coordinarse a través de convenios con otras autoridades exactoras de los niveles Federal, Estatal y Municipal.

TRANSITORIOS

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

Segundo.- Se abroga el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el tres de agosto del año dos mil seis.

Tercero.- Las disposiciones administrativas emitidas por la Procuraduría que no se opongan al presente Reglamento, continuarán vigentes hasta en tanto se emitan las que las sustituyan.

Cuarto.- Las erogaciones que se deriven para la aplicación del presente Decreto se realizarán con cargo al presupuesto de la Procuraduría Federal del Consumidor y no requerirán recursos adicionales, ni se incrementará su presupuesto regularizable en materia de servicios personales.

Dado en la Residencia Oficial del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, a 18 de diciembre de 2019.- **Andrés Manuel López Obrador.-** Rúbrica.- La Secretaria de Economía, **Graciela Márquez Colín.-** Rúbrica.