

REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004
Última reforma publicada DOF 14 diciembre de 2009

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

VICENTE FOX QUESADA, 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 PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Este Reglamento tiene por objeto establecer la organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley Federal de Protección al Consumidor y otras disposiciones legales aplicables.

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de este ordenamiento se entiende por:

- I.- Delegaciones:** las Delegaciones de la Procuraduría;
- II.- Estatuto Orgánico:** el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- III.- Ley:** la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- IV.- Procurador:** el Procurador Federal del Consumidor,
- V.- Procuraduría:** la Procuraduría Federal del Consumidor;
- VI.- Reglamento:** el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- VII.- Secretaría:** la Secretaría de Economía, y
- VIII.- Subdelegaciones:** las Subdelegaciones de la Procuraduría.

ARTÍCULO 3.- La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades que estime conveniente.

ARTÍCULO 4.- La Procuraduría contará con las siguientes unidades administrativas:

- I.-** Oficina del Procurador;
- II.-** Subprocuraduría de Servicios;
- III.-** Subprocuraduría de Verificación;
- IV.-** Subprocuraduría Jurídica;
- V.-** Coordinación General de Planeación;
- VI.-** Coordinación General de Educación y Divulgación;
- VII.-** Coordinación General de Administración;
- VIII.-** Dirección General de Comunicación Social;
- IX.-** Dirección General de Delegaciones;
- X.-** Dirección General de Quejas y Conciliación;
- XI.-** Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento;
- XII.-** Dirección General de Procedimientos;
- XIII.-** Dirección General de Verificación y Vigilancia;
- XIV.-** Dirección General de Verificación de Combustibles;
- XV.-** Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

- XVI.-** Dirección General Jurídica Consultiva;
- XVII.-** Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;
- XVIII.-** Dirección General de Estudios sobre Consumo;
- XIX.-** Dirección General de Planeación y Evaluación;
- XX.-** Dirección General de Difusión;
- XXI.-** Dirección General de Educación y Organización de Consumidores;
- XXII.-** Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
- XXIII.-** Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales;
- XXIV.-** Dirección General de Recursos Humanos;
- XXV.-** Dirección General de Informática, y
- XXVI.-** Delegaciones y Subdelegaciones.

Al frente de cada una de las referidas unidades administrativas existirá un titular, que será nombrado Subprocurador, Coordinador General, Director General, Delegado o Subdelegado, según corresponda y tendrá las facultades que determinen este Reglamento y el Estatuto Orgánico.

La Procuraduría también contará con directores de área, subdirectores, jefes de departamento, subjefes, jefes de oficina, jefes de sección, jefes de mesa, conciliadores, secretarios arbitrales, abogados resolutores, dictaminadores, verificadores, ejecutores, notificadores, peritos, promotores, instructores, receptores de quejas y demás servidores públicos que determine el Procurador de acuerdo con las disposiciones presupuestales aplicables.

ARTÍCULO 5.- En la Procuraduría existirá un Órgano Interno de Control, cuyo titular será designado en los términos del artículo 37, fracción XII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y se auxiliará, en el ejercicio de sus facultades, por los titulares de las áreas de auditoría, quejas y responsabilidades, designados en los mismos términos.

El Órgano Interno de Control, su Titular y los titulares de las áreas de auditoría, quejas y responsabilidades, desarrollarán sus funciones conforme a las atribuciones que les confiere la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y otros ordenamientos jurídicos aplicables de conformidad con el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

ARTÍCULO 6.- La adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución de las funciones previstas en la Ley entre dichas unidades que no se señalen en este Reglamento, se establecerán en el Estatuto Orgánico que expedirá el Procurador en los términos previstos por el artículo 27, fracción X, de la Ley.

