

## **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSOS ARTÍCULOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE LENGUAJE INCLUYENTE.**

El suscrito, **MARTÍ BATRES GUADARRAMA**, Senador de la República a la LXIV Legislatura, integrante del Grupo Parlamentario de MORENA, con fundamento en los artículos 71 fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 8 numeral 1 fracción II, 164 y 165 del Reglamento del Senado de la República; someto a consideración de esta Soberanía la presente INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSOS ARTÍCULOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE LENGUAJE INCLUYENTE, con base en la siguiente:

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El seis de junio de este año se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 2, 4, 35, 41, 52, 53, 56, 94 Y 115; DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, EN MATERIA DE PARIDAD ENTRE GÉNEROS.

Con el fin de trasladar el espíritu de esta trascendente reforma constitucional a toda la legislación que conforma el sistema jurídico mexicano; debe hacerse un importante esfuerzo de armonización a las normas que nos rigen.

La paridad; la equidad de género o entre los géneros; la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres; son principios que para que permeen más ampliamente entre nosotras y nosotros, debemos también verbalizarlos, decirlos todo el tiempo, en todos los espacios de interacción social; debemos leerlos en todo tipo de documentos jurídicos y por supuesto, en toda la legislación vigente.

Deben estar tan cotidianamente presentes en nuestros actos públicos y privados; hasta conseguir modificar nuestros actuales patrones.

Así, en el contenido de la iniciativa que someto a la consideración de este pleno, han sido sustituidas las expresiones “el consumidor”, “empleados”; por ejemplo, por “las personas consumidoras”, “empleados o empleadas” etcétera. **Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de todos los artículos que integran la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR y se modificaron los artículos respectivos**, como se muestra en el cuadro comparativo que más adelante se presenta.

Conservando los bienes jurídicos tutelados y los derechos y obligaciones contenidos en la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR vigente; en el documento que presento, se ha modificado sin embargo el lenguaje; se han eliminado las expresiones que discriminan, excluyen y hacen invisibles a las mujeres; sistemática, históricamente.

La indiferencia o invisibilización de una persona, de una mujer; constituye otra modalidad de violencia. De modo que modificar nuestras expresiones, las jurídicas incluidas, edifican en dos sentidos.

El lenguaje es una de las vías principales de reproducción de prejuicios y estereotipos discriminatorios. Por eso, para contribuir a una plena igualdad, debe cambiar el lenguaje y es el lenguaje jurídico, uno de los que requiere mayor transformación, pues es uno de los que se conserva generalmente en su estado más antiguo.

El artículo 1° de la Constitución General prohíbe toda discriminación por motivos de género. En este sentido, consideramos que existen diversas frases en la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, que resultan excluyentes y discriminatorias para la mujer, toda vez que su connotación lleva implícita una categoría de superioridad o sobrevaloración del sexo masculino.

Si se tiene en cuenta que la reforma constitucional en materia de paridad de género impulsará notablemente la participación de las mujeres en espacios que les estaban vedados; resulta fundamental contar con una legislación acorde con lo que en los hechos comenzará a ocurrir: la progresiva visibilidad de las mujeres mexicanas en sindicatos, cuerpos colegiados, órganos de gobierno, cargos municipales; etc. La importancia de la mujer en la vida implica grandes cambios en el lenguaje, lo cual nos obliga a replantear nuestros hábitos lingüísticos para que respondan a esta nueva realidad; razón por la cual, resulta necesario emplear un lenguaje incluyente desde el texto constitucional y las leyes secundarias, que evite prácticas discriminatorias por cuestión de género.

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

Es fundamental señalar que se han llevado a cabo diversas reformas en el Senado de la República cuyo tema central no ha sido el lenguaje incluyente; sin embargo, de forma secundaria se realizan las modificaciones en esta materia solo de ciertos artículos; pero se requiere una revisión integral de la legislación para establecer un lenguaje de género, que es precisamente, lo que pretendemos iniciar con esta iniciativa; es decir, hacer la revisión de leyes completas.

El 6 de noviembre de 2018 presenté ante el pleno de este Senado una iniciativa de reforma al artículo cuarto constitucional, a fin de sustituir la línea que decía lo siguiente: "Artículo 4. El varón y la mujer son iguales ante la ley" por otra que diga: "La mujer y el hombre son iguales ante la ley". Esta iniciativa fue dictaminada en conjunto con la reforma constitucional en materia de paridad de género que aprobamos por unanimidad el 14 de mayo del año en curso y el día de hoy se encuentra vigente; sin embargo, reiteramos, se requiere una revisión integral de nuestra legislación.

## **Derecho Comparado**

El Estado Mexicano ha ratificado diversos instrumentos internacionales comprometidos con la igualdad entre mujeres y hombres; así como con la erradicación de la violencia de género, de conformidad con lo previsto por el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dichos instrumentos son Ley Suprema de toda la Unión.

Así, en el ámbito internacional, podemos observar países como España y Argentina, que regulan específicamente el uso y tratamiento en materia de lenguaje de género. Adicionalmente, otros países disponen de guías para las instituciones públicas, como Suiza, Canadá y Austria.

En este contexto, el lenguaje de las normas, enmarcado dentro del lenguaje jurídico, es uno de los que requiere mayor rigurosidad en su conformación, ya que tiene la función directiva de conductas que van construyendo realidades.

Tomando en cuenta lo anterior, creemos necesario avanzar en el reconocimiento de la perspectiva de género en nuestra legislación, con el objeto de aportar y poner en discusión éste y otros asuntos vinculados al lenguaje de género y el reconocimiento de su importancia.

El presente proyecto de reforma propone un marco legal no discriminatorio por motivos de género, lo cual incluye el lenguaje y las expresiones jurídicas.

A fin de clarificar mejor el contenido de la presente iniciativa, presentamos el siguiente cuadro comparativo:

## LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

TEXTO VIGENTE	PROPUESTA DE REDACCIÓN
LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA
<b>Capítulo I Disposiciones Generales</b>	<b>Capítulo I Disposiciones Generales</b>
<p><b>ARTÍCULO 1.- ...</b></p> <p>...</p> <p>Son principios básicos en las relaciones de consumo:</p> <p>I. La protección de la vida, salud y seguridad <del>del consumidor</del> contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ...</p> <p>V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a <del>los consumidores</del>;</p> <p>VI. El otorgamiento de información y de facilidades a <del>los consumidores</del> para la defensa de sus derechos;</p>	<p><b>ARTÍCULO 1.- ...</b></p> <p>...</p> <p>Son principios básicos en las relaciones de consumo:</p> <p>I. La protección de la vida, salud y seguridad <b>de la persona consumidora</b> contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ...</p> <p>V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica <b>a las personas consumidoras</b>;</p> <p>VI. El otorgamiento de información y de facilidades a <b>las personas</b></p>

<p>VII. ...</p> <p>VIII. La real y efectiva protección <del>al consumidor</del> en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;</p> <p>IX. ...</p> <p>X. ...</p> <p>XI. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de <del>consumidores</del> que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de los derechos <del>del consumidor</del>.</p> <p>...</p>	<p><b>consumidoras</b> para la defensa de sus derechos;</p> <p>VII. ...</p> <p>VIII. La real y efectiva protección <b>a la persona consumidora</b> en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;</p> <p>IX. ...</p> <p>X. ...</p> <p>XI. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones <b>de personas consumidoras</b> que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de <b>sus derechos</b>.</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 2.-</b> Para los efectos de esta ley, se entiende por:</p> <p>I. <del>Consumidor</del>: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por <del>consumidor</del> a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 2.-</b> Para los efectos de esta ley, se entiende por:</p> <p>I. <b>Persona consumidora</b>: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por <b>consumidora</b> a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.</p>

<p>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.</p> <p>II. <del>Proveedor</del>: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p> <p>II. Secretaría: ...</p> <p>IV. Procuraduría: la Procuraduría Federal <del>del Consumidor</del>.</p>	<p>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.</p> <p>II. <b>Persona proveedora</b>: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p> <p>III. ...</p> <p>IV. Procuraduría: la Procuraduría Federal <b>de la Persona Consumidora</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 3.-</b> ...</p>	<p><b>ARTÍCULO 3.-</b> ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 4.-</b> ...</p>	<p><b>ARTÍCULO 4.-</b> ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 5.-</b> ...</p> <p>...</p>	<p><b>ARTÍCULO 5.-</b> ...</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 6.-</b> Estarán <del>obligados</del> al cumplimiento de esta ley <del>los proveedores y los consumidores</del>. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de <del>proveedores</del> o <del>consumidores</del>.</p>	<p><b>ARTÍCULO 6.-</b> Estarán <b>obligadas</b> al cumplimiento de esta ley <b>las personas proveedoras y las consumidoras</b>. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de <del>proveedores</del> o <del>consumidores</del>.</p>

<p><b>ARTÍCULO 7.-</b> <del>Todo proveedor</del> está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con <del>el consumidor</del> para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.</p>	<p><b>ARTÍCULO 7.-</b> Toda persona <b>proveedora</b> está <b>obligada</b> a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con <b>la consumidora</b> para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.</p>
<p><b>ARTÍCULO 7 BIS.-</b> <del>El proveedor</del> deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al <del>consumidor</del>.</p> <p>...</p>	<p><b>ARTÍCULO 7 BIS.-</b> La persona <b>proveedora</b> deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca <b>a la persona consumidora</b>.</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 8.-</b> ...</p> <p><del>Los proveedores</del> están obligados a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior.</p>	<p><b>ARTÍCULO 8.-</b> ...</p> <p><b>Las personas proveedoras</b> están <b>obligadas</b> a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior.</p>
<p><b>ARTÍCULO 8 Bis.</b> La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que <del>los consumidores</del> estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.</p> <p>Para este propósito, elaborará contenidos y materiales educativos en esta materia a fin de ponerlos a disposición del público por los medios a su alcance,</p>	<p><b>ARTÍCULO 8 Bis.</b> La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que <b>las personas consumidoras</b> estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.</p> <p>Para este propósito, elaborará contenidos y materiales educativos en esta materia a fin de ponerlos a disposición del público por los medios a su alcance,</p>

<p>incluyendo su distribución en los establecimientos de <del>los proveedores</del>, previo acuerdo con éstos. También presentará sus contenidos educativos a la autoridad federal competente a fin de que los incorpore a los programas oficiales correspondientes en términos de las disposiciones aplicables.</p> <p>La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a <del>los consumidores</del> en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquélla las facilidades necesarias para ello.</p>	<p>incluyendo su distribución en los establecimientos de <b>las personas proveedoras</b>, previo acuerdo con éstos. También presentará sus contenidos educativos a la autoridad federal competente a fin de que los incorpore a los programas oficiales correspondientes en términos de las disposiciones aplicables.</p> <p>La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a <b>las personas consumidoras</b> en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquélla las facilidades necesarias para ello.</p>
<p><b>ARTÍCULO 9.-</b> <del>Los proveedores</del> de bienes, productos o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus <b>colaboradores, subordinados y toda clase de gestores</b>, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra <del>el infractor</del>.</p>	<p><b>ARTÍCULO 9.-</b> <b>las personas proveedoras</b> de bienes, productos o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos de <b>las personas consumidoras, colaboradoras, subordinadas y toda clase de gestoras</b>, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra <b>la persona infractora</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 10.-</b> Queda prohibido a cualquier <del>proveedor</del> de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad <del>personales de los consumidores</del> bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que <del>alguien sea sorprendido</del> en la comisión flagrante de un delito, <del>los proveedores, sus agentes o empleados</del> se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora <del>al presunto infractor</del> a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios</p>	<p><b>ARTÍCULO 10.-</b> Queda prohibido a cualquier <b>persona proveedora</b> de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad <b>de las personas consumidoras</b> bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que <b>alguna persona sea sorprendida</b> en la comisión flagrante de un delito, <b>las personas proveedoras, sus agentes, empleados o empleadas</b> se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora <b>a la presunta infractora</b> a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del</p>

<p>ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.</p> <p><del>Los proveedores</del> no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a <del>los originalmente contratados</del> que no hubieren sido <del>solicitados o aceptados</del> expresamente, por escrito o por vía electrónica, por <del>el consumidor</del>, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento <del>del consumidor</del> o que no se deriven del contrato correspondiente.</p>	<p>daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.</p> <p><b>Las personas proveedoras</b> no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a <b>las personas originalmente contratadas</b> que no hubieren sido <b>solicitadas o aceptadas</b> expresamente, por escrito o por vía electrónica, por <b>la persona consumidora</b>, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento <b>de la consumidora</b> o que no se deriven del contrato correspondiente.</p>
<p><b>ARTÍCULO 10 BIS.-</b> <del>Los proveedores</del> no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.</p>	<p><b>ARTÍCULO 10 BIS.-</b> <b>Las personas proveedoras</b> no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.</p>
<p><b>ARTÍCULO 11.-</b> <del>El consumidor</del> que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.</p>	<p><b>ARTÍCULO 11.-</b> <b>La persona consumidora</b> que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.</p>
<p><b>ARTÍCULO 12.-</b> Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, <del>el proveedor</del>, tiene obligación de entregar <del>al consumidor</del> factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.</p>	<p><b>ARTÍCULO 12.-</b> Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, <b>la persona proveedora</b>, tiene obligación de entregar <b>a la persona consumidora</b> factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.</p>
<p><b>ARTÍCULO 13.</b> La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, <del>los proveedores</del>, sus representantes <del>o sus empleados</del> están</p>	<p><b>ARTÍCULO 13.</b> La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, <b>las personas proveedoras</b>, sus representantes, sus</p>

<p><del>obligados</del> a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.</p> <p>Las autoridades, <del>proveedores</del> y <del>consumidores</del> <del>están</del> <del>obligados</del> a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.</p> <p>...</p> <p>Se considerará infracción de <del>los proveedores</del> de bienes, productos o servicios la consistente en obstaculizar o impedir, por sí o por interpósita persona, las visitas de verificación, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría.</p>	<p><b>empleadas</b>, están <b>obligadas</b> a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.</p> <p>Las autoridades, <b>personas proveedoras y consumidoras</b> <b>están obligadas</b> a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.</p> <p>...</p> <p>Se considerará infracción de <b>las personas proveedoras</b> de bienes, productos o servicios la consistente en obstaculizar o impedir, por sí o por interpósita persona, las visitas de verificación, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría.</p>
<p><b>ARTÍCULO 14.-</b> ...</p> <p>...</p>	<p><b>ARTÍCULO 14.-</b> ...</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 15.-</b> Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar <del>del consumidor</del>, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso <del>del consumidor</del> para que éstas se realicen posteriormente.</p>	<p><b>ARTÍCULO 15.-</b> Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar <b>de la persona consumidora</b>, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso <b>de ella misma</b> para que éstas se realicen posteriormente.</p>
<p><b>ARTÍCULO 16.-</b> <del>Los proveedores</del> y empresas que utilicen información sobre <del>consumidores</del> con fines mercadotécnicos o publicitarios están <del>obligados</del> a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantienen información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su</p>	<p><b>ARTÍCULO 16.-</b> <b>las personas proveedoras</b> y empresas que utilicen información sobre <b>personas consumidoras</b> con fines mercadotécnicos o publicitarios están <b>obligadas</b> a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantienen información acerca de ella. De existir dicha información, deberán</p>

<p>representante lo solicita, e informar acerca de qué información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los treinta días siguientes a su presentación. En caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la información de <del>un consumidor, éste</del> se la deberá hacer notar <del>al proveedor</del> o a la empresa, quien deberá efectuar dentro de un plazo de treinta días contados a partir de la fecha en que se le haya hecho la solicitud, las correcciones que fundadamente indique <del>el consumidor</del>, e informar las correcciones a los terceros a quienes les haya entregado dicha información.</p> <p>Para los efectos de esta ley, se entiende por fines mercadotécnicos o publicitarios el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios a <del>consumidores</del>.</p>	<p>ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo solicita, e informar acerca de qué información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los treinta días siguientes a su presentación. En caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la información de <b>una persona consumidora, ésta</b> se la deberá hacer notar a la persona proveedora, quien deberá efectuar dentro de un plazo de treinta días contados a partir de la fecha en que se le haya hecho la solicitud, las correcciones que fundadamente indique <b>la persona consumidora</b>, e informar las correcciones a los terceros a quienes les haya entregado dicha información.</p> <p>Para los efectos de esta ley, se entiende por fines mercadotécnicos o publicitarios el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios a <b>personas consumidoras</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 17.-</b> En la publicidad que se envíe a <del>los consumidores</del> se deberá indicar el nombre, domicilio, teléfono y, en su defecto, la dirección electrónica <del>del proveedor</del>; de la empresa que, en su caso, envíe la publicidad a nombre del <del>proveedor</del>, y de la Procuraduría.</p> <p><del>El consumidor</del> podrá exigir directamente a proveedores específicos y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad. Asimismo, <del>el consumidor</del> podrá exigir en todo momento a <del>proveedores</del> y a empresas que utilicen información sobre <del>consumidores</del> con fines mercadotécnicos o publicitarios, que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a</p>	<p><b>ARTÍCULO 17.-</b> En la publicidad que se envíe a <b>las personas consumidoras</b> se deberá indicar el nombre, domicilio, teléfono y, en su defecto, la dirección electrónica <b>de la persona proveedora</b>; de la empresa que, en su caso, envíe la publicidad a nombre de <b>esta última</b>, y de la Procuraduría.</p> <p><b>La persona consumidora</b> podrá exigir directamente a <b>La persona proveedora</b> específicos y a empresas que utilicen información sobre <b>consumidoras</b> con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser <b>molestada</b> en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad. Asimismo, <b>la consumidora</b> podrá exigir en todo momento a <b>proveedoras</b> y a empresas que utilicen información sobre <b>consumidoras</b> con fines mercadotécnicos</p>

<p>terceros, salvo que dicha cesión o transmisión sea determinada por una autoridad judicial.</p>	<p>o publicitarios, que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, salvo que dicha cesión o transmisión sea determinada por una autoridad judicial.</p>
<p><b>ARTÍCULO 18.-</b> La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de <del>consumidores</del> que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. <del>Los consumidores</del> podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.</p>	<p><b>ARTÍCULO 18.-</b> La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de <b>personas consumidoras</b> que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. <b>Las personas consumidoras</b> podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.</p>
<p><b>ARTÍCULO 18 BIS.-</b> Queda prohibido a los <del>proveedores</del> y a las empresas que utilicen información sobre <del>consumidores</del> con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a <del>los consumidores</del> con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a <del>los consumidores</del> que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén <del>inscritos</del> en el registro a que se refiere el artículo anterior. <del>Los proveedores</del> que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de <del>consumidores</del> cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.</p>	<p><b>ARTÍCULO 18 BIS.-</b> Queda prohibido a <b>las personas proveedoras</b> y a las empresas que utilicen información sobre <b>las consumidoras</b> con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a <b>las consumidoras</b> con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a <b>las consumidoras</b> que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén <b>inscritas</b> en el registro a que se refiere el artículo anterior. <b>Las proveedoras</b> que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información <b>de las consumidoras</b> cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Capítulo II</b> <b>De las autoridades</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo II</b> <b>De las autoridades</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 19.-</b> La Secretaría determinará la política de protección <del>al consumidor</del>, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de <del>los consumidores</del>. Lo anterior, mediante la adopción de las medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico del país.</p>	<p><b>ARTÍCULO 19.-</b> La Secretaría determinará la política de protección <b>a la persona consumidora</b>, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de <b>las consumidoras</b>. Lo anterior, mediante la adopción de las medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico del país.</p>

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

**I.** Productos que deban expresar los elementos, sustancias o ingredientes de que estén elaborados o integrados así como sus propiedades, características, fecha de caducidad, contenido neto y peso ó masa drenados, y demás datos relevantes en los envases, empaques, envolturas, etiquetas o publicidad, que incluyan los términos y condiciones de los instructivos y advertencias para su uso ordinario y conservación;

**II.** La tolerancia admitida en lo referente a peso y contenido de los productos ofrecidos en envases o empaques, así como lo relativo a distribución y manejo de gas L. P.;

**III.** La forma y términos en que deberá incorporarse la información obligatoria correspondiente en los productos a que se refieren las fracciones anteriores;

**IV. ...** Los requisitos de información a que se someterán las garantías de los productos y servicios, salvo que estén sujetos a la inspección o vigilancia de otra dependencia de la administración pública federal, en cuyo caso ésta ejercerá la presente atribución;

**V.** Los requisitos que deberán cumplir los sistemas y prácticas de comercialización de bienes;

**VI.** Los productos que deberán observar requisitos especiales para ostentar el precio de venta al público de los productos, cualesquiera que éstos sean, en sus envases, empaques o envolturas o mediante letreros colocados en el lugar donde se encuentren para su expendio, donde se

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

**I. ...**

**II. ...**

**III. ...**

**IV. ...**

**V. ...**

**VI. ...**

<p>anuncien u ofrezcan al público, así como la forma en que deberán ostentarse;</p> <p><b>VII.</b> Los términos y condiciones a que deberán ajustarse los modelos de contratos de adhesión que requieran de inscripción en los términos de esta ley;</p> <p><b>VIII.</b> Características de productos, procesos, métodos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios que requieran ser normalizados de conformidad con otras disposiciones; y</p> <p><b>IX.</b> Los demás que establezcan esta ley y otros ordenamientos.</p> <p>La Secretaría, en los casos en que se requiera, emitirá criterios y lineamientos para la interpretación de las normas a que se refiere este precepto.</p>	<p><b>VII. ...</b></p> <p><b>VIII. ...</b></p> <p><b>IX. ...</b></p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 20.-</b> La Procuraduría Federal <del>del Consumidor</del> es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses <del>del consumidor</del> y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre <del>proveedores</del> y <del>consumidores</del>. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.</p>	<p><b>ARTÍCULO 20.-</b> La Procuraduría Federal <b>de la persona consumidora</b> es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses de <b>la consumidora</b> y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre <b>proveedoras</b> y <b>consumidoras</b>. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.</p>
<p><b>ARTÍCULO 21.-</b> El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas y el Distrito Federal. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.</p>	<p><b>ARTÍCULO 21.- ...</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 22.-</b> La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones,</p>	<p><b>ARTÍCULO 22.- ...</b></p>

<p>subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto.</p>	
<p><b>ARTÍCULO 23.-</b> El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:</p> <p>I. Los bienes con que cuenta;</p> <p>II. Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación;</p> <p>III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal;</p> <p>IV. Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la ley de la materia; y</p> <p>V. Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal.</p>	<p><b>ARTÍCULO 23.-</b> ...</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ...</p> <p>V. ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 24.</b> La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>I. Promover y proteger los derechos <del>del consumidor</del>, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre <del>proveedores y consumidores</del>;</p> <p>II. Procurar y representar los intereses de <del>los consumidores</del>, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;</p> <p>III. Representar individualmente o en grupo a <del>los consumidores</del> ante autoridades jurisdiccionales y</p>	<p><b>ARTÍCULO 24.</b> La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>I. Promover y proteger los derechos de <b>la persona consumidora</b>, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre <b>las personas proveedoras y consumidoras</b>;</p> <p>II. Procurar y representar los intereses de <b>las personas consumidoras</b>, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;</p> <p>III. Representar individualmente o en grupo a <b>las personas consumidoras</b> ante autoridades</p>

<p>administrativas, y ante <del>los</del> <b>proveedores</b>;</p> <p><b>IV.</b> Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar <del>al consumidor</del> un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;</p> <p>En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a <del>las y los consumidores</del>, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;</p> <p><b>V.</b> Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;</p> <p><b>VI.</b> Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de <del>los</del> <b>consumidores</b>;</p> <p><b>VII.</b> Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al <del>consumidor</del>;</p> <p><b>VIII.</b> Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a <del>consumidores y proveedores</del>;</p> <p><b>IX.</b> Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a <del>los consumidores</del> el</p>	<p>jurisdiccionales y administrativas, y ante <b>las proveedoras</b>;</p> <p><b>IV.</b> Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar <b>a la persona consumidora</b> un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;</p> <p>En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar <b>a las personas consumidoras</b>, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;</p> <p><b>V.</b> ...</p> <p><b>VI.</b> Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de <b>las personas consumidoras</b>;</p> <p><b>VII.</b> Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección a <b>la persona consumidora</b>;</p> <p><b>VIII.</b> Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a <b>personas consumidoras y proveedoras</b>;</p> <p><b>IX.</b> Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten <b>a las personas</b></p>
--	--

<p>acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;</p> <p><b>IX bis.-</b> Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de <del>proveedores</del>, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren <del>en consumidores</del> a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;</p> <p><b>IX Ter.</b> Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva <del>al consumidor</del> en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;</p> <p><b>X.</b> Actuar como <del>perito y consultor</del> en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;</p> <p><b>XI.</b> Celebrar convenios con <del>proveedores y consumidores</del> y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;</p> <p><b>XII.</b> Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de <del>los consumidores</del>; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;</p>	<p><b>consumidoras</b> el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;</p> <p><b>IX bis.-</b> Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte <b>de personas proveedoras</b>, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren <b>con personas consumidoras</b> a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;</p> <p><b>IX Ter.</b> Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva <b>a la persona consumidora</b> en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;</p> <p><b>X.</b> Actuar como <b>persona perita y consultor o consultora</b> en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;</p> <p><b>XI.</b> Celebrar convenios con <b>personas proveedoras y consumidoras</b> y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;</p> <p><b>XII.</b> Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio <b>de las personas consumidoras</b>; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;</p>
--	--

<p><b>XIII.</b> Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses <del>del consumidor</del> y, a la vez evitar duplicación de funciones;</p> <p><b>XIV.</b> Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;</p> <p><b>XIV bis.</b> Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;</p> <p><b>XV.</b> Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;</p> <p><b>XVI.</b> Procurar la solución de las diferencias entre <del>consumidores y proveedores</del> y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones</p>	<p><b>XIII.</b> Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses <b>de la persona consumidora</b> y, a la vez evitar duplicación de funciones;</p> <p><b>XIV.</b> ...</p> <p><b>XIV bis.</b> ...</p> <p><b>XV.</b> ...</p> <p><b>XVI.</b> Procurar la solución de las diferencias entre <b>personas consumidoras y proveedoras</b> y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las</p>
---	---

<p>contractuales <del>del proveedor</del>, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;</p> <p><b>XVII.</b> Denunciar ante <del>el</del> Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las <del>y los</del> <b>consumidores</b>;</p> <p><b>XVIII.</b> Promover y apoyar la constitución de organizaciones de <del>consumidores</del>, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;</p> <p><b>XIX.</b> Aplicar y ejecutar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;</p> <p><b>XX.</b> Requerir a <del>los proveedores</del> 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 <del>los</del> <b>consumidores</b>, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;</p> <p><b>XX Bis.</b> En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de</p>	<p>obligaciones contractuales <b>de la proveedora</b>, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;</p> <p><b>XVII.</b> Denunciar ante <b>el o la</b> Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las <b>personas consumidoras</b>;</p> <p><b>XVIII.</b> Promover y apoyar la constitución de organizaciones de <b>personas consumidoras</b>, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;</p> <p><b>XIX.</b> ...</p> <p><b>XX.</b> Requerir a <b>las personas proveedoras</b> 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 <b>las personas consumidoras</b>, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;</p> <p><b>XX Bis.</b> En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de</p>
--	---

Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de ~~los consumidores~~, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;

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

**XXII.** Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;

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

Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de **las personas consumidoras**, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;

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

**XXII.** ...

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

<p><b>XXIV.</b> Retirar del mercado los bienes o productos, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud <del>del consumidor</del>, cuando <del>los proveedores</del> hayan informado previamente que sus productos ponen en riesgo la vida o la salud de <del>los consumidores</del> y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;</p> <p><b>XXV.</b> Ordenar la reparación o sustitución de los bienes, productos o servicios que representen un riesgo para la vida, la salud, la seguridad o la economía <del>del consumidor</del>;</p> <p><b>XXVI.</b> Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del Código Fiscal de la Federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente, y</p> <p><b>XXVII.</b> Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.</p>	<p>salud, la seguridad o la economía <b>de la consumidora</b>;</p> <p><b>XXIV.</b> Retirar del mercado los bienes o productos, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud <b>de la persona consumidora</b>, cuando <b>las proveedoras</b> hayan informado previamente que sus productos ponen en riesgo la vida o la salud de <b>las consumidoras</b> y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;</p> <p><b>XXV.</b> Ordenar la reparación o sustitución de los bienes, productos o servicios que representen un riesgo para la vida, la salud, la seguridad o la economía <b>de la persona consumidora</b>;</p> <p><b>XXVI.</b> ...</p> <p><b>XXVII.</b> ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 25.-</b> La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar previo apercibimiento las siguientes medidas de apremio:</p> <p>I. Multa de <b>\$272.86 a \$27,286.87</b>;</p> <p>II. El auxilio de la fuerza pública;</p> <p>III. Ordenar arresto administrativo hasta por 36 horas, y</p>	<p><b>ARTÍCULO 25.-</b> ...</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p>

<p><b>IV.</b> En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por <b>\$10,914.75</b>, por un período no mayor a 180 días.</p> <p>Las medidas de apremio se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiera incurrido <del>el proveedor</del>, sin existir alguna prelación específica en cuanto a su imposición.</p>	<p><b>IV.</b> ...</p> <p>Las medidas de apremio se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiera incurrido <b>la persona proveedora</b>, sin existir alguna prelación específica en cuanto a su imposición.</p>
<p><b>ARTÍCULO 25 BIS.</b> La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de <del>consumidores</del>:</p> <p><b>I.</b> Inmovilización de envases, bienes, productos y transportes;</p> <p><b>II.</b> El aseguramiento de bienes o productos en términos de lo dispuesto por el artículo 98 TER de esta Ley;</p> <p><b>III.</b> Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios;</p> <p><b>IV.</b> Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente que ponen en riesgo la vida o la salud de <del>los consumidores</del>;</p> <p><b>V.</b> Colocación de sellos e información de advertencia;</p> <p><b>VI.</b> Ordenar la suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35 de esta ley, y</p>	<p><b>ARTÍCULO 25 BIS.</b> La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad <b>de personas consumidoras</b>:</p> <p><b>I.</b> ...</p> <p><b>II.</b> ...</p> <p><b>III.</b> ...</p> <p><b>IV.</b> Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente que ponen en riesgo la vida o la salud de <b>las personas consumidoras</b>;</p> <p><b>V.</b> ...</p> <p><b>VI.</b> ...</p>

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

Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad ~~de consumidores~~ en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría realizará apercibimiento salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que ~~el proveedor~~ aporte elementos de convicción que acrediten el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las

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

Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de **personas consumidoras** en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría realizará apercibimiento salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que **la persona proveedora** aporte elementos de convicción que acrediten el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las

medidas a que se refiere este precepto. En caso de que la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización, la Procuraduría sancionará conforme lo prevé el artículo 128 TER fracción XI de esta ley.

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

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

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

**ARTÍCULO 26.-** Cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o grupo ~~de consumidores~~, la Procuraduría, así como cualquier ~~legitimado~~ a que se refiere el artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, podrán ejercitar la acción colectiva de conformidad con lo

medidas a que se refiere este precepto. En caso de que la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización, la Procuraduría sancionará conforme lo prevé el artículo 128 TER fracción XI de esta ley.

...

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

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

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

<p>dispuesto en el Libro Quinto de dicho Código.</p>	<p>de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto de dicho Código.</p>
<p><b>ARTÍCULO 27.-</b> El Procurador Federal del <del>Consumidor</del> tendrá las siguientes atribuciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Representar legalmente a la Procuraduría, así como otorgar poderes a <del>servidores públicos</del> de la misma, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales;</li> <li>II. Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría, señalándole sus funciones y remuneraciones;</li> <li>III. Crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el estatuto orgánico;</li> <li>IV. Informar al Secretario de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;</li> <li>V. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;</li> <li>VI. Aprobar los programas de la entidad;</li> <li>VII. Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto, reducir las, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; observando en todo momento lo dispuesto por los artículos 132 y 134 del presente ordenamiento;</li> </ol>	<p><b>ARTÍCULO 27.- El Procurador o Procuradora Federal de la persona consumidora</b> tendrá las siguientes atribuciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Representar legalmente a la Procuraduría, así como otorgar poderes a <b>las personas servidoras públicas</b> de la misma, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales;</li> <li>II. ...</li> <li>III. ...</li> <li>IV. ...</li> <li>V. ...</li> <li>VI. ...</li> <li>VII. ...</li> </ol>

<p><b>VIII.</b> Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en <del>servidores</del> <b>servidoras o servidores</b> públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el <b>Diario Oficial de la Federación</b>;</p> <p><b>IX.</b> Fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría;</p> <p><b>X.</b> Expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del Secretario de Economía;</p> <p><b>XI.</b> Expedir lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la Procuraduría el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas, y</p> <p><b>XII.</b> Las demás que le confiera esta ley y otros ordenamientos.</p>	<p><b>VIII.</b> Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en <b>servidoras o servidores</b> públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación;</p> <p><b>IX.</b> ...</p> <p><b>X.</b> ...</p> <p><b>XI.</b> ...</p> <p><b>XII.</b> ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 28.-</b> <del>El Procurador Federal del Consumidor</del> será <del>designado</del> por el <del>Presidente</del> de la República y deberá ser <del>ciudadano mexicano</del> y tener título de <del>licenciado</del> en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 28.-</b> El <b>Procurador o procuradora</b> Federal de la <b>Persona Consumidora</b> será <b>designado o designada</b> por el <b>Presidente o la presidenta</b> de la República y deberá ser <b>persona ciudadana mexicana</b> y tener título de <b>licenciado o licenciada</b> en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.</p>
<p><b>ARTÍCULO 29.-</b> Las relaciones de trabajo entre la Procuraduría y <del>sus trabajadores</del> se regularán por la Ley Federal de los <del>Trabajadores</del> al Servicio del Estado, reglamentaría del Apartado B) del artículo 123 Constitucional. Dentro del personal de confianza se considerará al que desempeñe funciones directivas, de investigación, vigilancia, inspección,</p>	<p><b>ARTÍCULO 29.-</b> Las relaciones de trabajo entre la Procuraduría y <b>su personal laboral</b> se regularán por la Ley Federal de los <b>Trabajadores o trabajadoras</b> al Servicio del Estado, reglamentaría del Apartado B) del artículo 123 Constitucional. Dentro del personal de confianza se considerará al que desempeñe funciones directivas, de</p>

<p>supervisión y demás establecidas en dicha ley. Asimismo, tendrán este carácter quienes se encuentren adscritos a las oficinas superiores, <del>los delegados, subdelegados y los</del> que manejen fondos y valores.</p>	<p>investigación, vigilancia, inspección, supervisión y demás establecidas en dicha ley. Asimismo, tendrán este carácter <b>las personas que se encuentren adscritas</b> a las oficinas superiores, los delegados, <b>delegadas</b>, subdelegados, <b>subdelegadas</b> y <b>quienes</b> manejen fondos y valores.</p>
<p><b>ARTÍCULO 29 BIS.-</b> La Procuraduría determinará y aplicará controles de confianza para todo su personal en los términos que establezca <del>el Procurador</del> en los lineamientos correspondientes, como medida para asegurar su probidad y honestidad, y en particular tratándose de quienes realicen o supervisen labores de verificación y vigilancia establecidas en el capítulo XII de la propia ley, se les aplicarán, además de los que se establezcan en los lineamientos referidos, exámenes psicológicos, toxicológicos, patrimoniales y socioeconómicos.</p>	<p><b>ARTÍCULO 29 BIS.-</b> La Procuraduría determinará y aplicará controles de confianza para todo su personal en los términos que establezca <b>el Procurador o procuradora</b> en los lineamientos correspondientes, como medida para asegurar su probidad y honestidad, y en particular tratándose de quienes realicen o supervisen labores de verificación y vigilancia establecidas en el capítulo XII de la propia ley, se les aplicarán, además de los que se establezcan en los lineamientos referidos, exámenes psicológicos, toxicológicos, patrimoniales y socioeconómicos.</p>
<p><b>ARTÍCULO 30.-</b> El personal de la Procuraduría estará incorporado al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de <del>los Trabajadores</del> del Estado.</p>	<p><b>ARTÍCULO 30.-</b> El personal de la Procuraduría estará incorporado al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de <b>los Trabajadores y trabajadoras</b> del Estado.</p>
<p><b>ARTÍCULO 31.-</b> Para la elaboración de sus planes y programas de trabajo, la Procuraduría llevará a cabo consultas <del>con representantes de los sectores</del> público, social y privado; con instituciones nacionales de educación superior, así como con organizaciones de <del>consumidores</del>. Asimismo, asesorará a la Secretaría en cuestiones relacionadas con las políticas de protección <del>al consumidor</del> y opinará sobre los proyectos de normas oficiales mexicanas y sobre cualquiera otra medida regulatoria que pueda afectar los derechos de <del>los consumidores</del>.</p>	<p><b>ARTÍCULO 31.-</b> Para la elaboración de sus planes y programas de trabajo, la Procuraduría llevará a cabo consultas <b>con quienes representen</b> los sectores público, social y privado; con instituciones nacionales de educación superior, así como con organizaciones de <b>personas consumidoras</b>. Asimismo, asesorará a la Secretaría en cuestiones relacionadas con las políticas de protección <b>al consumidor o consumidora</b> y opinará sobre los proyectos de normas oficiales mexicanas y sobre cualquiera otra medida regulatoria que pueda afectar los derechos de <b>los consumidores o consumidoras</b>.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Capítulo III</b> <b>De la información y publicidad</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo III</b> <b>De la información y publicidad</b></p>

<p><b>ARTÍCULO 32.-</b> La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables, claros y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.</p> <p>Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.</p> <p>La información o publicidad que compare productos o servicios, sean de una misma marca o de distinta, no podrá ser engañosa o abusiva en términos de lo dispuesto en el párrafo anterior.</p> <p>Queda prohibido incluir en la información o publicidad en la que se comercialice un producto o servicio, toda leyenda o información que indique que han sido avalados, aprobados, recomendados o certificados por sociedades o asociaciones profesionales, cuando éstas carezcan de la documentación apropiada que soporte con evidencia científica, objetiva y fehaciente, las cualidades o propiedades del producto o servicio, o cualquier otro requisito señalado en las leyes aplicables para acreditar las mismas.</p> <p>La Procuraduría podrá emitir lineamientos para el análisis y verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión al consumidor, considerando el contexto temporal en que se difunde, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y</p>	<p><b>ARTÍCULO 32.- ...</b></p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>La Procuraduría podrá emitir lineamientos para el análisis y verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión <b>a la persona consumidora</b>, considerando el contexto temporal en que se difunde, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo</p>
--	---

<p>las circunstancias económicas o especiales del mercado.</p> <p>En el análisis y verificación de la información o publicidad, la Procuraduría comprobará que la misma sea veraz, comprobable, clara y apegada a esta Ley y a las demás disposiciones aplicables.</p> <p>Previo a su difusión, <del>los proveedores</del> de manera voluntaria, podrán someter su publicidad a revisión de la Procuraduría, a fin de que la misma emita una opinión no vinculante.</p>	<p>medio y las circunstancias económicas o especiales del mercado.</p> <p>...</p> <p>Previo a su difusión, <b>las personas proveedoras</b> de manera voluntaria, podrán someter su publicidad a revisión de la Procuraduría, a fin de que la misma emita una opinión no vinculante.</p>
<p><b>ARTÍCULO 33.-</b> La información de productos importados expresará su lugar de origen y, en su caso, los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes, en los términos señalados por esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 33.-</b> ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 34.-</b> Los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases y empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que, además, se expresen en otro idioma u otro sistema de medida.</p>	<p><b>ARTÍCULO 34.-</b> ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 35.-</b> Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá:</p> <p>I. Ordenar <del>al proveedor</del> que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley y, en su caso, al medio que la difunda;</p>	<p><b>ARTÍCULO 35.-</b> ...</p> <p>I. Ordenar <b>a la persona proveedora</b> que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley y, en su caso, al medio que la difunda;</p>

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

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

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

Tratándose de servicios, ~~los proveedores~~ que ofrezcan diversos planes y modalidades de comercialización, deberán informar ~~al consumidor~~ sobre las características, condiciones y costo total de cada uno de ellos. En el caso de que únicamente adopten un plan específico de comercialización de servicios, tales como paquetes o sistemas todo incluido, deberán informar a ~~los consumidores~~ con oportunidad y en su publicidad, lo que incluyen tales planes y que no disponen de otros.