ARTÍCULO 7.- Sin perjuicio de lo previsto por otras normas aplicables, en los casos de ausencia temporal, los servidores públicos adscritos a la Procuraduría, serán suplidos de la siguiente manera:

- I.-** El Procurador, por los Subprocuradores y Coordinadores Generales conforme a la materia de su competencia. En el caso del ejercicio de las atribuciones establecidas en el artículo 27 de la Ley, por el Subprocurador Jurídico, el de Servicios o el de Verificación, en ese orden y a falta de ellos, por el Coordinador General de Planeación;
- II.-** Los Subprocuradores y Coordinadores Generales, por los Directores Generales de su adscripción conforme a la materia que corresponda o por el servidor público que determine el Procurador;
- III.-** Los Directores Generales, por los inmediatos inferiores jerárquicos, según la competencia de cada uno de ellos, o por quien determine el Procurador, el Subprocurador o el Coordinador General que corresponda;
- IV.-** Los Delegados, por el Jefe de Departamento que corresponda conforme a su competencia o por el servidor público que determine el Procurador o el Director General de Delegaciones, y

- V.- Los Subdelegados, por el Subjefe que corresponda conforme a su competencia o por el servidor público que designe el Delegado o el Director General de Delegaciones.

CAPÍTULO II

DEL PROCURADOR

ARTÍCULO 8.- De conformidad con el artículo 27 y demás disposiciones relativas de la Ley, la representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competan a la Procuraduría corresponden al Procurador, quien para su mejor ejecución y desahogo podrá delegar atribuciones en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo, de acuerdo con lo que establece este Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Institución, mediante acuerdos que se publicarán en el **Diario Oficial de la Federación**.

Además de las atribuciones señaladas en la Ley, el Procurador tendrá las siguientes facultades:

- I.- Proponer al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría, los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos necesarios para el cumplimiento de la Ley y otras disposiciones jurídicas concernientes a relaciones de consumo;
- II.- Proponer a la Secretaría, la política de protección al consumidor;
- III.- Expedir manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, así como los acuerdos y demás lineamientos y criterios necesarios para el funcionamiento de la Procuraduría;
- IV.- Adscribir orgánicamente las unidades administrativas previstas en este Reglamento;
- V.- Establecer los criterios para la imposición de las multas previstas en la Ley, así como para condonarlas, reducir las, modificarlas o conmutarlas, a fin de preservar la equidad, en términos de lo dispuesto por la propia Ley;
- VI.- Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;
- VII.- Modificar o revocar de oficio aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por los Subprocuradores, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, y
- VIII.- Las demás que le otorguen otros ordenamientos jurídicos.

CAPÍTULO III

DE LOS SUBPROCURADORES Y COORDINADORES GENERALES

ARTÍCULO 9.- Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales tendrán las siguientes atribuciones:

- I.- Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;
- II.- Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;
- III.- Coordinarse entre sí, para el mejor desarrollo de las atribuciones que les han sido conferidas;
- IV.- Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
- V.- Someter a la aprobación del Procurador los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;
- VI.- Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, y en aquellos que les encomiende el Procurador;
- VII.- Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como

sobre aquellas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las Delegaciones;

- VIII.-** Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los lineamientos y criterios que se emitan sobre los mismos, en todos los asuntos de su competencia;
- IX.-** Promover la coordinación y colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores, consumidores y sus organizaciones, para lograr los fines que establece la Ley y celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- X.-** Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador y los que emitan en ejercicio de sus atribuciones;
- XI.-** Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas bajo su adscripción;
- XII.-** Autorizar los programas de capacitación que presenten, en el ámbito de su competencia, las unidades administrativas bajo su adscripción y proponerlos al Coordinador General de Administración para su incorporación en los programas de capacitación de la Institución y, en su caso, participar en su desarrollo;
- XIII.** Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente;
- XIV.-** Proponer al Coordinador General de Administración, en el ámbito de sus respectivas competencias, los precios y tarifas y, en su caso, su actualización, de los bienes y servicios que ofrecen al público a través de las unidades administrativas de su adscripción, y
- XV.-** Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos y el Procurador.