Tratándose de contratos de tracto sucesivo, ~~el proveedor~~ podrá realizar una investigación de crédito para asegurarse que ~~el consumidor~~ está en condiciones de cumplirlo; igualmente, no se considerará que se viola esta disposición cuando haya un mayor número de solicitantes que el de bienes o servicios disponibles.

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

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

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

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

**ARTÍCULO 44.-** ...

<p>Los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría podrán ser usados por <del>los proveedores</del> con fines publicitarios, sólo cuando señalen de manera visible, clara, veraz y comprobable, el medio y la fecha de publicación y se presente completa al <del>consumidor</del>.</p>	<p>Los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría podrán ser usados por <b>las personas proveedoras</b> con fines publicitarios, sólo cuando señalen de manera visible, clara, veraz y comprobable, el medio y la fecha de publicación y se presente completa <b>a la persona consumidora</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 45.-</b> Quedan prohibidos los convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre <del>proveedores</del>, publicistas o cualquier grupo de personas para restringir la información que se pueda proporcionar a <del>los consumidores</del>.</p>	<p><b>ARTÍCULO 45.-</b> Quedan prohibidos los convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre <b>quienes provean</b>, publicistas o cualquier grupo de personas para restringir la información que se pueda proporcionar a <b>quienes consuman</b>.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Capítulo IV</b> <b>De las promociones y ofertas</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo IV</b> <b>De las promociones y ofertas</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 46.-</b> Para los efectos de esta ley, se consideran promociones las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicio iguales o diversos, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio;</li> <li>II. Con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, en forma gratuita o a precio reducido;</li> <li>III. Con figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas, o envases de los productos o incluidas dentro de aquéllos, distintas a las que obligatoriamente deben usarse; y</li> <li>IV. Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos y otros eventos similares.</li> </ul> <p>Por "oferta", "barata", "descuento", "remate" o cualquier otra expresión similar se entiende el ofrecimiento al público de</p>	<p><b>ARTÍCULO 46.- ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. ...</li> <li>II. ...</li> <li>III. ...</li> <li>IV. ...</li> </ul> <p>...</p>

<p>productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento.</p>	
<p><b>ARTÍCULO 47.-</b> No se necesitará autorización ni aviso para llevar a cabo promociones, excepto cuando así lo dispongan las normas oficiales mexicanas, en los casos en que se lesionen o se puedan lesionar los intereses de <del>los</del> <b>consumidores</b>.</p> <p>No podrán imponerse restricciones a la actividad comercial en adición a las señaladas en esta ley, ni favorecer específicamente las promociones u ofertas de <del>proveedores</del> <b>determinados</b>.</p>	<p><b>ARTÍCULO 47.-</b> No se necesitará autorización ni aviso para llevar a cabo promociones, excepto cuando así lo dispongan las normas oficiales mexicanas, en los casos en que se lesionen o se puedan lesionar los intereses de <b>las personas consumidoras</b>.</p> <p>No podrán imponerse restricciones a la actividad comercial en adición a las señaladas en esta ley, ni favorecer específicamente las promociones u ofertas de <b>personas proveedoras determinadas</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 48.-</b> En las promociones y ofertas se observarán las siguientes reglas:</p> <p><b>I.</b> En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos; dicho volumen deberá acreditarse a solicitud de la autoridad. Si no se fija plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta que se haga del conocimiento público la revocación de la promoción o de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión, y</p> <p><b>II.</b> <del>Todo consumidor</del> que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate.</p>	<p><b>ARTÍCULO 48.- ...</b></p> <p><b>I. ...</b></p> <p><b>II. Toda persona consumidora</b> que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate.</p>
<p><b>ARTÍCULO 49.-</b> No se podrán realizar promociones en las que se anuncie un valor monetario para el bien, producto o servicio ofrecido, notoriamente superior al normalmente disponible en el mercado.</p>	<p><b>ARTÍCULO 49.- ...</b></p>

<p><b>ARTÍCULO 50.-</b> Si <del>el autor</del> de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, <del>el consumidor</del> podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrá derecho al pago de la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 50.-</b> Si <b>la persona autora</b> de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, <b>quien consume</b> podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrá derecho al pago de la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal, sin perjuicio de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Capítulo V</b> <b>De las ventas a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediatas o indirectas</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo V</b> <b>De las ventas a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediatas o indirectas</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 51.-</b> Por venta a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediata o indirecta, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento <del>del proveedor</del>, incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por <del>el consumidor</del> y pagados de contado.</p>	<p><b>ARTÍCULO 51.-</b> Por venta a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediata o indirecta, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento <b>de quien provee</b>, incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos <b>por quien consume</b> y pagados de contado.</p>
<p><b>ARTÍCULO 52.-</b> Las ventas a que se refiere este capítulo deberán constar por escrito que deberá contener:</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>I.</b> El nombre y dirección <del>del proveedor</del> e identificación de la operación y de los bienes y servicios de que se trate; y</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>II.</b> Garantías y requisitos señalados por esta ley.</p> <p><del>El proveedor</del> está obligado a entregar al consumidor una copia del documento respectivo.</p>	<p><b>ARTÍCULO 52.-</b> ...</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>I.</b> El nombre y dirección <b>de quien provee</b> e identificación de la operación y de los bienes y servicios de que se trate; y</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>II.</b> Garantías y requisitos señalados por esta ley.</p> <p><b>Quien provee</b> está obligado a entregar <b>a la persona consumidora</b> una copia del documento respectivo.</p>
<p><b>ARTÍCULO 53.-</b> <del>Los proveedores</del> que realicen las ventas a que se refiere este capítulo por medios en los cuales sea</p>	<p><b>ARTÍCULO 53.-</b> <b>Las personas proveedoras</b> que realicen las ventas a que se refiere este capítulo por medios en los</p>

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

<p><b>ARTÍCULO 56.-</b> El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, <del>el consumidor</del> tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación, debiendo <del>el proveedor</del> reintegrar <del>al consumidor</del> el precio pagado. En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo <del>del consumidor</del>. Tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.</p>	<p><b>ARTÍCULO 56.-</b> El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, <b>la persona consumidora</b> tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación, debiendo <b>la persona proveedora</b> reintegrar <b>a quien consuma</b> el precio pagado. En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo <b>de quien consuma</b>. Tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Capítulo VI De los servicios</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo VI De los servicios</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 57.-</b> En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.</p>	<p><b>ARTÍCULO 57.- ...</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 58.-</b> <del>El proveedor</del> de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos <del>al consumidor</del> por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad.</p> <p><del>Los proveedores</del> de bienes y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de</p>	<p><b>ARTÍCULO 58.-</b> <b>La persona proveedora</b> de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos <b>a las personas consumidoras</b> por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad.</p> <p><b>Las personas proveedoras</b> de bienes y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de</p>

admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. ~~Dichos proveedores~~ en ningún caso podrán aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial o discriminatoria. Tampoco podrán aplicar o cobrar cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes.

~~Los proveedores~~ están obligados a dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables, ni tampoco podrá ~~el proveedor~~ establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan al discapacitado como ~~consumidor~~.

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

admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. **Dichas proveedoras** en ningún caso podrán aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial o discriminatoria. Tampoco podrán aplicar o cobrar cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes.

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

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

<p><b>ARTÍCULO 60.-</b> Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que <del>el solicitante</del> del servicio autorice expresamente que se utilicen otras. Cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones o partes que no cumplan con los requisitos da <del>al consumidor</del> el derecho a exigir los gastos necesarios que pruebe haber efectuado y, en su caso, a la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 60.-</b> Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que <b>la persona solicitante</b> del servicio autorice expresamente que se utilicen otras. Cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones o partes que no cumplan con los requisitos da a <b>la persona consumidora</b> el derecho a exigir los gastos necesarios que pruebe haber efectuado y, en su caso, a la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.</p>
<p><b>ARTÍCULO 61.-</b> <del>Los prestadores</del> de servicios de mantenimiento o reparación deberán bonificar <del>al consumidor</del> en términos del artículo 92 TER si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado.</p>	<p><b>ARTÍCULO 61.-</b> <b>Las personas prestadoras</b> de servicios de mantenimiento o reparación deberán bonificar a quien consuma en términos del artículo 92 TER si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado.</p>
<p><b>ARTÍCULO 62.-</b> <del>Los prestadores</del> de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados; el precio de ellos y de la mano de obra; la garantía que en su caso se haya otorgado y los demás requisitos señalados en esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 62.-</b> <b>Las personas prestadoras</b> de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados; el precio de ellos y de la mano de obra; la garantía que en su caso se haya otorgado y los demás requisitos señalados en esta ley.</p>
<p><b>ARTÍCULO 63.-</b> Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de <del>consumidores</del> que aportan periódicamente sumas de dinero para ser administradas por <del>un tercero</del>, únicamente podrán operar para efectos de adquisición de bienes determinados o determinables, sean muebles nuevos o inmuebles destinados a la habitación o a su uso como locales comerciales, en los términos que señale el reglamento respectivo, y sólo podrán</p>	<p><b>ARTÍCULO 63.-</b> Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos <b>de personas consumidoras</b> que aportan periódicamente sumas de dinero para ser administradas por <b>una tercera persona</b>, únicamente podrán operar para efectos de adquisición de bienes determinados o determinables, sean muebles nuevos o inmuebles destinados a la habitación o a su uso como locales comerciales, en los términos que señale el reglamento</p>

ponerse en práctica previa autorización de la Secretaría.

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

El plazo de operación de los sistemas de comercialización no podrá ser mayor a cinco años para bienes muebles y de quince años para bienes inmuebles.

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

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

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

III. Que el o los contratos de adhesión que pretenda utilizar ~~el solicitante~~ contengan disposiciones que salvaguarden los derechos de ~~los consumidores~~, en los términos de esta ley y del reglamento correspondiente;

respectivo, y sólo podrán ponerse en práctica previa autorización de la Secretaría.

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

...

...

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

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

III. Que el o los contratos de adhesión que pretenda utilizar **la persona solicitante** contengan disposiciones que salvaguarden los derechos de **las personas consumidoras**, en los

<p>IV. Que <del>el solicitante</del> presente a la Secretaría un plan general de funcionamiento del sistema y un proyecto de manual que detalle los procedimientos de operación del sistema, a efecto de que dicha dependencia cuente con los elementos suficientes para otorgar, en su caso, la autorización;</p> <p>V. Que <del>el solicitante</del> presente mecanismos para el cumplimiento de sus obligaciones como <del>administrador</del> del sistema respecto de la operación de cada grupo, en los términos que prevea el reglamento, y</p> <p>VI. Los demás que determine el reglamento.</p> <p>Una vez que <del>el solicitante</del> obtenga la autorización a que se refiere este precepto, y antes de comenzar a operar el o los sistemas de comercialización de que se trate, deberá solicitar el registro del o los contratos de adhesión correspondientes ante la Procuraduría Federal del Consumidor.</p> <p>El reglamento detallará y precisará aspectos tales como características de los bienes y servicios que puedan ser objeto de los referidos sistemas de comercialización; el contenido mínimo de contratos de adhesión; características, constitución y, en su caso, autorización y liquidación de grupos de <del>consumidores</del>; plazos de operación de los sistemas; determinación de aportaciones y tipos de cuotas y cuentas; adjudicaciones y asignaciones; gastos de administración, costos, penas convencionales, devoluciones e intereses que deben cubrir <del>los consumidores</del>; manejo de los recursos por parte de <del>los mencionados proveedores</del>; rescisión y cancelación de contratos; constitución de</p>	<p>términos de esta ley y del reglamento correspondiente;</p> <p>IV. Que <b>la persona solicitante</b> presente a la Secretaría un plan general de funcionamiento del sistema y un proyecto de manual que detalle los procedimientos de operación del sistema, a efecto de que dicha dependencia cuente con los elementos suficientes para otorgar, en su caso, la autorización;</p> <p>V. Que <b>la persona solicitante</b> presente mecanismos para el cumplimiento de sus obligaciones como <b>administradora</b> del sistema respecto de la operación de cada grupo, en los términos que prevea el reglamento, y</p> <p>VI. ...</p> <p>Una vez que <b>la persona solicitante</b> obtenga la autorización a que se refiere este precepto, y antes de comenzar a operar el o los sistemas de comercialización de que se trate, deberá solicitar el registro del o los contratos de adhesión correspondientes ante la Procuraduría Federal del Consumidor o Consumidora.</p> <p>El reglamento detallará y precisará aspectos tales como características de los bienes y servicios que puedan ser objeto de los referidos sistemas de comercialización; el contenido mínimo de contratos de adhesión; características, constitución y, en su caso, autorización y liquidación de grupos <b>de personas consumidoras</b>; plazos de operación de los sistemas; determinación de aportaciones y tipos de cuotas y cuentas; adjudicaciones y asignaciones; gastos de administración, costos, penas convencionales, devoluciones e intereses que deben cubrir <b>aquellas consumidoras</b>; manejo de los recursos por parte de <b>las mencionadas personas</b></p>
---	---

<p>garantías, seguros y cobranza; revisión o supervisión de la operación de los mencionados sistemas por parte de <del>terceros especialistas o auditores externos</del>; características de la información que <del>los proveedores</del> deban proporcionar al <del>consumidor</del>, a las autoridades competentes y a <del>los auditores externos</del>; y criterios sobre la publicidad dirigida a <del>los consumidores</del>.</p>	<p><b>proveedoras</b>; rescisión y cancelación de contratos; constitución de garantías, seguros y cobranza; revisión o supervisión de la operación de los mencionados sistemas por parte de <b>terceras personas especialistas o auditoras externas</b>; características de la información que <b>aquellas personas que provean</b> deban proporcionar a <b>las consumidoras</b>, a las autoridades competentes y a los auditores externos; y criterios sobre la publicidad dirigida a <b>las consumidoras</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 63 BIS.-</b> En la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo anterior, queda prohibida la comercialización de bienes que no estén determinados o no sean determinables; la constitución de grupos cuyos contratos de adhesión no venzan en la misma fecha; considerando como fecha de vencimiento a la de liquidación del grupo de que se trate; la constitución de grupos en los que se comercialicen bienes distintos o destinados a un uso diferente; la transferencia de recursos o financiamiento de cualquier tipo, ya sea de un grupo de <del>consumidores</del> a otro, o a <del>terceros</del>; la fusión de grupos de <del>consumidores</del> y la reubicación de <del>consumidores</del> de un grupo a otro; así como cualquier otro acto que contravenga lo dispuesto en esta ley y el reglamento respectivo, o que pretenda eludir su cumplimiento.</p> <p>Cualquier cantidad que deba ser cubierta por <del>los consumidores</del>, deberá estar plenamente identificada y relacionada con el concepto que le haya dado origen, debiendo destinarse exclusivamente al pago de los conceptos que correspondan, conforme a lo dispuesto en el propio reglamento.</p> <p>No podrán participar en la administración, dirección y control de sociedades que administren los sistemas de comercialización:</p>	<p><b>ARTÍCULO 63 BIS.-</b> En la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo anterior, queda prohibida la comercialización de bienes que no estén determinados o no sean determinables; la constitución de grupos cuyos contratos de adhesión no venzan en la misma fecha; considerando como fecha de vencimiento a la de liquidación del grupo de que se trate; la constitución de grupos en los que se comercialicen bienes distintos o destinados a un uso diferente; la transferencia de recursos o financiamiento de cualquier tipo, ya sea de un grupo de <b>personas consumidoras</b> a otro, o a <b>terceras personas</b>; la fusión de grupos de <b>quienes consuman</b> y la reubicación <b>estos últimos</b> de un grupo a otro; así como cualquier otro acto que contravenga lo dispuesto en esta ley y el reglamento respectivo, o que pretenda eludir su cumplimiento.</p> <p>Cualquier cantidad que deba ser cubierta por <b>las personas consumidoras</b>, deberá estar plenamente identificada y relacionada con el concepto que le haya dado origen, debiendo destinarse exclusivamente al pago de los conceptos que correspondan, conforme a lo dispuesto en el propio reglamento.</p> <p>...</p>

<p>I. Las personas que tengan litigio civil o mercantil en contra <del>del proveedor</del> de que se trate;</p> <p>II. Las personas condenadas mediante sentencia ejecutoriada por delito intencional que merezca pena corporal, o que estén inhabilitadas para desempeñar empleo, cargo o comisión en el sistema financiero;</p> <p>III. <del>Los quebrados y concursados</del> que no hubieren sido <del>rehabilitados</del>, y</p> <p>IV. <del>Los terceros</del> especialistas o <del>auditores externos</del> y las personas que realicen funciones de dictaminación, de inspección o vigilancia de <del>los proveedores</del>.</p>	<p>I. Las personas que tengan litigio civil o mercantil en contra de <b>la persona proveedora</b> de que se trate;</p> <p>II. ...</p> <p>III. <b>Las personas quebradas y concursadas</b> que no hubieren sido <b>rehabilitadas</b>, y</p> <p>IV. <b>Las terceras personas</b> especialistas o <b>auditoras externas</b> y las personas que realicen funciones de dictaminación, de inspección o vigilancia de <b>las personas proveedoras</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 63 TER.-</b> Las sociedades que administren los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo 63, tendrán el carácter de <del>proveedores</del> en términos de lo dispuesto por el artículo 2 de esta ley. <del>El proveedor</del> será responsable de que <del>el consumidor</del> reciba el bien contratado en el plazo y conforme a las condiciones establecidas en el contrato de adhesión respectivo, debiendo responder del incumplimiento de cualquier cláusula contractual. <del>El proveedor</del> no podrá cobrar <del>al consumidor</del> penalización alguna si <del>éste</del> se retira del grupo por cualquier incumplimiento imputable a <del>aquél</del>.</p> <p>La Procuraduría podrá determinar que <del>uno o varios proveedores</del> suspendan de manera temporal la celebración de nuevos contratos con <del>los consumidores</del>, cuando <del>el o los proveedores</del> hubieren incurrido de manera grave o reiterada en violaciones a las disposiciones que correspondan, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables. No obstante lo anterior, durante el tiempo en que subsista la suspensión mencionada, <del>el o los proveedores</del> deberán</p>	<p><b>ARTÍCULO 63 TER.-</b> Las sociedades que administren los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo 63, tendrán el carácter de <b>proveedoras</b> en términos de lo dispuesto por el artículo 2 de esta ley. <b>La persona proveedora</b> será responsable de que <b>la consumidora</b> reciba el bien contratado en el plazo y conforme a las condiciones establecidas en el contrato de adhesión respectivo, debiendo responder del incumplimiento de cualquier cláusula contractual. <b>La persona proveedora</b> no podrá cobrar a <b>la consumidora</b> penalización alguna si <b>ésta</b> se retira del grupo por cualquier incumplimiento imputable a <b>aquella</b>.</p> <p>La Procuraduría podrá determinar que <b>una o varias personas proveedoras</b> suspendan de manera temporal la celebración de nuevos contratos con <b>las consumidoras</b>, cuando <b>la o las proveedoras</b> hubieren incurrido de manera grave o reiterada en violaciones a las disposiciones que correspondan, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables. No obstante, lo anterior, durante el tiempo en que subsista la</p>

<p>continuar operando los sistemas de comercialización cumpliendo las obligaciones asumidas con <del>los consumidores</del>, de conformidad con las disposiciones respectivas.</p>	<p>suspensión mencionada, <b>la o las proveedoras</b> deberán continuar operando los sistemas de comercialización cumpliendo las obligaciones asumidas con <b>las consumidoras</b>, de conformidad con las disposiciones respectivas.</p>
<p><b>ARTÍCULO 63 QUATER.-</b> Serán causas de revocación de la autorización otorgada al <del>proveedor</del>, las siguientes:</p> <p><b>I.</b> No iniciar operaciones dentro del plazo de seis meses a partir del otorgamiento de la autorización correspondiente, o la suspensión de operaciones sin causa justificada por un periodo superior a seis meses;</p> <p><b>II.</b> La realización de actividades contrarias a la ley, al reglamento y a las demás disposiciones aplicables, así como la no observancia de las condiciones conforme a las cuales se haya otorgado la autorización;</p> <p><b>III.</b> La omisión de la presentación de información que le requieran la Secretaría, la Procuraduría o los auditores que correspondan, o que la que presenten sea falsa, imprecisa o incompleta;</p> <p><b>IV.</b> El indebido o inoportuno registro contable de las operaciones que haya efectuado <del>el proveedor</del> respecto de cada uno de los grupos constituidos, o por incumplimiento de sus obligaciones fiscales;</p> <p><b>V.</b> La pérdida de la capacidad administrativa <del>del proveedor</del> para cumplir con sus obligaciones, así como por la pérdida de la viabilidad económica, financiera y operativa del sistema, y</p> <p><b>VI.</b> Por cambio de objeto social, liquidación, concurso mercantil o disolución <del>del proveedor</del>.</p>	<p><b>ARTÍCULO 63 QUATER.-</b> Serán causas de revocación de la autorización otorgada <b>a la persona proveedora</b>, las siguientes:</p> <p><b>I.</b> ...</p> <p><b>II.</b> ...</p> <p><b>III.</b> ...</p> <p><b>IV.</b> El indebido o inoportuno registro contable de las operaciones que haya efectuado <b>la persona proveedora</b> respecto de cada uno de los grupos constituidos, o por incumplimiento de sus obligaciones fiscales;</p> <p><b>V.</b> La pérdida de la capacidad administrativa de <b>la persona proveedora</b> para cumplir con sus obligaciones, así como por la pérdida de la viabilidad económica, financiera y operativa del sistema, y</p> <p><b>VI.</b> Por cambio de objeto social, liquidación, concurso mercantil o disolución <b>de la persona proveedora</b>.</p>

<p>Cuando la Procuraduría detecte que <del>el proveedor</del> ha incurrido en alguna de las causas de revocación previstas en este artículo, lo hará del conocimiento de la Secretaría.</p> <p>Para los efectos de lo dispuesto por este precepto, la Secretaría notificará <del>al proveedor</del> la causal de revocación en la que éste hubiere incurrido, a fin de que éste manifieste lo que a su derecho convenga, en un plazo de cinco días hábiles. En caso de que la resolución definitiva que se emita determine la revocación de la autorización, <del>el proveedor</del> pondrá a la sociedad correspondiente en estado de disolución y liquidación sin necesidad de acuerdo de la asamblea de accionistas.</p> <p>Salvo por lo previsto en el presente ordenamiento, la disolución y liquidación de la sociedad deberán realizarse de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Sociedades Mercantiles.</p> <p>En el caso de decretarse la revocación a que se refiere este artículo, <del>el proveedor</del> deberá establecer los mecanismos y procedimientos que le permitan llevar a cabo la liquidación de los grupos existentes, así como cumplir con las obligaciones contraídas con <del>los consumidores</del>.</p>	<p>Cuando la Procuraduría detecte que <b>la proveedora</b> ha incurrido en alguna de las causas de revocación previstas en este artículo, lo hará del conocimiento de la Secretaría.</p> <p>Para los efectos de lo dispuesto por este precepto, la Secretaría notificará a <b>la persona proveedora</b> la causal de revocación en la que éste hubiere incurrido, a fin de que éste manifieste lo que a su derecho convenga, en un plazo de cinco días hábiles. En caso de que la resolución definitiva que se emita determine la revocación de la autorización, <b>la proveedora</b> pondrá a la sociedad correspondiente en estado de disolución y liquidación sin necesidad de acuerdo de la asamblea de accionistas.</p> <p>...</p> <p>En el caso de decretarse la revocación a que se refiere este artículo, <b>la persona proveedora</b> deberá establecer los mecanismos y procedimientos que le permitan llevar a cabo la liquidación de los grupos existentes, así como cumplir con las obligaciones contraídas con <b>las personas consumidoras</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 63 QUINTUS.-</b> La Secretaría y la Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, verificarán el cumplimiento de esta ley, del reglamento y de las demás disposiciones aplicables. Asimismo, supervisarán la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere este precepto, pudiendo requerir para ello información y documentación a <del>los proveedores</del>, así como establecer las medidas preventivas y correctivas que correspondan. De igual manera, supervisarán el proceso de liquidación de grupos a que se refiere el artículo anterior, salvaguardando, en el ámbito de su</p>	<p><b>ARTÍCULO 63 QUINTUS.-</b> La Secretaría y la Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, verificarán el cumplimiento de esta ley, del reglamento y de las demás disposiciones aplicables. Asimismo, supervisarán la operación de los sistemas de comercialización a que se refiere este precepto, pudiendo requerir para ello información y documentación a <b>las personas proveedoras</b>, así como establecer las medidas preventivas y correctivas que correspondan. De igual manera, supervisarán el proceso de liquidación de grupos a que se refiere el artículo anterior, salvaguardando, en el</p>

<p>competencia, los intereses de los consumidores.</p> <p><del>Los proveedores</del> estarán obligados a <del>contratar terceros</del> especialistas o <del>auditores externos</del> para efecto de revisar el funcionamiento de los sistemas respectivos. <del>Dichos</del> especialistas o <del>auditores</del> externos deberán contar con la autorización de la Secretaría en los términos que señale el reglamento y su actividad estará sujeta a las reglas que este último contenga. <del>Los</del> especialistas o <del>auditores</del> externos deberán entregar a la Secretaría y a la Procuraduría la información que éstas les requieran.</p> <p>La Procuraduría podrá sancionar a <del>los especialistas</del> o <del>auditores externos</del> que no cumplan con las obligaciones que les fije el reglamento, conforme a lo dispuesto en el artículo 128 de esta ley, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan. Asimismo, la Procuraduría podrá solicitar a la Secretaría la revocación de la autorización que ésta les hubiere otorgado.</p>	<p>ámbito de su competencia, los intereses de <b>las personas consumidoras.</b></p> <p><b>Las personas proveedoras</b> estarán <b>obligadas contratar a terceras personas</b> especialistas o <b>auditoras externas</b> para efecto de revisar el funcionamiento de los sistemas respectivos. <b>Dichas</b> especialistas o <b>auditoras externas</b> deberán contar con la autorización de la Secretaría en los términos que señale el reglamento y su actividad estará sujeta a las reglas que este último contenga. <b>Las personas</b> especialistas o <b>auditoras externas</b> deberán entregar a la Secretaría y a la Procuraduría la información que éstas les requieran.</p> <p>La Procuraduría podrá sancionar a <b>las personas especialistas</b> o <b>auditoras externas</b> que no cumplan con las obligaciones que les fije el reglamento, conforme a lo dispuesto en el artículo 128 de esta ley, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan. Asimismo, la Procuraduría podrá solicitar a la Secretaría la revocación de la autorización que ésta les hubiere otorgado.</p>
<p><b>ARTÍCULO 64.-</b> La prestación del servicio de tiempo compartido, independientemente del nombre o de la forma que se dé al acto jurídico correspondiente, consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por períodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que, en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos.</p>	<p><b>ARTÍCULO 64.- ...</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 65.-</b> La venta o preventa de un servicio de tiempo compartido sólo podrá iniciarse cuando el contrato respectivo esté registrado en la Procuraduría y cuando especifique:</p>	<p><b>ARTÍCULO 65.- ...</b></p>

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

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

<p>La Procuraduría establecerá un registro público en el que se deberán inscribir las casas de empeño y los formatos de los contratos de adhesión que celebren con sus <del>clientes</del>.</p> <p>Para organizarse y operar se requiere la inscripción en el Registro de Casas de Empeño, que compete otorgar a la Procuraduría. Por su naturaleza, los derechos derivados de la inscripción son intransmisibles.</p> <p>La operación de una casa de empeño sin la inscripción en el Registro de Casas de Empeño se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128 Bis.</p>	<p>La Procuraduría establecerá un registro público en el que se deberán inscribir las casas de empeño y los formatos de los contratos de adhesión que celebren con sus <b>clientes y clientas</b>.</p> <p>...</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 1.</b> Para obtener de la Procuraduría el registro para operar como casa de empeño se requiere, además de la documentación e información que la Procuraduría establezca mediante disposiciones de carácter general, los siguientes requisitos:</p> <p>I. Presentar solicitud por escrito dirigida a la Procuraduría con los siguientes datos:</p> <p><b>a)</b> Nombre, denominación o razón social de la casa de empeño y, en su caso, del representante legal;</p> <p><b>b)</b> Registro Federal de Contribuyentes;</p> <p><b>c)</b> Domicilio del establecimiento matriz o de las oficinas en las que se asiente la administración de la casa de empeño;</p> <p><b>d)</b> En su caso, domicilio de las sucursales en las que se prestará el servicio de casa de empeño;</p> <p><b>e)</b> Domicilio para oír y recibir notificaciones;</p> <p><b>f)</b> Fecha y lugar de la solicitud;</p>	<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 1. ...</b></p> <p>I. ...</p> <p><b>a)</b> Nombre, denominación o razón social de la casa de empeño y, en su caso, <b>de la persona que la represente legalmente</b>;</p> <p><b>b)</b> ...</p> <p><b>c)</b> ...</p> <p><b>d)</b> ...</p> <p><b>e)</b> ...</p> <p><b>f)</b> ...</p>

<p>II. Presentar documento con el que se acredite la personalidad jurídica del <del>promoviente</del>. Tratándose de personas morales, se deberán presentar los documentos con los que se acredite su constitución y la personalidad jurídica de su representante; y</p> <p>III. Acompañar copia del formato de contrato de adhesión que se utilizará para las operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria, el cual deberá cumplir, además de los requisitos que establece la presente ley, los que en su caso se encuentren establecidos por alguna norma oficial mexicana.</p> <p>No podrán ser <del>socios</del>, accionistas, <del>administradores</del>, <del>directivos</del> o representantes de las casas de empeño quienes hayan sido <del>condenados</del> por delitos patrimoniales, financieros o de delincuencia organizada. La violación a esta disposición se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128 Bis y con la cancelación definitiva del registro.</p> <p>La Procuraduría expedirá el resto de las disposiciones de carácter general que sean necesarias para la operación del registro, procurando su agilidad y economía, y considerará también las causales de suspensión y cancelación del mismo.</p>	<p>II. Presentar documento con el que se acredite la personalidad jurídica <b>de la persona promoviente</b>. Tratándose de personas morales, se deberán presentar los documentos con los que se acredite su constitución y la personalidad jurídica de su representante; y</p> <p>III. ...</p> <p>No podrán ser <b>socios, socias, accionistas, administradores, administradoras, directores o directoras</b> o representantes de las casas de empeño quienes hayan sido <b>condenados o condenadas</b> por delitos patrimoniales, financieros o de delincuencia organizada. La violación a esta disposición se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128 Bis y con la cancelación definitiva del registro.</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 2.</b> Una vez cumplidos los requisitos establecidos en el artículo anterior, la Procuraduría inscribirá al solicitante en el registro público y emitirá la constancia que ampare dicho registro indicando un número único de identificación.</p>	<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 2.</b> Una vez cumplidos los requisitos establecidos en el artículo anterior, la Procuraduría inscribirá <b>a la persona solicitante</b> en el registro público y emitirá la constancia que ampare dicho registro indicando un número único de identificación.</p>

<p>La Procuraduría, dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud, deberá resolver sobre la inscripción en el registro y emitir la constancia correspondiente. Transcurrido dicho plazo, se entenderá que la resolución es en sentido negativo al solicitante.</p> <p>La Procuraduría deberá publicar cada año en el Diario Oficial de la Federación y de forma permanente en su sitio de Internet la lista de <del>los proveedores inscritos</del> en el registro.</p>	<p>...</p> <p>La Procuraduría deberá publicar cada año en el Diario Oficial de la Federación y de forma permanente en su sitio de Internet la lista de <b>las personas proveedoras inscritas</b> en el registro.</p>
<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 3.</b> Las casas de empeño deberán informar a la Procuraduría de cualquier cambio o modificación en la información solicitada en el artículo 65 Bis 1 de la presente ley mediante la presentación de un aviso dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que se realizó el cambio.</p>	<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 3. ...</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 4.</b> Las casas de empeño deberán transparentar sus operaciones, por lo que deberán colocar en su publicidad o en todos sus establecimientos abiertos al público, de manera permanente y visible, una pizarra de anuncios o medio electrónico informativo, que tendrá como propósito brindar información a <del>los consumidores</del> sobre los términos y condiciones de dichos contratos.</p> <p>Además, deberán informar el costo diario totalizado, así como el costo mensual totalizado, que se deberán expresar en tasas de interés porcentual sobre el monto prestado, los cuales, para fines informativos y de comparación, incorporaran la totalidad de los costos y gastos inherentes al contrato de mutuo durante ese periodo.</p> <p>La información a la que se refiere el presente artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara,</p>	<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 4.</b> Las casas de empeño deberán transparentar sus operaciones, por lo que deberán colocar en su publicidad o en todos sus establecimientos abiertos al público, de manera permanente y visible, una pizarra de anuncios o medio electrónico informativo, que tendrá como propósito brindar información a <b>las personas consumidoras</b> sobre los términos y condiciones de dichos contratos.</p> <p>...</p> <p>La información a la que se refiere el presente artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara,</p>

<p>notoria e indubitable y permitir su fácil comprensión y comparación por parte de los consumidores.</p>	<p>notoria e indubitable y permitir su fácil comprensión y comparación por parte de <b>las personas consumidoras.</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 5.</b> Las casas de empeño deberán cumplir con los requisitos que fije la norma oficial mexicana que se expida al efecto por la Secretaría, misma que determinará, entre otros, los elementos de información que se incluirán en el contrato de adhesión que se utilizará para formalizar las operaciones; las características de la información que se proporcionará al consumidor, y la metodología para determinar la información relativa a la totalidad de los costos asociados a la operación a que se refiere el artículo 65 Bis 4 de la presente ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 5.</b> Las casas de empeño deberán cumplir con los requisitos que fije la norma oficial mexicana que se expida al efecto por la Secretaría, misma que determinará, entre otros, los elementos de información que se incluirán en el contrato de adhesión que se utilizará para formalizar las operaciones; las características de la información que se proporcionará <b>a la persona consumidora</b>, y la metodología para determinar la información relativa a la totalidad de los costos asociados a la operación a que se refiere el artículo 65 Bis 4 de la presente ley.</p>
<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 6.</b> Las casas de empeño deberán establecer procedimientos que le garanticen al pignorante la restitución de la prenda. En caso de que el bien sobre el que se constituyó la prenda haya sido robado, extraviado o sufra algún daño o deterioro, el pignorante podrá optar por la entrega del valor del bien conforme al avalúo o la entrega de un bien del mismo tipo, valor y calidad.</p> <p>Tratándose de metales preciosos, el valor de reposición del bien no podrá ser inferior al valor real que tenga el metal en el mercado al momento de la reposición.</p> <p>La infracción a este artículo se considerará particularmente grave y se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128 Bis de esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 6.</b> Las casas de empeño deberán establecer procedimientos que le garanticen <b>a la persona</b> pignorante la restitución de la prenda. En caso de que el bien sobre el que se constituyó la prenda haya sido robado, extraviado o sufra algún daño o deterioro, <b>la pignorante</b> podrá optar por la entrega del valor del bien conforme al avalúo o la entrega de un bien del mismo tipo, valor y calidad.</p> <p>...</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 7.</b> La Procuraduría podrá celebrar convenios de colaboración o concertación con las asociaciones, cámaras, confederaciones u organismos de representación de las casas de empeño, con el objeto de coadyuvar en el cumplimiento de las disposiciones</p>	<p><b>ARTÍCULO 65 Bis 7. ...</b></p>

contenidas en la presente ley y las normas oficiales mexicanas aplicables.

Las Casas de Empeño deberán hacer del conocimiento de la procuraduría estatal que corresponda, mediante un reporte mensual, los siguientes actos o hechos que estén relacionados con las operaciones que realizan, de acuerdo con lo que se establece a continuación:

I. Los casos en que ~~un cliente~~ haya empeñado tres o más artículos iguales o de naturaleza similar en una o más sucursales o unidades de negocio de una misma casa de empeño.

II. Cuando racionalmente se pueda estimar que existe un comportamiento atípico ~~del pignorante~~ que permite suponer que los bienes prendarios son objetos provenientes de hechos ilícitos.

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

I. Nombre;

II. Domicilio;

III. Copia de la identificación oficial contra la cual se cotejo la firma del contrato respectivo; y

IV. Tipo de bien o bienes empeñados y el importe de los montos empeñados.

En los casos en que se presuma la comisión de un delito, a solicitud del Ministerio Público las prendas empeñadas podrán quedar en calidad de depósito en la casa de empeño sin que se pueda disponer de ellas de forma alguna, hasta en tanto no se concluya la ~~averiguación~~ ~~previa~~. Si concluida ésta el Ministerio Público determina que existen elementos para ~~ejercer la acción penal~~, la custodia de las

....

I. Los casos en que **un cliente o clienta** haya empeñado tres o más artículos iguales o de naturaleza similar en una o más sucursales o unidades de negocio de una misma casa de empeño.

II. Cuando racionalmente se pueda estimar que existe un comportamiento atípico de **la persona pignorante** que permite suponer que los bienes prendarios son objetos provenientes de hechos ilícitos.

...