ARTÍCULO 10.- Son facultades de los Subprocuradores:

- I.-** Conocer y analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en los artículos 24, fracción XVII y 26 de la Ley, y solicitar la intervención que corresponda a la Subprocuraduría Jurídica;
- II.-** Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información necesaria para el ejercicio de las atribuciones que confiere la Ley a la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;
- III.-** Previo acuerdo con el Procurador y conforme a lo dispuesto en la Ley, 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, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional o local, según corresponda;
- IV.-** Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas por la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo a la Ley y a otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- V.-** Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos que correspondan conforme a su ámbito de competencia y en términos de lo dispuesto por la Ley, los ordenamientos legales aplicables y, en su caso, los lineamientos de la Subprocuraduría Jurídica, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- VI.-** Condonar, reducir o conmutar las multas conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- VII.-** Colaborar con las autoridades y organismos competentes en el desarrollo de las actividades y programas para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor;
- VIII.-** Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;

IX.- Modificar o revocar de oficio aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por sus subordinados jerárquicos, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica y acuerdo con el Procurador, y

X.- Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad.

ARTÍCULO 11.- Son atribuciones del Subprocurador de Servicios:

I.- Vigilar, coordinar, controlar, sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

II.- Vigilar, coordinar, controlar, sustanciar y resolver los procedimientos que deriven de ordenamientos legales diferentes a la Ley, que sean de competencia de la Procuraduría, dentro de las atribuciones de las unidades administrativas que se le adscriban;

III.- Emitir, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la aplicación de los procedimientos previstos en las fracciones anteriores, así como los relativos, en el ámbito de su competencia, a la bonificación o compensación establecida por la Ley y a la emisión del dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la propia Ley y supervisar su cumplimiento;

IV.- Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, suspensión del uso y cancelación de los modelos de contratos de adhesión y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades, previstos en la Ley y en otros ordenamientos legales aplicables;

V.- Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a las solicitudes de inscripción, cancelación, consulta, renovación, actualización y denuncias, relacionadas con el registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios;

VI.- Monitorear y evaluar la publicidad relativa a bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de aquella que viole las disposiciones de la Ley y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría, así como aplicar las sanciones correspondientes;

VII.- Coordinar y convenir acciones de protección al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

VIII.- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley, y

IX.- Resolver y emitir laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a otros servidores públicos.

ARTÍCULO 12.- Son atribuciones del Subprocurador de Verificación:

I.- Ejercer las funciones de verificación y vigilancia que prevé la Ley;

II.- Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de verificación y vigilancia y por infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

III.- Emitir, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la verificación y vigilancia del cumplimiento de la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables y supervisar su observancia;

IV.- Emitir, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios, en el ámbito de su competencia, en materia de bonificación o compensación a que se refiere la Ley y para el ejercicio de las atribuciones previstas en los artículos 24, fracción XXI, 92 último párrafo y 98 BIS de la Ley y vigilar su cumplimiento;

V.- Ordenar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;

- VI.-** Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de actúen de manera individual o conjunta;
- VII.-** Formular y coordinar el establecimiento de mecanismos de colaboración de proyectos de investigación específicos;
- VIII.-** Emitir lineamientos en materia de investigación, pruebas y análisis que desarrolle el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
- IX.-** Proponer al Procurador los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal que participe en diligencias de verificación y, en su caso, expedirlas, y
- X.-** Ordenar, en los términos de la Ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley y ordenar también, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información.

ARTÍCULO 13.- Son atribuciones del Subprocurador Jurídico:

- I.-** Prestar la consultoría jurídica en la Procuraduría;
- II.-** Coordinar en la Procuraduría los procedimientos relativos al Registro Único de Personas Acreditadas de la Administración Pública Federal;
- III.-** Revisar y dictaminar los proyectos jurídico-normativos que propongan las unidades administrativas de la Procuraduría conforme al ámbito de su competencia;
- IV.-** Presentar, para la consideración del Procurador, los proyectos de iniciativas de Leyes relacionados con la actividad de la Procuraduría, así como los proyectos de reglamentos, Estatuto Orgánico y demás disposiciones jurídicas y normativas necesarias para la aplicación de la Ley y para el mejor cumplimiento de las atribuciones y obligaciones de la Procuraduría;
- V.-** Emitir los lineamientos para la elaboración de los contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos en los que la Procuraduría sea parte y coordinar y vigilar su revisión y validación;
- VI.-** Representar a la Procuraduría y al Procurador en toda clase de procedimientos administrativos, judiciales, contencioso administrativos y laborales, derivados del ejercicio de sus atribuciones; instrumentar y rendir informes en materia de amparo, así como coordinar y vigilar la defensa del interés jurídico y actos de autoridad de la Procuraduría;
- VII.-** En ausencia del Procurador, suscribir informes previos y justificados, proponer y aportar pruebas, expresar alegatos e interponer recursos en los juicios de amparo en que aquél sea parte;
- VIII.-** Ejercer, ante los tribunales competentes las acciones que correspondan a la Procuraduría, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier procedimiento;
- IX.-** Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer las acciones que correspondan en los términos de la Ley;
- X.-** Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y sean del conocimiento de la Procuraduría y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores;
- XI.-** Emitir los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión;
- XII.-** Representar a la Procuraduría ante los organismos de defensa de los Derechos Humanos, y
- XIII.-** Fungir como enlace de la Procuraduría para la tramitación y atención de los asuntos relacionados con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

ARTÍCULO 14.- Son atribuciones del Coordinador General de Planeación:

- I.-** Coordinar el establecimiento de las estrategias, planes y políticas necesarias para alcanzar los objetivos y metas institucionales;
- II.-** Determinar los lineamientos y criterios para la planeación y evaluación de los programas de la Procuraduría;
- III.-** Coordinar la construcción de indicadores estratégicos y de gestión;

- IV.-** Coordinar la recopilación de la información estadística que permita la toma de decisiones, así como la elaboración de los informes oficiales de la institución;
- V.-** Establecer criterios en materia de monitoreo de precios y encuestas;
- VI.-** Coordinar los estudios e investigaciones en materia de relaciones de consumo y de las actividades que desarrolla la Procuraduría;
- VII.-** Promover y coordinar la integración del acervo bibliográfico y hemerográfico de la Procuraduría, y
- VIII.-** Coordinar las relaciones con organizaciones e instituciones extranjeras, así como con organismos internacionales en materias relacionadas con el consumo o la protección al consumidor y coordinarse con la Subprocuraduría Jurídica, para la elaboración y revisión de los documentos e instrumentos jurídicos correspondientes.

ARTÍCULO 15.- Son atribuciones del Coordinador General de Educación y Divulgación:

- I.-** Planear y establecer los programas de educación para el consumo y los de difusión a través de publicaciones, radio y televisión y de organización de consumidores con el propósito de informar a los consumidores sobre sus derechos, la calidad y mejores condiciones de compra de bienes y servicios, así como para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;
- II.-** Proponer al Procurador sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
- III.-** Formular y coordinar proyectos para el desarrollo de asociaciones de consumidores que prevean, entre otros rubros, el establecimiento de mecanismos para su financiamiento;
- IV.-** Plantear los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupos y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo;
- V.-** Promover y coordinar la integración del acervo audiovisual de la Procuraduría;
- VI.-** Emitir lineamientos de trabajo en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo para las Delegaciones;
- VII.-** Establecer lineamientos y criterios para promover y apoyar a las asociaciones y organizaciones de consumidores, para proporcionarles capacitación y asesoría y para apoyar su vinculación con organizaciones del extranjero, y
- VIII.-** Proponer al Procurador la realización de campañas específicas de educación, divulgación y orientación a través de la radio, televisión y publicaciones, así como estudios específicos para conocer y dar respuesta a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora.