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

En los casos en que se presuma la comisión de un delito, a solicitud del Ministerio Público las prendas empeñadas podrán quedar en calidad de depósito en la casa de empeño sin que se pueda disponer de ellas de forma alguna, hasta en tanto no se concluya la **carpeta de investigación**. Si concluida ésta el Ministerio Público determina que existen elementos para **judicializarla**, la custodia de las prendas

<p>prendas quedará sujeta a lo que en su oportunidad dicte la autoridad competente. En caso de determinar que no existen elementos para <del>ejercer la acción penal</del>, el Ministerio Público competente notificará a la casa de empeño para liberar el mencionado depósito.</p>	<p>quedará sujeta a lo que en su oportunidad dicte la autoridad competente. En caso de determinar que no existen elementos para judicializar, el Ministerio Público competente notificará a la casa de empeño para liberar el mencionado depósito.</p>
<p><b>ARTÍCULO 65 TER.-</b> Sin perjuicio de los derechos de <del>los pasajeros</del> establecidos en la Ley de Aviación Civil y en el contrato de transporte de <del>pasajeros</del> a que se refiere dicha ley, <del>los permisionarios o concesionarios</del> en su calidad de <del>proveedores</del>, deberán publicar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención <del>al pasajero</del> las causas o razones por las que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de <del>los consumidores</del> toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.</p>	<p><b>ARTÍCULO 65 TER.-</b> Sin perjuicio de los derechos de <b>los pasajeros o pasajeras</b> establecidos en la Ley de Aviación Civil y en el contrato de transporte de <b>pasajeros o pasajeras</b> a que se refiere dicha ley, <b>las personas permisionarias o concesionarias</b> en su calidad de <b>proveedoras</b>, deberán publicar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención <b>al pasajero o pasajera</b> las causas o razones por las que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de <b>las consumidoras</b> toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.</p>
<p><b>ARTÍCULO 65 Ter 1.-</b> Las disposiciones relativas a derechos de <del>los pasajeros</del> contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de <del>los concesionarios o permisionarios</del>, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.</p> <p><del>Los permisionarios y concesionarios</del>, en su calidad de <del>proveedores</del>, deberán informar a <del>los consumidores</del>, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención <del>al pasajero</del>, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de <del>los pasajeros</del> contenidos en la Ley de Aviación Civil, debiendo tener dicho listado en los puntos de atención, en los mostradores, en</p>	<p><b>ARTÍCULO 65 Ter 1.-</b> Las disposiciones relativas a derechos de <b>las personas pasajeras</b> contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de <b>las personas concesionarias o permisionarias</b>, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.</p> <p><b>las personas concesionarias o permisionarias</b>, en su calidad de <b>proveedoras</b>, deberán informar a <b>las consumidoras</b>, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención <b>al pasajero o pasajera</b>, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de <b>los pasajeros y pasajeras</b> contenidos en la Ley de Aviación Civil, debiendo tener dicho</p>

<p>las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordo.</p> <p>De la misma manera, <del>el concesionario o permisionario</del> deberá publicar los derechos de <del>los pasajeros</del> de forma constante en la página de Internet <del>del concesionario o permisionario</del>, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.</p>	<p>listado en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de <b>pasajeros o pasajeras</b>, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordo.</p> <p>De la misma manera, la <b>persona concesionaria o permisionaria</b> deberá publicar los derechos de <b>los pasajeros y pasajeras</b> de forma constante en la página de Internet de <b>las primeras mencionadas</b>, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.</p>
<p><b>Capítulo VII</b> <b>De las operaciones a crédito</b></p>	<p><b>Capítulo VII</b> <b>De las operaciones a crédito</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 66.-</b> En toda operación a crédito <del>al consumidor</del>, se deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Informar <del>al consumidor</del> previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si la hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable;</li> <li>II. En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse <del>al consumidor</del>. De utilizarse una</li> </ol>	<p><b>ARTÍCULO 66.-</b> En toda operación a crédito <b>a la persona consumidora</b>, se deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. <b>Informarle</b> previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si la hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable;</li> <li>II. En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse <b>a la persona consumidora</b>. De</li> </ol>

tasa fija, también ~~se informará al consumidor~~ el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará ~~al consumidor~~ sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales ~~del proveedor~~ sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito ~~al consumidor~~, la cual deberá ser fácilmente verificable por ~~el consumidor~~;

- III. Informar ~~al consumidor~~ el monto total a pagar por el bien, producto o servicio de que se trate, que incluya, en su caso, número y monto de pagos individuales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación; proporcionándole debidamente desglosados los conceptos correspondientes;
- IV. Respetarse el precio que se haya pactado originalmente en operaciones a plazo o con reserva de dominio, salvo lo dispuesto en otras leyes o convenio en contrario;
- V. En caso de haberse efectuado la operación, ~~el proveedor~~ deberá enviar ~~al consumidor~~ al menos un estado de cuenta bimestral, por el medio que éste elija, que contenga la información relativa a cargos, pagos, intereses y comisiones, entre otros rubros, y
- VI. Observar las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza, emitidos por la Procuraduría en términos de lo dispuesto por el artículo 17 Bis

utilizarse una tasa fija, también **se le deberá informar** el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, **se le informará** sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales de **la persona proveedora** sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito a **la consumidora**, la cual deberá ser fácilmente verificable por **esta última**;

- III. Informar **a la persona consumidora** el monto total a pagar por el bien, producto o servicio de que se trate, que incluya, en su caso, número y monto de pagos individuales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación; proporcionándole debidamente desglosados los conceptos correspondientes;
- IV. ...
- V. En caso de haberse efectuado la operación, **la persona proveedora** deberá enviar a **la consumidora** al menos un estado de cuenta bimestral, por el medio que éste elija, que contenga la información relativa a cargos, pagos, intereses y comisiones, entre otros rubros, y
- VI. ...

<p>4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.</p> <p>El incumplimiento a este precepto se sancionará conforme a lo dispuesto en el artículo 128, con excepción de la fracción VI que se sancionará conforme al artículo 128 TER.</p>	<p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 67.-</b> En los contratos de compraventa a plazo o de prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado menos el enganche que se hubiera pagado.</p>	<p><b>ARTÍCULO 67.- ....</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 68.-</b> Únicamente se podrán capitalizar intereses cuando exista acuerdo previo de las partes, en cuyo caso <del>el proveedor</del> deberá proporcionar al <del>consumidor</del> estado de cuenta mensual. Es improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto en este artículo.</p>	<p><b>ARTÍCULO 68.-</b> Únicamente se podrán capitalizar intereses cuando exista acuerdo previo de las partes, en cuyo caso <b>quien provea</b> deberá proporcionar <b>a quien consume</b> estado de cuenta mensual. Es improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto en este artículo.</p>
<p><b>ARTÍCULO 69.-</b> Los intereses se causarán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos.</p>	<p><b>ARTÍCULO 69.- ...</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 70.-</b> En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere esta ley, si se rescinde el contrato, <del>vendedor y comprador</del> <del>deben</del> restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. <del>El vendedor</del> que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien.</p> <p><del>El comprador</del> que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago.</p>	<p><b>ARTÍCULO 70.-</b> En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere esta ley, si se rescinde el contrato, <b>quien venda y compre deberán</b> restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. <b>La persona vendedora</b> que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien.</p> <p><b>La persona compradora</b> que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago.</p>

<p><b>ARTÍCULO 71.-</b> En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, <del>el consumidor</del> tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan. Los pagos que realice <del>el consumidor</del>, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por <del>el proveedor</del>, liberan a <del>aquel</del> de las obligaciones inherentes a dichos pagos.</p>	<p><b>ARTÍCULO 71.-</b> En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, <b>la persona consumidora</b> tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan. Los pagos que realice <b>quien consume</b>, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por quien provee, liberan a <b>aquella</b> de las obligaciones inherentes a dichos pagos.</p>
<p><b>ARTÍCULO 72.-</b> Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito <del>al consumidor</del>, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la diferencia y conservando <del>el consumidor</del> el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses los términos del crédito.</p>	<p><b>ARTÍCULO 72.-</b> Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito <b>a la persona consumidora</b>, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la diferencia y conservando <b>quien consume</b> el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses los términos del crédito.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Capítulo VIII</b> <b>De las operaciones con inmuebles</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo VIII</b> <b>De las operaciones con inmuebles</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 73.-</b> Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta ley, cuando <del>los proveedores</del> sean <del>fraccionadores, constructores, promotores</del> y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación o cuando otorguen <del>al consumidor</del> el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 73.-</b> Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta ley, cuando <b>quienes proveen</b> sean <b>fraccionadoras, constructoras, promotoras</b> y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación o cuando otorguen a <b>las personas consumidoras</b> el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente ley.</p>

<p>Los contratos relacionados con las actividades a que se refiere el párrafo anterior, deberán registrarse ante la Procuraduría.</p>	<p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 73 BIS.-</b> Tratándose de los actos relacionados con inmuebles a que se refiere el artículo anterior, <del>el proveedor</del> deberá poner a disposición <del>del consumidor</del> al menos lo siguiente:</p> <p><b>I.</b> En caso de preventa, <del>el proveedor</del> deberá exhibir el proyecto ejecutivo de construcción completo, así como la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra;</p> <p><b>II.</b> Los documentos que acrediten la propiedad del inmueble. Asimismo, deberá informar sobre la existencia de gravámenes que afecten la propiedad del mismo, los cuales deberán quedar cancelados al momento de la firma de la escritura correspondiente;</p> <p><b>III.</b> La personalidad <del>del vendedor</del> y la autorización <del>del proveedor</del> para promover la venta;</p> <p><b>IV.</b> Información sobre las condiciones en que se encuentre el pago de contribuciones y servicios públicos;</p> <p><b>V.</b> Para el caso de inmuebles nuevos o preventas, las autorizaciones, licencias o permisos expedidos por las autoridades correspondientes para la construcción, relativas a las especificaciones técnicas, seguridad, uso de suelo, la clase de materiales utilizados en la construcción; servicios básicos con que cuenta, así como todos aquellos con los que debe contar de conformidad con la legislación aplicable. En el caso de inmuebles usados que no cuenten con dicha documentación, se deberá indicar expresamente en el contrato la carencia de éstos;</p>	<p><b>ARTÍCULO 73 BIS.-</b> Tratándose de los actos relacionados con inmuebles a que se refiere el artículo anterior, <b>quien provea</b> deberá poner a disposición <b>de quien consume</b> al menos lo siguiente:</p> <p><b>I.</b> En caso de preventa, <b>quien provee</b> deberá exhibir el proyecto ejecutivo de construcción completo, así como la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra;</p> <p><b>II.</b> ...</p> <p><b>III.</b> La personalidad de <b>quien vende</b> y la autorización de <b>quien provee</b> para promover la venta;</p> <p><b>IV.</b> ...</p> <p><b>V.</b> ...</p>

<p><b>VI.</b> Los planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones o, en su defecto, un dictamen de las condiciones estructurales del inmueble. En su caso, señalar expresamente las causas por las que no cuenta con ellos así como el plazo en el que tendrá dicha documentación;</p> <p><b>VII.</b> Información sobre las características del inmueble, como son la extensión del terreno, superficie construida, tipo de estructura, instalaciones, acabados, accesorios, lugar o lugares de estacionamiento, áreas de uso común con otros inmuebles, porcentaje de indiviso en su caso, servicios con que cuenta y estado físico general del inmueble;</p> <p><b>VIII.</b> Información sobre los beneficios que en forma adicional ofrezca el <del>proveedor</del> en caso de concretar la operación, tales como acabados especiales, encortinados, azulejos y cocina integral, entre otros;</p> <p><b>IX.</b> Las opciones de pago que puede elegir el <del>consumidor</del>, especificando el monto total a pagar en cada una de las opciones;</p> <p><b>X.</b> En caso de operaciones a crédito, el señalamiento del tipo de crédito de que se trata, así como una proyección del monto a pagar que incluya, en su caso, la tasa de interés que se va a utilizar, comisiones y cargos. En el caso de la tasa variable, deberá precisarse la tasa de interés de referencia y la fórmula para el cálculo de dicha tasa.</p> <p>De ser el caso, los mecanismos para la modificación o renegociación de las opciones de pago, las condiciones bajo las cuales se realizaría y las implicaciones económicas, tanto para el <del>proveedor</del> como para el <del>consumidor</del>;</p>	<p><b>VI. ...</b></p> <p><b>VII. ...</b></p> <p><b>VIII.</b> Información sobre los beneficios que en forma adicional ofrezca <b>quien provee</b> en caso de concretar la operación, tales como acabados especiales, encortinados, azulejos y cocina integral, entre otros;</p> <p><b>IX.</b> Las opciones de pago que puede elegir <b>quien consume</b>, especificando el monto total a pagar en cada una de las opciones;</p> <p><b>X. ...</b></p> <p>De ser el caso, los mecanismos para la modificación o renegociación de las opciones de pago, las condiciones bajo las cuales se realizaría y las implicaciones económicas, tanto para <b>quien provee</b> como para <b>quien consume</b>;</p>
--	--

<p><b>XI.</b> Las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el proceso de escrituración, así como las erogaciones distintas del precio de la venta que deba realizar <del>el consumidor</del>, tales como gastos de escrituración, impuestos, avalúo, administración, apertura de crédito y gastos de investigación. De ser el caso, los costos por los accesorios o complementos;</p> <p><b>XII.</b> Las condiciones bajo las cuales <del>el consumidor</del> puede cancelar la operación, y</p> <p><b>XIII.</b> Se deberá indicar <del>al consumidor</del> sobre la existencia y constitución de garantía hipotecaria, fiduciaria o de cualquier otro tipo, así como su instrumentación.</p>	<p><b>XI.</b> Las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el proceso de escrituración, así como las erogaciones distintas del precio de la venta que deba realizar <b>quien consume</b>, tales como gastos de escrituración, impuestos, avalúo, administración, apertura de crédito y gastos de investigación. De ser el caso, los costos por los accesorios o complementos;</p> <p><b>XII.</b> Las condiciones bajo las cuales <b>quien consume</b> puede cancelar la operación, y</p> <p><b>XIII.</b> Se deberá indicar <b>a quien consume</b> sobre la existencia y constitución de garantía hipotecaria, fiduciaria o de cualquier otro tipo, así como su instrumentación.</p>
<p><b>ARTÍCULO 73 TER.-</b> El contrato que se pretenda registrar en los términos del párrafo segundo del artículo 73, deberá cumplir al menos, con los siguientes requisitos:</p> <p><b>I.</b> Lugar y fecha de celebración del contrato;</p> <p><b>II.</b> Estar escrito en idioma español, sin perjuicio de que puedan ser expresados, además, en otro idioma. En caso de diferencias en el texto o redacción, se estará a lo manifestado en el idioma español;</p> <p><b>III.</b> Nombre, denominación o razón social, domicilio y registro federal de contribuyentes <del>del proveedor</del>, de conformidad con los ordenamientos legales sobre la materia;</p> <p><b>IV.</b> Nombre, domicilio y, en su caso, registro federal de contribuyentes <del>del consumidor</del>;</p>	<p><b>ARTÍCULO 73 TER.-</b> ...</p> <p><b>I.</b> ...</p> <p><b>II.</b> ...</p> <p><b>III.</b> Nombre, denominación o razón social, domicilio y registro federal de contribuyentes de <b>quien provea</b>, de conformidad con los ordenamientos legales sobre la materia;</p> <p><b>IV.</b> Nombre, domicilio y, en su caso, registro federal de contribuyentes <b>de quien consume</b>;</p>

<p><b>V.</b> Precisar las cantidades de dinero en moneda nacional, sin perjuicio de que puedan ser expresadas también en moneda extranjera; en el caso de que las partes no acuerden un tipo de cambio determinado, se estará al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se realice el pago, de conformidad con la legislación aplicable;</p>	<p><b>V.</b> ...</p>
<p><b>VI.</b> Descripción del objeto del contrato;</p>	<p><b>VI.</b> ...</p>
<p><b>VII.</b> El precio total de la operación, la forma de pago, así como las erogaciones adicionales que deberán cubrir las partes;</p>	<p><b>VII.</b> ...</p>
<p><b>VIII.</b> Relación de los derechos y obligaciones, tanto <del>del proveedor</del> como del consumidor;</p>	<p><b>VIII.</b> Relación de los derechos y obligaciones, tanto de <b>quien provee como de quien consume</b>;</p>
<p><b>IX.</b> Las penas convencionales que se apliquen tanto <del>al proveedor</del> como <del>al consumidor</del> por el incumplimiento de las obligaciones contraídas, las cuales deberán ser recíprocas y equivalentes, sin perjuicio de lo dispuesto por los ordenamientos legales aplicables;</p>	<p><b>IX.</b> Las penas convencionales que se apliquen tanto <b>a quien provee</b> como <b>a quien consume</b> por el incumplimiento de las obligaciones contraídas, las cuales deberán ser recíprocas y equivalentes, sin perjuicio de lo dispuesto por los ordenamientos legales aplicables;</p>
<p><b>X.</b> En su caso, las garantías para el cumplimiento del contrato, así como los gastos reembolsables y forma para su aplicación;</p>	<p><b>X.</b> ...</p>
<p><b>XI.</b> El procedimiento para la cancelación del contrato de adhesión y las implicaciones que se deriven para el <del>proveedor y el</del> consumidor;</p>	<p><b>XI.</b> El procedimiento para la cancelación del contrato de adhesión y las implicaciones que se deriven para <b>la persona proveedora y consumidora</b>;</p>
<p><b>XII.</b> Fecha de inicio y término de ejecución de la actividad o servicio contratado, así como la de entrega del bien objeto del contrato; esto último, de conformidad con lo</p>	<p><b>XII.</b> ... .</p>

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

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

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

<p>pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.</p>	<p>podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.</p>
<p><b>ARTÍCULO 76.-</b> La Procuraduría podrá promover ante la autoridad judicial, cuando vea amenazado el interés jurídico de <del>los consumidores</del>, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.</p>	<p><b>ARTÍCULO 76.-</b> La Procuraduría podrá promover ante la autoridad judicial, cuando vea amenazado el interés jurídico de <b>las personas consumidoras</b>, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.</p>
<p style="text-align: center;">CAPITULO VIII BIS DE LOS DERECHOS DE <del>LOS CONSUMIDORES</del> EN LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS A TRAVES DEL USO DE MEDIOS ELECTRONICOS, OPTICOS O DE CUALQUIER OTRA TECNOLOGIA</p>	<p style="text-align: center;">CAPITULO VIII BIS DE LOS DERECHOS DE <b>LAS PERSONAS CONSUMIDORAS</b> EN LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS A TRAVES DEL USO DE MEDIOS ELECTRONICOS, OPTICOS O DE CUALQUIER OTRA TECNOLOGIA</p>
<p><b>ARTÍCULO 76 BIS.-</b> Las disposiciones del presente Capítulo aplican a las relaciones entre <del>proveedores</del> y <del>consumidores</del> en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>I.</b> <del>El proveedor</del> utilizará la información proporcionada por quien consume en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa <del>del propio consumidor</del> o por requerimiento de autoridad competente;</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>II.</b> <del>El proveedor</del> utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por <del>el consumidor</del> e informará a éste, previamente a la celebración de la</p>	<p><b>ARTÍCULO 76 BIS.-</b> Las disposiciones del presente Capítulo aplican a las relaciones entre <b>personas proveedoras y consumidoras</b> en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>I. Quien provee</b> utilizará la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa <b>de la propia persona consumidora</b> o por requerimiento de autoridad competente;</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>II. Quien provee</b> utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por <del>quien consume</del> e informará a éste, previamente a la celebración de la</p>

transacción, de las características generales de dichos elementos;

**III.** ~~El proveedor~~ deberá proporcionar ~~al consumidor~~, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir ~~el propio consumidor~~ para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones;

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

**V.** ~~El consumidor~~ tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor;

**VI.** ~~El proveedor~~ respetará la decisión ~~del consumidor~~ en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales, y

**VII.** ~~El proveedor~~ deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen ~~al consumidor~~ información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.

transacción, de las características generales de dichos elementos;

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

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

**V.** **Quien consume** tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor;

**VI.** **Quien provee** respetará la decisión **de quien consume** en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales, y

**VII.** **Quien provee** deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen **al que consume** información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.

<p><b>ARTÍCULO 76 BIS 1.-</b> <del>El proveedor</del> que ofrezca, comercialice o venda bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se guiará por las disposiciones de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía, la cual contendrá, por lo menos, la siguiente información:</p> <p>I. Las especificaciones, características, condiciones y/o términos aplicables a los bienes, productos o servicios que se ofrecen;</p> <p>II. Mecanismos para que <del>el consumidor</del> pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones;</p> <p>III. Mecanismos para que <del>el consumidor</del> pueda aceptar la transacción;</p> <p>IV. Mecanismos de soporte de la prueba de la transacción;</p> <p>V. Mecanismos técnicos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal <del>del consumidor</del> y de la transacción misma;</p> <p>VI. Mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos, y</p> <p>VII. Mecanismos de identidad, de pago y de entrega.</p>	<p><b>ARTÍCULO 76 BIS 1.-</b> La persona <b>proveedora</b> que ofrezca, comercialice o venda bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se guiará por las disposiciones de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía, la cual contendrá, por lo menos, la siguiente información:</p> <p>I. ...</p> <p>II. Mecanismos para que <b>quien consume</b> pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones;</p> <p>III. Mecanismos para que <b>quien consume</b> pueda aceptar la transacción;</p> <p>IV. ...</p> <p>V. Mecanismos técnicos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal <b>de quien consume</b> y de la transacción misma;</p> <p>VI. ...</p> <p>VII. ...</p>
<p style="text-align: center;"><b>Capítulo IX De las garantías</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo IX De las garantías</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 77.-</b> Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre <del>proveedor y consumidor</del>.</p>	<p><b>ARTÍCULO 77.-</b> Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre <b>quien provee y quien consume</b>.</p>

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

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

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

<p>Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio.</p> <p>Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo, deberán señalar el número de registro otorgado por la Procuraduría.</p>	<p>...</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 86 BIS.-</b> En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales, o conexos, que pueda solicitar <del>el consumidor</del> de forma opcional por conducto y medio del servicio básico.</p> <p><del>El proveedor</del> sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso <del>del consumidor</del>, ya sea por escrito o por vía electrónica.</p>	<p><b>ARTÍCULO 86 BIS.-</b> En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales, o conexos, que pueda solicitar <b>quien consume</b> de forma opcional por conducto y medio del servicio básico.</p> <p><b>Quien provee</b> sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso <b>de quien consume</b>, ya sea por escrito o por vía electrónica.</p>
<p><b>ARTÍCULO 86 TER.-</b> En los contratos de adhesión de prestación de servicios, el consumidor gozará de las siguientes prerrogativas:</p> <p>I. Adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico;</p> <p>II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con <del>el proveedor</del> que elija;</p> <p>III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa <del>al proveedor</del>, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio</p>	<p><b>ARTÍCULO 86 TER.-</b> ...</p> <p>I. ...</p> <p>II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con <b>quien provee</b> que elija;</p> <p>III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa <b>a quien provee</b>, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio</p>

<p>básico. <del>El consumidor</del> sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y</p> <p><b>IV.</b> Las demás prerrogativas que señalen ésta y otras leyes o reglamentos.</p> <p><del>El consumidor</del> gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate.</p>	<p>básico. <b>Quien consume</b> sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y</p> <p><b>IV. ...</b></p> <p><b>Quien consume</b> gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate.</p>
<p><b>ARTÍCULO 86 QUATER.-</b> Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal <del>del Consumidor</del> y el utilizado en perjuicio de los consumidores, se tendrá por no puesta.</p>	<p><b>ARTÍCULO 86 QUATER.-</b> Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal de las Personas Consumidoras y el utilizado en perjuicio de <b>quienes consuman</b>, se tendrá por no puesta.</p>
<p><b>ARTÍCULO 87.-</b> En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, <del>los proveedores</del> deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.</p>	<p><b>ARTÍCULO 87.-</b> En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, <b>quienes proveen</b> deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.</p>

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

<p>términos del procedimiento previsto en el artículo 87.</p>	<p>términos del procedimiento previsto en el artículo 87.</p>
<p><b>ARTÍCULO 88.-</b> Los interesados podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de <del>los consumidores</del> y que su texto se apega a lo dispuesto por esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 88.- Las personas interesadas</b> podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de <b>quienes consuman</b> y que su texto se apega a lo dispuesto por esta ley.</p>
<p><b>ARTÍCULO 89.-</b> La Procuraduría, en la tramitación del registro de modelos de contratos de adhesión, podrá requerir <del>al proveedor</del> la aportación de información de carácter comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato, siempre y cuando no se trate de información confidencial o sea parte de secretos industriales o comerciales.</p>	<p><b>ARTÍCULO 89.-</b> La Procuraduría, en la tramitación del registro de modelos de contratos de adhesión, podrá requerir <b>a quien provee</b> la aportación de información de carácter comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato, siempre y cuando no se trate de información confidencial o sea parte de secretos industriales o comerciales.</p>
<p><b>ARTÍCULO 90.-</b> No serán válidas y se tendrán por no puestas las siguientes cláusulas de los contratos de adhesión ni se inscribirán en el registro cuando:</p> <p><b>I.</b> Permitan <del>al proveedor</del> modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;</p> <p><b>II.</b> Liberen <del>al proveedor</del> de su responsabilidad civil, excepto cuando <del>el consumidor</del> incumpla el contrato;</p> <p><b>III.</b> Trasladen <del>al consumidor o a un tercero</del> que no sea parte del contrato la responsabilidad civil <del>del proveedor</del>;</p> <p><b>IV.</b> Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;</p> <p><b>V.</b> Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra <del>el proveedor</del>; y</p>	<p><b>ARTÍCULO 90.- ...</b></p> <p><b>I.</b> Permitan <b>a quien provee</b> modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;</p> <p><b>II.</b> Liberen <b>a quien provee</b> de su responsabilidad civil, excepto cuando <b>quien consume</b> incumpla el contrato;</p> <p><b>III.</b> Trasladen <b>a quien consume o a tercera persona</b> que no sea parte del contrato la responsabilidad civil de <b>quien provee</b>;</p> <p><b>IV.</b> ...</p> <p><b>V.</b> Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra <b>quien provee</b>; y</p>

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

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

<p><del>los consumidores</del> sobre las irregularidades detectadas, de conformidad a lo establecido en el artículo 98 Bis, para el efecto de que puedan exigir <del>al proveedor</del> la bonificación que en su caso corresponda.</p>	<p><b>quienes consuman</b> sobre las irregularidades detectadas, de conformidad a lo establecido en el artículo 98 Bis, para el efecto de que puedan exigir a <b>quien provee</b> la bonificación que en su caso corresponda.</p>
<p><b>ARTÍCULO 92 BIS.-</b> <del>Los consumidores</del> tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables <del>al proveedor</del>, o por los demás casos previstos por la ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 92 BIS.-</b> <b>Las personas consumidoras</b> tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables <b>a quien provee</b>, o por los demás casos previstos por la ley.</p>
<p><b>ARTÍCULO 92 TER.-</b> La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.</p> <p>Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho <del>el proveedor</del>.</p> <p>La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva <del>el consumidor</del> directamente <del>al proveedor</del> presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.</p>	<p><b>ARTÍCULO 92 TER.-</b> ...</p> <p>Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho <b>quien provee</b>.</p> <p>La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva <b>quien consume</b> directamente <b>quien provee</b> presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.</p>
<p><b>ARTÍCULO 93.-</b> La reclamación a que se refiere el artículo 92 podrá presentarse indistintamente <del>al vendedor, al fabricante o importador, a elección del consumidor</del>, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa <del>del consumidor</del>. <del>El proveedor</del> deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de quince días contados a partir de dicha reclamación. El vendedor,</p>	<p><b>ARTÍCULO 93.-</b> La reclamación a que se refiere el artículo 92 podrá presentarse indistintamente <b>a la persona vendedora, a la fabricante o importadora, a elección de la consumidora</b>, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa <b>de quien consume</b>. <b>Quien provee</b> deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de quince días contados a partir</p>

<p>fabricante o importador podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables <del>al consumidor</del>.</p>	<p>de dicha reclamación. <b>Quien vende, fabrique o importe</b> podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables <b>a quien consume</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 94.-</b> Las comprobaciones de calidad, especificaciones o cualquier otra característica, se efectuarán conforme a las normas oficiales mexicanas; a falta de éstas, conforme las normas mexicanas o a los métodos o procedimientos que determinen la Secretaría o la dependencia competente del Ejecutivo Federal, previa audiencia de <del>los interesados</del>.</p>	<p><b>ARTÍCULO 94.-</b> Las comprobaciones de calidad, especificaciones o cualquier otra característica, se efectuarán conforme a las normas oficiales mexicanas; a falta de éstas, conforme las normas mexicanas o a los métodos o procedimientos que determinen la Secretaría o la dependencia competente del Ejecutivo Federal, previa audiencia de <b>las personas interesadas</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 95.-</b> Los productos que hayan sido repuestos por <del>los proveedores o distribuidores</del>, deberán serles repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron <del>o por el fabricante</del>, quien deberá, en su caso, cubrir el costo de su reparación, devolución, bonificación o compensación que corresponda, salvo que la causa sea imputable <del>al proveedor o distribuidor</del>.</p> <p>En caso de que el producto en cuestión cuente con un documento que ampare la evaluación de la conformidad del mismo emitido por alguna de las personas acreditadas o aprobadas a que se refiere la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, tales personas deberán cubrir <del>al proveedor</del> la bonificación o compensación que corresponda.</p>	<p><b>ARTÍCULO 95.-</b> Los productos que hayan sido repuestos por <b>las personas proveedoras o distribuidoras</b>, deberán serles repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por <b>la fabricante</b>, quien deberá, en su caso, cubrir el costo de su reparación, devolución, bonificación o compensación que corresponda, salvo que la causa sea imputable a <b>la proveedora o distribuidora</b>.</p> <p>En caso de que el producto en cuestión cuente con un documento que ampare la evaluación de la conformidad del mismo emitido por alguna de las personas acreditadas o aprobadas a que se refiere la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, tales personas deberán cubrir <b>a quien provee</b> la bonificación o compensación que corresponda.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Capítulo XII</b> <b>De la vigilancia y verificación</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo XII</b> <b>De la vigilancia y verificación</b></p>

<p><b>ARTÍCULO 96.-</b> La Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta ley y de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito.</p> <p>Para la verificación y vigilancia a que se refiere el párrafo anterior, la Procuraduría actuará de oficio conforme a lo dispuesto en esta ley y en los términos del procedimiento previsto por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y tratándose de la verificación del cumplimiento de normas oficiales mexicanas, de conformidad con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.</p>	<p><b>ARTÍCULO 96.- ...</b></p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 97.-</b> Cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables. En la denuncia se deberá indicar lo siguiente:</p> <p>I. Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación;</p> <p>II. Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate, y</p> <p>III. En su caso, nombre y domicilio del denunciante.</p> <p>La denuncia podrá presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio.</p>	<p><b>ARTÍCULO 97.- ...</b></p> <p>I. Nombre y domicilio de la <b>persona denunciada</b> o, en su caso, datos para su ubicación;</p> <p>II. ...</p> <p>III. En su caso, nombre y domicilio de <b>la persona que denuncia</b>.</p> <p>...</p>

<p><b>ARTÍCULO 97 BIS.-</b> La orden de verificación a que se refiere el artículo 65 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo deberá ser exhibida y entregada en original a la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a recibirla, dicha circunstancia se asentará en el acta respectiva, sin que ello afecte la validez del acto.</p>	<p><b>ARTÍCULO 97 BIS.- ...</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 97 TER.-</b> Cuando con motivo de una visita de verificación se requiera efectuar toma de muestras para verificar el cumplimiento de esta ley, en el acta se deberá indicar el número y tipo de muestras que se obtengan.</p> <p>Para la toma y análisis de las muestras a que se refiere el párrafo anterior, se procederá en los siguientes términos:</p> <p><b>I.</b> Se tomarán por triplicado, una para el análisis de la Procuraduría, otra quedará en poder <del>del visitado</del> quien podrá efectuar su análisis, y la tercera tendrá el carácter de muestra testigo que quedará en poder <del>del visitado</del> y a disposición de la Procuraduría. A las muestras se colocarán sellos que garanticen su inviolabilidad;</p> <p><b>II.</b> El resultado del análisis emitido por la Procuraduría se le notificará <del>al visitado</del> en los términos del artículo 104 de esta ley;</p> <p><b>III.</b> En caso de que <del>el visitado</del> no esté de acuerdo con los resultados deberá exhibir el análisis derivado de la muestra dejada en su poder y además, la muestra testigo, dentro de los cinco días siguientes a la recepción de los resultados de la Procuraduría;</p> <p><b>IV.</b> En tales casos, la Procuraduría ordenará el análisis de la muestra testigo en su laboratorio. El análisis se realizará en presencia de <del>los técnicos</del></p>	<p><b>ARTÍCULO 97 TER.- ...</b></p> <p>...</p> <p><b>I.</b> Se tomarán por triplicado, una para el análisis de la Procuraduría, otra quedará en poder <b>de la persona visitada</b> quien podrá efectuar su análisis, y la tercera tendrá el carácter de muestra testigo que quedará en poder <b>de quien se visita</b> y a disposición de la Procuraduría. A las muestras se colocarán sellos que garanticen su inviolabilidad;</p> <p><b>II.</b> El resultado del análisis emitido por la Procuraduría se le notificará <b>a quien se visita</b> en los términos del artículo 104 de esta ley;</p> <p><b>III.</b> En caso de que <b>la persona a quien se visita</b> no esté de acuerdo con los resultados deberá exhibir el análisis derivado de la muestra dejada en su poder y además, la muestra testigo, dentro de los cinco días siguientes a la recepción de los resultados de la Procuraduría;</p> <p><b>IV.</b> En tales casos, la Procuraduría ordenará el análisis de la muestra testigo en su laboratorio. El análisis se realizará en presencia de <b>las personas</b></p>

<p>designados por las partes, debiéndose levantar una constancia de ello. El dictamen derivado de este último, será definitivo, y</p> <p>V. En caso de tratarse de análisis o pruebas no destructivas, las muestras serán devueltas <del>al visitado</del> a su costa; en caso de que éste no las recoja en un plazo de treinta días a partir de la notificación respectiva, dichas muestras se podrán donar para fines lícitos o destruir.</p>	<p><b>técnicas designadas</b> por las partes, debiéndose levantar una constancia de ello. El dictamen derivado de este último, será definitivo, y</p> <p>V. En caso de tratarse de análisis o pruebas no destructivas, las muestras serán devueltas <b>a quien se visita</b> a su costa; en caso de que éste no las recoja en un plazo de treinta días a partir de la notificación respectiva, dichas muestras se podrán donar para fines lícitos o destruir.</p>
<p><b>ARTÍCULO 97 QUATER.-</b> Si durante el procedimiento de verificación se detecta alguno de los supuestos previstos en el artículo 25 BIS de esta ley, se aplicarán, en su caso, las medidas precautorias que correspondan, asentándose dicha circunstancia en el acta respectiva. Lo anterior, sin perjuicio de iniciar el procedimiento previsto por el artículo 123 de esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 97 QUATER.- ...</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 98.-</b> Se entiende por visita de verificación la que se practique en los lugares a que se refiere el artículo 96 de acuerdo con lo dispuesto en esta ley, debiéndose:</p> <p>I. Levantar acta circunstanciada en presencia de dos <del>testigos propuestos</del> por la persona con quien se hubiere entendido la visita de verificación o por quien la lleve a cabo si aquélla se hubiere negado a proponerlos, en la que se hagan constar los hechos u omisiones así como las manifestaciones de quienes intervengan en la visita de verificación si así deciden hacerlo;</p> <p>II. Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten</p>	<p><b>ARTÍCULO 98.- ...</b></p> <p>I. Levantar acta circunstanciada en presencia de <b>dos personas que atestigüen propuestas</b> por la persona con quien se hubiere entendido la visita de verificación o por quien la lleve a cabo si aquélla se hubiere negado a proponerlos, en la que se hagan constar los hechos u omisiones así como las manifestaciones de quienes intervengan en la visita de verificación si así deciden hacerlo;</p> <p>II. ...</p>

<p>los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;</p> <p>III. Verificar precios, cantidades, cualidades, calidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta ley;</p> <p>IV. Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor, y</p> <p>V. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley.</p>	<p>III. ....</p> <p>IV. ...</p> <p>V. ....</p>
<p><b>ARTÍCULO 98 BIS.-</b> Cuando con motivo de una verificación la Procuraduría detecte violaciones a esta Ley y demás disposiciones aplicables, podrá ordenar se informe a <del>los consumidores</del> individual o colectivamente, inclusive a través de medios de comunicación masiva, sobre las acciones u omisiones de <del>los proveedores</del> que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que <del>los proveedores</del> los bonificarán, debiendo éstos acreditar el cumplimiento de dicha orden. En caso de no hacerlo, se aplicarán las sanciones que correspondan.</p> <p>El informe a que se refiere el párrafo anterior, podrá ordenarse como uno de los puntos resolutive del procedimiento contenido en el artículo 123 de la presente Ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 98 BIS.-</b> Cuando con motivo de una verificación la Procuraduría detecte violaciones a esta Ley y demás disposiciones aplicables, podrá ordenar se informe a <b>las personas consumidoras</b> individual o colectivamente, inclusive a través de medios de comunicación masiva, sobre las acciones u omisiones de <b>quienes proveen</b> que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que <b>estos últimos</b> los bonificarán, debiendo éstos acreditar el cumplimiento de dicha orden. En caso de no hacerlo, se aplicarán las sanciones que correspondan.</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 98 TER.-</b> La Procuraduría podrá ordenar el aseguramiento de bienes o productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables, conforme al procedimiento que al efecto se</p>	<p><b>ARTÍCULO 98 ...</b></p>

<p>establezca y que se publique en el <b>Diario Oficial de la Federación</b>, y lo hará del conocimiento de las autoridades competentes a fin de que adopten las medidas que procedan.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Capítulo XIII Procedimientos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Sección Primera Disposiciones Comunes</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo XIII Procedimientos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Sección Primera Disposiciones Comunes</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 99.-</b> La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de <del>los consumidores</del> de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Señalar nombre y domicilio <del>del reclamante</del>;</li> <li>II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;</li> <li>III. Señalar nombre y domicilio <del>del proveedor</del> que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione <del>el reclamante</del>;</li> <li>IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación;</li> <li>V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y <del>proveedor</del>; la personalidad <del>del</del> <del>o</del> <del>los</del> <del>representantes</del> del grupo de <del>quejosos</del>; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas</li> </ol>	<p><b>ARTÍCULO 99.-</b> La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de <b>las personas consumidoras</b> de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Señalar nombre y domicilio <b>de la persona reclamante</b>;</li> <li>II. ...</li> <li>III. Señalar nombre y domicilio <b>de quien provee</b> que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione quien reclame;</li> <li>IV. ...</li> <li>V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y <b>quien provee</b>; la personalidad <b>de la o las personas</b> del grupo de <b>quejosas</b>; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están</li> </ol>

<p>con actividades de proselitismo político o electoral, y</p> <p><b>VI.</b> Las asociaciones u organizaciones de <del>consumidores</del> que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Su legal constitución y la personalidad de <del>los</del> <b>representantes</b>;</li> <li>b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de <del>los</del> <b>consumidores</b>;</li> <li>c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido;</li> <li>d) Que <del>los</del> <b>consumidores</b> que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;</li> <li>e) Que no tienen conflicto de intereses respecto de la queja que se pretenda presentar, expresándolo en un escrito en el que, bajo protesta de decir verdad, se haga constar dicha circunstancia;</li> <li>f) Que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y</li> <li>g) Que no participan de manera institucional en actividades de proselitismo político o electoral.</li> </ul> <p>Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a <del>terceros</del>, serán procedentes siempre que el monto de la</p>	<p>vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y</p> <p><b>VI.</b> Las asociaciones u organizaciones de <b>quienes consuman</b> que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Su legal constitución y la personalidad de <b>quienes representan</b>;</li> <li>b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos <b>de quienes consuman</b>;</li> <li>c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido;</li> <li>d) Que <b>las personas consumidoras</b> que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;</li> <li>e) ...</li> <li>f) ...</li> <li>g) ...</li> </ul> <p>Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a <b>terceras personas</b>, serán procedentes siempre que</p>
---	--

<p>operación motivo de la reclamación no exceda de <b>\$545,737.62</b>.</p> <p>La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar <del>al proveedor</del>. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.</p>	<p>el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de <b>\$545,737.62</b>.</p> <p>La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar <b>a la persona proveedora</b>. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.</p>
<p><b>ARTÍCULO 100.-</b> Las reclamaciones podrán desahogarse a elección <del>del reclamante</del>, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio <del>del reclamante</del>, en el <del>del proveedor</del>, o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde <del>el consumidor</del> desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia.</p> <p>En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite <del>el consumidor</del>, aquélla hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación.</p>	<p><b>ARTÍCULO 100.-</b> Las reclamaciones podrán desahogarse a elección de <b>quien reclame</b>, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio de <b>la persona reclamante</b>, en el de <b>la proveedora</b>, o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde <b>la persona consumidora</b> desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia.</p> <p>En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite <b>quien consume</b>, aquélla hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación.</p>
<p><b>ARTÍCULO 101.-</b> La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes.</p>	<p><b>ARTÍCULO 101.-</b> ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 102.-</b> Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.</p>	<p><b>ARTÍCULO 102.-</b> ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 103.-</b> La Procuraduría notificará al <del>proveedor</del> dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo.</p>	<p><b>ARTÍCULO 103.-</b> La Procuraduría notificará <b>a la persona proveedora</b> dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo</p>

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

I. Cuando se trate de la primera notificación;

II. Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo;

III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;

IV. Cuando se trate de resoluciones o acuerdos que impongan una medida de apremio o una sanción;

V. Cuando la Procuraduría notifique ~~al acreedor~~ haber recibido cantidades en consignación;

VI. Cuando la autoridad lo estime necesario; y

VII. En los demás casos que disponga la ley.

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

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

**ARTÍCULO 104.- ...**

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ....