ARTÍCULO 16.- Son atribuciones del Coordinador General de Administración:

- I.-** Establecer las normas, criterios, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos de la Procuraduría;
- II.-** Autorizar los manuales y guías técnicas de la Procuraduría y establecer las políticas y lineamientos para su elaboración;
- III.-** Coordinar la formulación de programas presupuestarios y del proyecto de presupuesto de la Procuraduría, así como vigilar su ejercicio y cumplimiento;
- IV.-** Asignar anualmente presupuesto a cada unidad administrativa de la Procuraduría conforme al aprobado a la Institución para el cumplimiento de sus metas y establecer los lineamientos para la administración, ejercicio, control y evaluación programática presupuestal;
- V.-** Autorizar la documentación necesaria para el ejercicio y la comprobación del presupuesto de la Procuraduría, y someter a la consideración de su titular la que corresponda a las erogaciones que deban ser autorizadas por él;
- VI.-** Por acuerdo del Procurador, suscribir aquellos documentos que impliquen actos de administración;

- VII.-** Representar a la Procuraduría en los convenios y contratos en que sea parte y que afecten su presupuesto o patrimonio;
- VIII.-** Proponer al Procurador las medidas técnicas y administrativas para la mejor organización y funcionamiento de la Institución;
- IX.-** Coordinar la prestación y el apoyo de los servicios informáticos, de procesamiento de datos y telecomunicaciones dentro de la Procuraduría;
- X.-** Coordinar que la adquisición y enajenación de bienes, la contratación de servicios y de obra pública, así como la administración de los bienes inmuebles que ocupa la Institución se realicen de conformidad con las disposiciones legales aplicables;
- XI.-** Establecer y coordinar el programa de protección civil para la Procuraduría;
- XII.-** Coordinar las relaciones laborales de la Procuraduría y vigilar la correcta aplicación de las disposiciones aplicables en la materia;
- XIII.-** Rescindir e imponer medidas disciplinarias en materia laboral a los servidores públicos de la Procuraduría, que incurran en faltas en el desempeño de sus funciones;
- XIV.-** Establecer los programas de capacitación en la Procuraduría;
- XV.-** Expedir las credenciales o identificaciones a los servidores públicos y demás personas que presten sus servicios a la Procuraduría, con excepción de aquellas que se utilicen para diligencias de verificación;
- XVI.-** Emitir los dictámenes administrativos relacionados con las modificaciones a las estructuras orgánicas y ocupacionales, así como de las plantillas de personal operativo de la Procuraduría;
- XVII.-** Proponer al Procurador, los precios y tarifas de los bienes y servicios que de acuerdo con la normatividad vigente pueda cobrar la Procuraduría, así como gestionar su autorización ante las autoridades competentes, y
- XVIII.-** Normar y supervisar el funcionamiento de las áreas de administración de las diversas unidades administrativas de la Procuraduría.

CAPÍTULO IV

DE LAS DIRECCIONES GENERALES

ARTÍCULO 17.- Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de este Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes atribuciones comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

- I.-** Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento y el Estatuto Orgánico;
- II.-** Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las Leyes, reglamentos y normatividad correspondientes;
- III.-** Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
- IV.-** Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;
- V.-** Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;
- VI.-** Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;
- VII.-** Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

- VIII.-** Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
- IX.-** Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
- X.-** Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
- XI.-** Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
- XII.-** Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XIII.-** Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XIV.-** Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
- XV.-** Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI.-** Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XVII.-** Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;
- XVIII.-** Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
- XIX.-** Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX, de la Ley y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;
- XX.-** Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- XXI.-** Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;
- XXII.-** Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, y
- XXIII.-** Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

El Procurador podrá determinar que servidores públicos subalternos a los Directores Generales puedan también ejercer algunas de las atribuciones a que se refiere el presente artículo. Para tal efecto, emitirá los acuerdos que correspondan, mismos que deberán publicarse en el **Diario Oficial de la Federación**.