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

VI. ...

VII. ...

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

Tratándose de la notificación a que se refiere la fracción primera de este precepto en relación con el procedimiento conciliatorio, la misma podrá efectuarse con la persona que deba ser notificada o, en su defecto, con **la persona que lo represente legalmente o con la encargada** o responsable del local o establecimiento correspondiente. A falta de

<p>Las notificaciones realizadas con quien deban entenderse en términos del párrafo anterior serán válidas aun cuando no se hubieren podido efectuar en el domicilio respectivo.</p> <p>En caso de que <del>el destinatario</del> no hubiere señalado domicilio para oír y recibir notificaciones o lo hubiere cambiado sin haber avisado a la Procuraduría, ésta podrá <del>notificarle</del> por estrados.</p> <p>Tratándose de actos distintos a los señalados con anterioridad, las notificaciones podrán efectuarse por estrados, previo aviso <del>al destinatario</del>, quien podrá oponerse a este hecho, así como por correo con acuse de recibo o por mensajería; también podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar previa aceptación por escrito <del>del interesado</del>.</p> <p>La documentación que sea remitida por una unidad administrativa de la Procuraduría vía electrónica, fax o por cualquier otro medio idóneo a otra unidad de la misma para efectos de su notificación, tendrá plena validez siempre que la unidad receptora hubiere confirmado la clave de identificación <del>del servidor público</del> que remite la documentación y que ésta se conserve íntegra, inalterada y accesible para su consulta.</p>	<p><b>éstas</b>, se estará a lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</p> <p>...</p> <p>En caso de que <b>la persona destinataria</b> no hubiere señalado domicilio para oír y recibir notificaciones o lo hubiere cambiado sin haber avisado a la Procuraduría, ésta podrá <b>notificarla</b> por estrados.</p> <p>Tratándose de actos distintos a los señalados con anterioridad, las notificaciones podrán efectuarse por estrados, previo aviso <b>a la persona destinataria</b>, quien podrá oponerse a este hecho, así como por correo con acuse de recibo o por mensajería; también podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar previa aceptación por escrito <b>de la persona interesada</b>.</p> <p>La documentación que sea remitida por una unidad administrativa de la Procuraduría vía electrónica, fax o por cualquier otro medio idóneo a otra unidad de la misma para efectos de su notificación, tendrá plena validez siempre que la unidad receptora hubiere confirmado la clave de identificación de <b>la servidora o servidor público</b> que remite la documentación y que ésta se conserve íntegra, inalterada y accesible para su consulta.</p>
<p><b>ARTÍCULO 105.-</b> Las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos:</p> <p>I. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios.</p>	<p><b>ARTÍCULO 105.-</b> ...</p> <p>I. ...</p> <p>a) ...</p>

<p>a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;</p> <p>b) A partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio, total o parcialmente;</p> <p>c) A partir de que se reciba el bien, o se preste el servicio, o</p> <p>d) A partir de la última fecha en que <del>el consumidor</del> acredite haber directamente requerido <del>al proveedor</del> el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por <del>ésta</del>.</p> <p>II. Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:</p> <p>a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o</p> <p>b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada en favor del que otorga el uso o goce temporal.</p> <p>Se exceptúa del término anterior, las reclamaciones que se realicen con motivo de la prestación de servicios educativos o similares, proporcionados por particulares a niñas, niños o adolescentes, por vulneración a los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. La reclamación podrá presentarse dentro del término de diez años a partir de que se advierta dicha vulneración.</p>	<p>b) ...</p> <p>c) ...</p> <p>d) A partir de la última fecha en que <b>la persona consumidora</b> acredite haber directamente requerido a <b>la proveedora</b> el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por <b>ésta</b>.</p> <p>II. ...</p> <p>a) ...</p> <p>b) ...</p> <p>...</p>

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

<p>la Procuraduría designará <del>un perito</del> tercero en discordia.</p>	<p>los peritajes de las partes la Procuraduría designará <b>una persona a cargo de peritaje tercera</b> en discordia.</p>
<p><b>ARTÍCULO 108.-</b> A falta de mención expresa, los plazos establecidos en días en esta ley, se entenderán naturales. En caso de que el día en que concluya el plazo sea inhábil se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente.</p>	<p><b>ARTÍCULO 108.-</b> ...</p>
<p><b>ARTÍCULO 109.-</b> Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta-poder firmada ante dos <del>testigos</del>, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial.</p>	<p><b>ARTÍCULO 109.-</b> Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta-poder firmada ante dos <b>personas que testifiquen</b>, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial.</p>
<p><b>ARTÍCULO 110.-</b> Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.</p> <p>Los convenios aprobados y los reconocimientos de <del>los proveedores</del> y <del>consumidores</del> de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley.</p> <p>Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el <del>consumidor</del> y <del>el proveedor</del>, previa ratificación.</p>	<p><b>ARTÍCULO 110.-</b> ...</p> <p>Los convenios aprobados y los reconocimientos de <b>las personas proveedoras</b> y <b>consumidoras</b> de obligaciones a su cargo, así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley.</p> <p>Aun cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por <b>la persona consumidora y proveedora</b>, previa ratificación.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Sección Segunda Procedimiento conciliatorio</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Sección Segunda Procedimiento conciliatorio</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 111.-</b> La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación <del>al proveedor</del>.</p> <p>La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.</p> <p>Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando <del>el consumidor</del> sea menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.</p>	<p><b>ARTÍCULO 111.-</b> La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación a <b>la persona proveedora</b>.</p> <p>...</p> <p>Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando <b>la persona consumidora</b> sea menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.</p>
<p><b>ARTÍCULO 112.-</b> En caso de que <del>el proveedor</del> no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.</p> <p>En caso de que <del>el reclamante</del> no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismo hechos.</p>	<p><b>ARTÍCULO 112.-</b> En caso de que <b>la persona proveedora</b> no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.</p> <p>En caso de que <b>quien reclame</b> no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismo hechos.</p>

<p><b>ARTÍCULO 113.-</b> Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes <del>el conciliador</del> expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos <del>del consumidor</del>.</p> <p>Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad <del>del proveedor</del> de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.</p>	<p><b>ARTÍCULO 113.-</b> Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes la persona conciliadora expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos de <b>la persona consumidora</b>.</p> <p>Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad de <b>quien provee</b> de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.</p>
<p><b>ARTÍCULO 114.-</b> <del>El conciliador</del> podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.</p> <p><del>El conciliador</del> podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.</p> <p>En caso de que se suspenda la audiencia, <del>el conciliador</del> señalará día y hora para su</p>	<p><b>ARTÍCULO 114.- La persona conciliadora</b> podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.</p> <p><b>La persona conciliadora</b> podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.</p> <p>En caso de que se suspenda la audiencia, <b>quien concilie</b> señalará día y hora para su</p>

<p>reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo.</p> <p>La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor <del>del consumidor</del>, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que <del>el proveedor</del> podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.</p> <p>De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que <del>el proveedor</del> no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa.</p> <p>Para la sustanciación del procedimiento de conciliación a que se refiere el presente Capítulo, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.</p>	<p>reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo.</p> <p>La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor <b>de quien consume</b>, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que <b>quien provee</b> podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.</p> <p>De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que <b>quien provee</b> no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa.</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 114 BIS.-</b> El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones:</p> <p><b>I.</b> Se calculará el monto de la obligación contractual, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes;</p> <p><b>II.</b> Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por <del>el proveedor</del> con relación a la obligación objeto del procedimiento;</p> <p><b>III.</b> Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y, en su caso, la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER, y</p>	<p><b>ARTÍCULO 114 BIS.-</b> ...</p> <p><b>I.</b> ....</p> <p><b>II.</b> Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por <b>quien provee</b> con relación a la obligación objeto del procedimiento;</p> <p><b>III.</b> ...</p> <p><b>IV.</b> ...</p>

<p><b>IV.</b> La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:</p> <p><b>a)</b> En los casos en que <del>el consumidor</del> hubiere entregado la totalidad del monto de la operación <del>al proveedor</del>, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;</p> <p><b>b)</b> Cuando <del>el consumidor</del> hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación <del>al proveedor</del>, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;</p> <p><b>c)</b> En los supuestos en los que <del>el consumidor</del> hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación <del>al proveedor</del>, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y</p> <p><b>d)</b> En los demás casos, la bonificación correspondiente será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen.</p> <p>Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor <del>el proveedor</del> o de que sean modificadas por la autoridad judicial.</p>	<p><b>a)</b> En los casos en que <b>quien consume</b> hubiere entregado la totalidad del monto de la operación <b>a quien provee</b>, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;</p> <p><b>b)</b> Cuando <b>quien consume</b> hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación <b>a quien provee</b>, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;</p> <p><b>c)</b> En los supuestos en los que el <b>que consume</b> hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación <b>a quien provee</b>, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y</p> <p><b>d)</b> ...</p> <p>Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor <b>la persona proveedora</b> o de que sean modificadas por la autoridad judicial.</p>
<p><b>ARTÍCULO 114 TER.-</b> El dictamen emitido deberá contener lo siguiente:</p> <p><b>I.</b> Lugar y fecha de emisión;</p> <p><b>II.</b> Identificación de quien emite el dictamen;</p>	<p><b>ARTÍCULO 114 TER.-</b> ...</p> <p><b>I.</b> ...</p> <p><b>II.</b> ...</p>

<p><b>III.</b> Nombre y domicilio <del>del proveedor y del consumidor;</del></p> <p><b>IV.</b> La obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate;</p> <p><b>V.</b> El monto original de la operación y materia de la reclamación;</p> <p><b>VI.</b> La determinación del importe de las obligaciones a cargo <del>del proveedor,</del> y</p> <p><b>VII.</b> La cuantificación líquida de la bonificación <del>al consumidor.</del></p> <p>La determinación del importe consignado en el dictamen, para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios <del>al Consumidor</del> que mensualmente dé a conocer el Banco de México.</p> <p>La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.</p>	<p><b>III.</b> Nombre y domicilio <b>de la persona proveedora y consumidora;</b></p> <p><b>IV.</b> ...</p> <p><b>V.</b> ...</p> <p><b>VI.</b> La determinación del importe de las obligaciones a cargo <b>de quien provee,</b> y</p> <p><b>VII.</b> La cuantificación líquida de la bonificación <b>a quien consume.</b></p> <p>La determinación del importe consignado en el dictamen, para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios <b>a la Persona Consumidora</b> que mensualmente dé a conocer el Banco de México.</p> <p>La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.</p>
<p><b>ARTÍCULO 115.-</b> Los acuerdos de trámite que emita <del>el conciliador</del> no admitirán recurso alguno.</p> <p>Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.</p>	<p><b>ARTÍCULO 115.-</b> Los acuerdos de trámite que emita <b>la persona conciliadora</b> no admitirán recurso alguno.</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 116.-</b> En caso de no haber conciliación, <del>el conciliador</del> exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de</p>	<p><b>ARTÍCULO 116.-</b> En caso de no haber conciliación, <b>la persona conciliadora</b> exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición</p>

<p>las partes información sobre árbitros independientes.</p> <p>En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.</p>	<p>de las partes información sobre árbitros independientes.</p> <p>...</p>
<p style="text-align: center;"><b>Sección Tercera Procedimiento arbitral</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Sección Tercera Procedimiento arbitral</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 117.-</b> La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre <del>consumidores y proveedores</del> cuando <del>los interesados</del> así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.</p> <p>Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a <del>terceros</del>, la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de <b>\$545,737.62</b>.</p>	<p><b>ARTÍCULO 117.-</b> La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre <b>personas consumidoras y proveedoras</b> cuando <b>éstas últimas</b> así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.</p> <p>Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a <b>terceras personas</b>, la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de <b>\$545,737.62</b>.</p>
<p><b>ARTÍCULO 118.-</b> La designación de <del>árbitro</del> se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.</p>	<p><b>ARTÍCULO 118.-</b> La designación <b>de árbitro o arbitra</b> se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.</p>
<p><b>ARTÍCULO 119.-</b> En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y <del>el árbitro</del> tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. <del>El árbitro</del> tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para</p>	<p><b>ARTÍCULO 119.-</b> En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje <b>y la persona que funja como tal</b>, tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. <b>El árbitro o arbitra</b> tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios</p>

resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.	para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.
<b>ARTÍCULO 120.-</b> En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad; equidad e igualdad entre las partes. En el caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo, <del>el árbitro</del> las establecerá. En todo caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.	<b>ARTÍCULO 120.-</b> En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad; equidad e igualdad entre las partes. En el caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo, <b>el árbitro o arbitra</b> las establecerá. En todo caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.
<b>ARTÍCULO 121.-</b> El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por <del>el árbitro designado</del> por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.	<b>ARTÍCULO 121.-</b> El laudo arbitral emitido por la Procuraduría, <b>por el árbitro o arbitra designado o designada</b> por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.
<b>ARTÍCULO 122.-</b> (Se deroga primer párrafo).  Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por <del>el árbitro</del> designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.	<b>ARTÍCULO 122.-</b> (Se deroga primer párrafo).  Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por <b>el árbitro o arbitra designado o designada</b> en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.
<b>Sección cuarta</b> <b>Procedimientos por infracciones a la ley</b>	<b>Sección cuarta</b> <b>Procedimientos por infracciones a la ley</b>
<b>ARTÍCULO 123.-</b> Para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará <del>al presunto infractor</del> de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles	<b>ARTÍCULO 123.-</b> Para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará a <b>la persona presunta infractora</b> de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de

<p>para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.</p> <p>Cuando la Procuraduría detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento a que se refiere este precepto en contra de <del>un proveedor</del> por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también al <del>fabricante, productor o importador</del> de tales bienes o productos el inicio del procedimiento previsto en este artículo. La Procuraduría determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión.</p> <p>La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo, podrá solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias.</p> <p>Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará al <del>presunte infractor</del> para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.</p> <p>La Procuraduría resolverá dentro de los quince días hábiles siguientes.</p>	<p>diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.</p> <p>Cuando la Procuraduría detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento a que se refiere este precepto en contra de <b>una persona proveedora</b> por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también a <b>la fabricante, productora o importadora</b> de tales bienes o productos el inicio del procedimiento previsto en este artículo. La Procuraduría determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión.</p> <p>...</p> <p>Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará a <b>la persona presunta infractora</b> para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 124.-</b> La Procuraduría podrá solicitar al <del>reclamante</del> en los procedimientos conciliatorio o arbitral o, en su caso, al <del>denunciante</del>, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 124.-</b> La Procuraduría podrá solicitar a <b>quien reclame</b> en los procedimientos conciliatorio o arbitral o, en su caso, a <b>la persona denunciante</b>, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley.</p>
<p><b>ARTÍCULO 124 BIS.-</b> Para la sustanciación del procedimiento por infracciones a la ley a que se refiere el presente Capítulo, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</p>	<p><b>ARTÍCULO 124 BIS.-</b> ...</p>

<b>Capítulo XIV Sanciones</b>	<b>Capítulo XIV Sanciones</b>
<b>ARTÍCULO 125.-</b> Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría.	<b>ARTÍCULO 125.- ...</b>
<b>ARTÍCULO 126.-</b> Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 8 BIS, 11, 15, 16 y demás disposiciones que no estén expresamente mencionadas en los artículos 127 y 128, serán sancionadas con multa de <b>\$272.86 a \$873,180.191</b> .	<b>ARTÍCULO 126.- ...</b>
<b>ARTÍCULO 127.-</b> Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7 BIS, 13, 17, 18 BIS, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 67, 68, 69, 70, 72, 75, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86 QUATER, 87 BIS, 90, 91, 93, 95 y 113 serán sancionadas con multa de <b>\$545.74 a \$1'746,360.37</b> .	<b>ARTÍCULO 127.- ...</b>
<b>ARTÍCULO 128.-</b> Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7, 8, 10, 10 BIS, 12, 44, 63, 63 Bis, 63 Ter, 63 Quintus, 65, 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6, 65 Bis 7, 66, 73, 73 Bis, 73 Ter, 73 Quáter, 73 Quintus, 74, 76 Bis, 80, 86 Bis, 87, 87 Ter, 92, 92 Ter, 98 Bis, y 121 serán sancionadas con multa de <b>\$783.95 a \$3'066,155.98</b> .	<b>ARTÍCULO 128.- ...</b>
<p><b>ARTÍCULO 128 BIS.-</b> En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de noventa días y con multa de <b>\$163,721.29 a \$4'584,196.01</b>. La clausura sólo se podrá imponer en el establecimiento en que se haya acreditado la irregularidad.</p> <p>Las violaciones a lo establecido en el artículo 32 que se consideren particularmente graves conforme a lo establecido en el artículo 128 Ter de esta</p>	<p><b>ARTÍCULO 128 BIS.- ...</b></p> <p>Las violaciones a lo establecido en el artículo 32 que se consideren particularmente graves conforme a lo establecido en el artículo 128 Ter de esta</p>

<p>ley, serán sancionadas con la multa establecida en el párrafo anterior o bien con multa de hasta un 10% de los ingresos brutos anuales <del>del infractor</del> obtenidos por la comercialización del bien o los bienes, productos o servicios contenidos en la publicidad respectiva, correspondiente al último ejercicio fiscal en que se haya cometido la infracción, en caso de reincidencia.</p>	<p>ley, serán sancionadas con la multa establecida en el párrafo anterior o bien con multa de hasta un 10% de los ingresos brutos anuales <b>de la persona infractora</b> obtenidos por la comercialización del bien o los bienes, productos o servicios contenidos en la publicidad respectiva, correspondiente al último ejercicio fiscal en que se haya cometido la infracción, en caso de reincidencia.</p>
<p><b>ARTÍCULO 128 TER.-</b> Se considerarán casos particularmente graves:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Aquellos en que de seguir operando <del>el proveedor</del>, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo de <del>consumidores</del>;</li> <li>II. Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de <del>consumidores</del>;</li> <li>III. Aquellas infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de <del>consumidores</del>;</li> <li>IV. Aquellas conductas que se cometan aprovechando la escasez, lejanía o dificultad en el abastecimiento de un bien o en la prestación de un servicio;</li> <li>V. Cuando se trate de productos básicos de consumo generalizado, como alimentos, gas natural o licuado de petróleo, gasolina o productos sujetos a precio máximo o a precios o tarifas establecidos o registrados por la Secretaría o por</li> </ol>	<p><b>ARTÍCULO 128 TER.-</b> Se considerarán casos particularmente graves:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Aquellos en que de seguir operando <b>la persona proveedora</b>, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo <b>de personas consumidoras</b>;</li> <li>II. Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de <b>quienes consuman</b>;</li> <li>III. Aquellas infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de <b>personas consumidoras</b>;</li> <li>IV. ...</li> <li>V. ...</li> </ol>