CAPÍTULO V

DE LAS DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES

ARTÍCULO 18.- La Procuraduría tendrá las delegaciones y subdelegaciones que determine el Estatuto Orgánico. Los servidores públicos de dichas unidades administrativas ejercerán las atribuciones que la Ley, este Reglamento y otros ordenamientos legales confieren a la Procuraduría, tanto en la circunscripción territorial que a tales unidades determine el Procurador mediante acuerdos, como de manera concurrente en la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones circunvecinas, conforme a los lineamientos que también por acuerdos expida el Procurador y que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

ARTÍCULO 19.- Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, quien será nombrado y removido por el Procurador, y el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador.

Son atribuciones de los Delegados:

- I.- Asesorar y orientar a los consumidores y a los proveedores en relación con sus derechos y obligaciones;
- II.- Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores;
- III.- Recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores;
- IV.- Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;
- V.- Sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores;
- VI.- Aprobar los convenios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores y vigilar su cumplimiento;
- VII.- Exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o para designar a algún árbitro independiente;
- VIII.- Sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes;
- IX.- Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;
- X.- Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y los lineamientos y determinaciones que al efecto se emitan y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XI.- Recibir consignaciones mediante la exhibición de billetes de depósito en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, en términos de la normatividad establecida;
- XII.- Ordenar la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XIII.- Ordenar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables, y comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de actúen de manera individual o conjunta;
- XIV.- Expedir las credenciales del personal que participe en diligencias de verificación;
- XV.- Levantar, dictaminar y calificar actas de verificación;
- XVI.- Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas por la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XVII.- Condonar, reducir, modificar o conmutar multas impuestas por servidores públicos de su adscripción, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- XVIII.- Promover y apoyar la constitución de asociaciones y organizaciones de consumidores;
- XIX.- Asesorar a las asociaciones y organizaciones de consumidores en su funcionamiento y operación;
- XX.- Capacitar a las asociaciones y organizaciones de consumidores y evaluar el impacto de los proyectos educativos enfocados a la capacitación de los consumidores;
- XXI.- Recibir y tramitar para su revisión, modificación, registro y cancelación, los contratos de adhesión, así como vigilar su cumplimiento y hacer a los interesados las notificaciones que correspondan;
- XXII.- Recibir, analizar y, en su caso, aprobar las solicitudes ante el Registro Único de Personas Acreditadas de la Administración Pública Federal;
- XXIII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;
- XXIV.- Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;

- XXV.-** Ejercer acciones de grupo, previo acuerdo de la Subprocuraduría Jurídica, en los términos del artículo 26 de la Ley;
- XXVI.-** Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;
- XXVII.-** Llevar a cabo estudios e investigaciones de mercado, de precios y tarifas y de relaciones de consumo, tendientes a facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- XXVIII.-** Informar al público sobre los resultados de los estudios e investigaciones que lleven a cabo y fomentar el desarrollo de una cultura de consumo;
- XXIX.-** Procurar el uso de medios masivos de comunicación para difundir información sobre los derechos del consumidor y la referente a precios, tarifas, calidades y relaciones de consumo y elaborar y difundir las publicaciones de la Procuraduría y las de la Delegación;
- XXX.-** Establecer módulos de atención a los consumidores;
- XXXI.-** Coordinar y convenir acciones de protección y educación al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- XXXII.-** Administrar los recursos humanos y materiales que les sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de sus programas y los de las unidades a su adscripción;
- XXXIII.-** Administrar el presupuesto asignado y efectuar su afectación contable y presupuestal;
- XXXIV.-** Resguardar la documentación comprobatoria del gasto;
- XXXV.-** Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente;
- XXXVI.-** Llevar la contabilidad de la Delegación, la cual incluirá las cuentas para registrar activos y pasivos, ingresos, costos y gastos, así como las asignaciones, compromisos y ejercicios correspondientes a los programas y partidas del presupuesto, de conformidad con lo establecido por las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;
- XXXVII.-** Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Delegación;
- XXXVIII.-** Aplicar el cobro de los precios y tarifas autorizadas por las autoridades competentes o fijadas por el Procurador, de los bienes y servicios que les correspondan;
- XXXIX.-** Suscribir pedidos o contratos de cualquier naturaleza, hasta por el monto de adjudicación directa establecido en cada ejercicio fiscal, conforme a la normatividad aplicable y previo acuerdo de la Coordinación General de Administración;
- XL.-** Recibir las quejas y denuncias que se presenten en contra de servidores públicos adscritos a la Delegación y transmitirlos al Órgano Interno de Control;
- XLI.-** Supervisar el cumplimiento de los lineamientos y demás disposiciones aplicables en la delegación y subdelegaciones adscritas, y
- XLII.-** Informar a la Dirección General de Delegaciones de la Procuraduría y, en su caso, a las unidades centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos.

Las Delegaciones ejercerán sus atribuciones de acuerdo con los lineamientos, criterios, instrucciones y acuerdos que el Procurador, los Subprocuradores, los Coordinadores Generales y la Dirección General de Delegaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, expidan con fundamento en la Ley, el Reglamento, el Estatuto Orgánico y los demás ordenamientos jurídicos que emanen de aquella.

ARTÍCULO 20.- El Delegado será el responsable del ejercicio de las atribuciones señaladas en el artículo previo. Con independencia de lo anterior, las atribuciones podrán ser ejercidas por los siguientes servidores públicos:

- I.- Al Jefe de Departamento de Servicios competará el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XVI, XXI, XXIII, XXXVII y XLII;
- II.- Al Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia corresponderá el ejercicio de las atribuciones mencionadas en las fracciones IV, IX, X, XII, XIII, XV, XVI, XXIII, XXXVII y XLII;
- III.- Al Jefe de Departamento de Educación y Divulgación competará el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones XVIII, XIX, XX, XXVII y XLII, y
- IV.- Al responsable o encargado administrativo corresponderá el ejercicio de las atribuciones previstas en las fracciones XXXII, XXXIII, XXXIV, XXXVI y XLII.

ARTÍCULO 21.- Al frente de cada una de las Subdelegaciones habrá un Subdelegado, quien será nombrado y removido por el Procurador, y el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador.

Las Subdelegaciones estarán adscritas a las Delegaciones, de conformidad con lo establecido en el Estatuto y estas últimas tendrán la responsabilidad de coordinar y supervisar la operación y funcionamiento de aquéllas.

Los Subdelegados tendrán las mismas atribuciones que los delegados excepto las señaladas en las fracciones XIV, XVII, XXII, XXIV, XXV, XXVI, XXIX, XXX, XXXI, XXXV, XL y XLI, del artículo 19 del presente Reglamento.

Los Subdelegados podrán ejercer las atribuciones relacionadas con el procedimiento de verificación y vigilancia sólo como consecuencia de las órdenes e instrucciones que al efecto emitan el Subprocurador de Verificación, los Directores Generales de la materia o el Delegado correspondiente.

Los Subdelegados deberán informar a la Delegación a la que estén adscritos sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el ejercicio del presupuesto, los registros de contabilidad de la Subdelegación y el desarrollo de los programas que se les asignen.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Este Reglamento entrará en vigor a los treinta días naturales siguientes al de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

SEGUNDO.- Se abroga el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el **Diario Oficial de la Federación** en fecha 23 de agosto de 1994.

TERCERO.- Los procedimientos y recursos iniciados conforme al Reglamento que se deroga, se seguirán substanciando ante las unidades administrativas equivalentes previstas en el presente Reglamento.

Dado en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los trece días del mes de julio de dos mil cuatro.- **Vicente Fox Quesada**.- Rúbrica.- El Secretario de Economía, **Fernando de Jesús Canales Clariond**.- Rúbrica.