<p>cualquiera otra autoridad competente;</p> <p><b>VI.</b> Cuando la información o publicidad relacionada con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera, induzcan a error o confusión <del>al consumidor</del> por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente;</p> <p><b>VII.</b> La reincidencia en la comisión de infracciones a los artículos señalados en el artículo 128 de esta ley;</p> <p><b>VIII.</b> Aquellas que vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;</p> <p><b>IX.</b> Cuando exista cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal <del>del Consumidor</del> y el utilizado, en perjuicio de <del>los consumidores</del>;</p> <p><b>X.</b> Aquellas conductas que vulneren las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza emitidas por la Procuraduría en términos del artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y</p> <p><b>XI.</b> Cuando la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización.</p>	<p><b>VI.</b> Cuando la información o publicidad relacionada con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera, induzcan a error o confusión <b>a quien consuma</b> por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente;</p> <p><b>VII.</b> ...</p> <p><b>VIII.</b> ...</p> <p><b>IX.</b> Cuando exista cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal de <b>la persona consumidora</b> y el utilizado, en perjuicio de <b>quienes consuman</b>;</p> <p><b>X.</b> ...</p> <p><b>XI.</b> ...</p>
--	--

<p><b>ARTÍCULO 128 QUATER.-</b> Se sancionará con la prohibición de comercialización de bienes o productos, cuando habiendo sido suspendida ésta, se determine que no es posible su acondicionamiento, reproceso, reparación o sustitución, o bien cuando su comercialización no pueda realizarse conforme a las disposiciones de esta ley.</p> <p>En el caso de lo dispuesto en el párrafo anterior, la Procuraduría podrá ordenar la destrucción de los bienes o productos que correspondan.</p> <p>Tratándose de servicios, la prohibición de comercialización procederá cuando habiendo sido suspendida, no se garantice que su prestación pueda realizarse conforme a las disposiciones de esta ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 128 QUATER.- ...</b></p> <p>...</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 129.-</b> En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126, 127, 128, 128 BIS, e inclusive arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.</p>	<p><b>ARTÍCULO 129.- ...</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 129 BIS.-</b> La Procuraduría actualizará cada año por inflación los montos referidos en pesos en los artículos 25, 99, 117, 126, 127, 128, 128 BIS y 133 de esta ley. A más tardar el día 30 de diciembre de cada año, la Procuraduría publicará en el <b>Diario Oficial de la Federación</b> los montos actualizados que estarán vigentes en el siguiente año calendario.</p> <p>Para estos efectos, la Procuraduría se basará en la variación observada en el valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, publicado por el Banco de México entre la última actualización de dichos montos y el mes de noviembre del año en cuestión.</p>	<p><b>ARTÍCULO 129 BIS.- ...</b></p> <p>Para estos efectos, la Procuraduría se basará en la variación observada en el valor del Índice Nacional de Precios a <b>la Persona Consumidora</b>, publicado por el Banco de México entre la última actualización de dichos montos y el mes de noviembre del año en cuestión.</p>
<p><b>ARTÍCULO 130.-</b> Se entiende que existe reincidencia cuando <del>el mismo infractor</del> incurra en dos o más violaciones</p>	<p><b>ARTÍCULO 130.-</b> Se entiende que existe reincidencia cuando <b>la misma persona infractora</b> incurra en dos o más</p>

<p>del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contados a partir del día en que se cometió la primera infracción, y cuyos procedimientos de infracciones a la Ley sean sustanciados en la misma unidad administrativa de la Procuraduría, dentro de su competencia territorial.</p>	<p>violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contados a partir del día en que se cometió la primera infracción, y cuyos procedimientos de infracciones a la Ley sean sustanciados en la misma unidad administrativa de la Procuraduría, dentro de su competencia territorial.</p>
<p><b>ARTÍCULO 131.-</b> Las sanciones por infracciones a esta ley y disposiciones derivadas de ellas, serán impuestas indistintamente con base en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Las actas levantadas por la autoridad;</li> <li>II. Los datos comprobados que aporten las denuncias de <del>los</del> <b>consumidores</b>;</li> <li>III. La publicidad o información de <del>los</del> <b>proveedores</b> y la comprobación de las infracciones; o</li> <li>IV. Cualquier otro elemento o circunstancia que sirva como prueba para determinar el incumplimiento u omisión para aplicar la sanción.</li> </ol> <p>Las resoluciones que emita la Procuraduría deberán estar debidamente fundadas y motivadas con arreglo a derecho, tomando en consideración los criterios establecidos en el presente ordenamiento.</p>	<p><b>ARTÍCULO 131.-</b> ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. ...</li> <li>II. Los datos comprobados que aporten las denuncias de <b>las personas consumidoras</b>;</li> <li>III. La publicidad o información <b>de quienes proveen</b> y la comprobación de las infracciones; o</li> <li>IV. ...</li> </ol> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 132.-</b> La Procuraduría determinará las sanciones conforme a lo dispuesto en esta ley y su reglamento, considerando como base la gravedad de la infracción y tomando en cuenta los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. El perjuicio causado <del>al consumidor</del> o a la sociedad en general;</li> </ol>	<p><b>ARTÍCULO 132.-</b> ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. El perjuicio causado a <b>la persona consumidora</b> o a la sociedad en general;</li> </ol>

<p>II. El carácter intencional de la infracción;</p> <p>III. Si se trata de reincidencia, y</p> <p>IV. La condición económica del infractor.</p> <p>Asimismo, la Procuraduría deberá considerar los hechos generales de la infracción a fin de tener los elementos que le permitan expresar pormenorizadamente los motivos que tenga para determinar el monto de la multa en una cuantía específica.</p>	<p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. La condición económica de <b>la persona infractora.</b></p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 133.-</b> En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia o cuando se afecten derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.</p> <p>Cuando por un mismo hecho u omisión se cometan varias infracciones a las que esta ley imponga una sanción, el total de las mismas no deberá rebasar de <b>\$9'168,392.00.</b></p>	<p><b>ARTÍCULO 133.-</b> ...</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 134.</b> La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para lo cual apreciará las circunstancias del caso, las causas que motivaron su imposición, así como la medida en que la reclamación del <del>consumidor</del> haya quedado satisfecha, sin que la petición del <del>interesado</del> constituya un recurso. Excepcionalmente procederá la condonación, reducción o conmutación de las multas que se hayan impuesto como medidas de apremio, cuando se hubiere logrado una conciliación en favor del <del>consumidor</del> y se acredite fehacientemente el cumplimiento del convenio correspondiente.</p>	<p><b>ARTÍCULO 134.</b> La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para lo cual apreciará las circunstancias del caso, las causas que motivaron su imposición, así como la medida en que la reclamación de <b>la persona consumidora</b> haya quedado satisfecha, sin que la petición de la persona interesada constituya un recurso. Excepcionalmente procederá la condonación, reducción o conmutación de las multas que se hayan impuesto como medidas de apremio, cuando se hubiere logrado una conciliación en favor <b>de quien consuma</b> y se acredite fehacientemente el</p>

<p>La autoridad no podrá ejercer la facultad referida en el párrafo anterior, una vez que las multas hayan sido remitidas para su cobro, y tampoco cuando se trate de sanciones impuestas con motivo de los procedimientos de verificación y vigilancia del cumplimiento de esta ley y demás disposiciones aplicables.</p>	<p>cumplimiento del convenio correspondiente.</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 134 BIS.-</b> Las multas que imponga la Procuraduría serán consideradas créditos fiscales y se ejecutarán por ésta en su carácter de autoridad fiscal bajo el Procedimiento Administrativo de Ejecución previsto en el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.</p> <p>La Procuraduría deberá implementar mecanismos para el pago de multas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.</p> <p>Cuando <del>el infractor</del> pague las multas impuestas dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, se aplicará una reducción de un cincuenta por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.</p>	<p><b>ARTÍCULO 134 BIS.-</b> ...</p> <p>...</p> <p>Cuando <b>la persona infractora</b> pague las multas impuestas dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, se aplicará una reducción de un cincuenta por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.</p>
<p><b>Capítulo XV</b> <b>Recursos administrativos</b></p>	<p><b>Capítulo XV</b> <b>Recursos administrativos</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 135.-</b> En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer recurso de revisión, en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</p>	<p><b>ARTÍCULO 135.-</b> ....</p>
<p><b>ARTÍCULO 136.-</b> (Se deroga).</p>	<p><b>ARTÍCULO 136.-</b> (Se deroga).</p>

<b>ARTÍCULO 137.-</b> (Se deroga).	<b>ARTÍCULO 137.-</b> (Se deroga).
<b>ARTÍCULO 138.-</b> (Se deroga).	<b>ARTÍCULO 138.-</b> (Se deroga).
<b>ARTÍCULO 139.-</b> (Se deroga).	<b>ARTÍCULO 139.-</b> (Se deroga).
<b>ARTÍCULO 140.-</b> (Se deroga).	<b>ARTÍCULO 140.-</b> (Se deroga).
<b>ARTÍCULO 141.-</b> (Se deroga).	<b>ARTÍCULO 141.-</b> (Se deroga).
<b>ARTÍCULO 142.-</b> (Se deroga).	<b>ARTÍCULO 142.-</b> (Se deroga).
<b>ARTÍCULO 143.-</b> (Se deroga).	<b>ARTÍCULO 143.-</b> (Se deroga).

Con base en lo expuesto y fundado, someto a la consideración de esta soberanía, el siguiente:

**PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE REFORMAN DIVERSOS ARTÍCULOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE LENGUAJE INCLUYENTE.**

**ÚNICO.** – Se modifica el nombre de la “Ley Federal de Protección al Consumidor”; y se reforman los artículos 1, tercer párrafo, fracciones I, V, VI, VIII y XI, 2 fracciones I, II y IV, 6, 7, 7 BIS párrafo primero, 8 párrafo segundo, 8 BIS, 9, 10, 10 BIS, 11, 12, 13 párrafos primero, segundo y cuarto, 15, 16, 17, 18, 18 BIS, 19 primer párrafo, 20, 24 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, VIII, IX bis, IX ter, X, XI, XII, XIII, XVI, XVII, XVIII, XX, XX Bis, XXI, XXIII, XIV y XXV, 25 párrafo segundo, 25 bis párrafo primero, fracciones IV y VII párrafos primero, segundo, cuarto y quinto, 26, 27 fracciones I y VIII, 28, 29, 29 BIS, 30, 31, 32 párrafos quinto y séptimo, 35 fracción I y III párrafos segundo y tercero, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44 párrafo segundo, 45, 47, 48 fracción II, 50, 51, 52 fracción I y II párrafo segundo, 53 párrafo primero, fracciones I, II y IV, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63 párrafos primero, segundo, cuarto fracciones I, II, III, IV, V y VI párrafos segundo y tercero, 63 BIS, párrafos primero y segundo, fracciones I, III y IV del párrafo tercero, 63 TER, 63 QUATER, párrafo primero, fracciones IV, V, VI párrafo primero, segundo, tercero y quinto, 63 QUINTUS, 65 fracciones I, II, V, VI, VII párrafo segundo, 65 Bis párrafos primero y tercero, 65 Bis 1 fracción I, incisos a) y f) fracciones II y III párrafo segundo, 65 Bis 2 párrafos primero y tercero, 65 Bis 4 párrafos primero y tercero, 65 Bis 5, 65 Bis 6 párrafo primero, 65 Bis 7 fracciones I, II y IV párrafo segundo, 65 TER, 65 Ter 1, 66 párrafo primero, fracciones I, II, III y V, 68, 70, 71, 73, 73 BIS primer párrafo, fracciones I, III, VIII, IX, X párrafo segundo, XI, XII y XIII, 73 TER fracciones III, IV, VIII, IX, XI, XII

párrafo segundo, XIII primer párrafo y XIV, 73 QUATER párrafo primero, 73 QUINTUS, 74, 75, 76, se modifica el nombre del CAPITULO VIII BIS, 76 primer párrafo, fracciones I, II, III, V, VI y VII, 76 BIS 1 párrafo primero, fracciones II, III y V, 77 primer párrafo, 78, 79, 80 párrafo primero, 81, 82 primer párrafo, 84, 85, 86 primer párrafo, 86 BIS, 86 TER fracciones II, III, IV segundo párrafo, 86 QUATER, 87 párrafos primero y segundo, 87 BIS, 87 TER, 88, 89, 90 fracciones I, II, III, V y VI, 91 primer párrafo, 92 primer párrafo, fracción IV párrafos segundo, tercero y cuarto, 92 BIS, 92 TER segundo y tercer párrafos, 93, 94, 95, 97 fracciones I y III, 97 TER fracciones I, II, III y IV, 98 fracción I, 98 BIS primer párrafo, 98 TER, 99 primer párrafo, fracciones I, III, V y VI incisos a), d) y g) párrafos segundo y tercero, 100, 103, 104 fracciones V y VII párrafo segundo, tercero, quinto, sexto y séptimo, 105 inciso d), 106 fracciones I, II y VI párrafo segundo, 107, 109, 110 párrafos segundo y tercero, 111 párrafos segundo y tercero, 112, 113 primer párrafo, 114 párrafos primero a sexto, 114 BIS fracciones II, IV incisos a), b), c) y d) segundo párrafo, 114 TER fracciones III, VI, VII párrafos primero y segundo, 115 primer párrafo, 116 primer párrafo, 117, 119, 120, 121, 122, 123 párrafos primero, segundo y cuarto, 124, 128 BIS párrafo segundo, 128 TER fracciones I, II, III, VI y IX, 129 BIS, 130, 131 fracciones II y III, 132 fracciones I y IV primer párrafo, 134 primer párrafo y 134 BIS tercer párrafo, todos de la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, para quedar como sigue:

**LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA**  
**Capítulo I**  
**Disposiciones Generales**

**ARTÍCULO 1.- ...**

...

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

- I. La protección de la vida, salud y seguridad **de la persona consumidora** contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- II. ...
- III. ...
- IV. ...

- V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a **las personas consumidoras**;
- VI. El otorgamiento de información y de facilidades a **las personas consumidoras** para la defensa de sus derechos;
- VII. ...
- VIII. La real y efectiva protección a **la persona consumidora** en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;
- IX. ...
- X. ...
- XI. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones **de personas consumidoras** que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de **sus derechos**.
- ...

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

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

Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la

Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.

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

III. ...

IV. Procuraduría: la Procuraduría Federal **de la Persona Consumidora.**

**ARTÍCULO 3.-** ...

**ARTÍCULO 4.-** ...

**ARTÍCULO 5.-** ...

...

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

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

**ARTÍCULO 7 BIS.-** La **persona proveedora** deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca **a la persona consumidora.**

...

**ARTÍCULO 8.-** ...

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

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

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

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

**ARTÍCULO 9.- las personas proveedoras** de bienes, productos o servicios incurrir en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos de **las personas consumidoras, colaboradoras, subordinadas y toda clase de gestoras**, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra **la persona infractora**.

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

**Las personas proveedoras** no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a **las personas originalmente contratadas** que no hubieren sido **solicitadas o aceptadas** expresamente, por escrito o por vía electrónica, por **la persona consumidora**, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento **de la consumidora** o que no se deriven del contrato correspondiente.

**ARTÍCULO 10 BIS.- Las personas proveedoras** no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

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

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

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

Las autoridades, **personas proveedoras y consumidoras están obligadas** a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.

...

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

**ARTÍCULO 14.-** ...

...

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

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 18 BIS.-** Queda prohibido a **las personas proveedoras** y a las empresas que utilicen información sobre **las consumidoras** con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a **las consumidoras** con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a **las consumidoras** que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén **inscritas** en el registro a que se refiere el

artículo anterior. **Las proveedoras** que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información **de las consumidoras** cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

## **Capítulo II De las autoridades**

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

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

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

V. ...

VI. ...

VII. ...

VIII. ...

IX. ...

...

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

**ARTÍCULO 21.- ...**

**ARTÍCULO 22.- ...**

**ARTÍCULO 23.- ...**

**I. ...**

**II. ...**

**III. ...**

**IV. ...**

**V. ...**

**ARTÍCULO 24.** La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

- I.** Promover y proteger los derechos de **la persona consumidora**, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre **las personas proveedoras y consumidoras**;
- II.** Procurar y representar los intereses de **las personas consumidoras**, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- III.** Representar individualmente o en grupo a **las personas consumidoras** ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante **las proveedoras**;
- IV.** Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar **a la persona consumidora** un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar **a las personas consumidoras**, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

**V. ...**

- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de **las personas consumidoras**;
- VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección a **la persona consumidora**;
- VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a **personas consumidoras y proveedoras**;
- IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten **a las personas consumidoras** el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
- IX Bis.- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de **personas proveedoras**, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren **con personas consumidoras** a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;
- IX Ter. Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva **a la persona consumidora** en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;
- X. Actuar como **persona perita y consultor o consultora** en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;
- XI. Celebrar convenios con **personas proveedoras y consumidoras** y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;
- XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de **las personas consumidoras**; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;
- XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses **de la persona consumidora** y, a la vez evitar duplicación de funciones;

XIV. ...

XIV bis. ...

XV. ...

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre **personas consumidoras y proveedoras** y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales **de la proveedora**, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

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

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

XIX. ...

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

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

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

XXII. ...

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

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

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

**XXVI.** ...

**XXVII.** ...

**ARTÍCULO 25.-** ...

**I.** ...

**II.** ...

**III.** ...

**IV.** ...

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

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

I. ...

II. ...

III. ...

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

V. ...

VI. ...

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

Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de **personas consumidoras** en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría realizará apercibimiento salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que **la persona proveedora** aporte elementos de convicción que acrediten el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras

autoridades competentes la aplicación de la o las medidas a que se refiere este precepto. En caso de que la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización, la Procuraduría sancionará conforme lo prevé el artículo 128 TER fracción XI de esta ley.

...

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

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

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

**ARTÍCULO 27.-** El Procurador o Procuradora Federal de la persona consumidora tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Representar legalmente a la Procuraduría, así como otorgar poderes a **las personas servidoras públicas** de la misma, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales;
- II. ...
- III. ...
- IV. ...
- V. ...

VI. ...

VII. ...

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

IX. ...

X. ...

XI. ...

XII. ...

**ARTÍCULO 28.- El Procurador o procuradora Federal de la Persona Consumidora** será **designado o designada** por **el Presidente o la presidenta** de la República y deberá ser **persona ciudadana mexicana** y tener título de **licenciado o licenciada** en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.

**ARTÍCULO 29.-** Las relaciones de trabajo entre la Procuraduría y **su personal laboral** se regularán por la Ley Federal de los **Trabajadores o trabajadoras** al Servicio del Estado, reglamentaría del Apartado B) del artículo 123 Constitucional. Dentro del personal de confianza se considerará al que desempeñe funciones directivas, de investigación, vigilancia, inspección, supervisión y demás establecidas en dicha ley. Asimismo, tendrán este carácter **las personas que se encuentren adscritas** a las oficinas superiores, los delegados, **delegadas**, subdelegados, **subdelegadas** y **quienes** manejen fondos y valores.

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

**ARTÍCULO 30.-** El personal de la Procuraduría estará incorporado al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de **los Trabajadores y trabajadoras** del Estado.

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

### **Capítulo III De la información y publicidad**

**ARTÍCULO 32.- ...**

...

...

...

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

...

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

**ARTÍCULO 33.- ...**

**ARTÍCULO 34.- ...**

**ARTÍCULO 35.- ...**

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

II. ...

III. ...

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

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

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

**ARTÍCULO 37.-** La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones que se apliquen conforme a esta ley, dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido o, cuando esto no sea posible, a la reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado **quien adquiere** y, en su caso, al pago de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.

**ARTÍCULO 38.-** ...

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

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

**ARTÍCULO 41.-** Cuando se trate de productos o servicios que de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para **a la persona consumidora** o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, **la persona proveedora** deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. **Quien provea** responderá de los daños y perjuicios

que cause a **la persona consumidora** la violación de esta disposición, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 92 TER de esta ley.

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

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

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

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

**ARTÍCULO 44.-** ...

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

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

#### **Capítulo IV** **De las promociones y ofertas**

**ARTÍCULO 46.- ...**

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

...

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

No podrán imponerse restricciones a la actividad comercial en adición a las señaladas en esta ley, ni favorecer específicamente las promociones u ofertas de **personas proveedoras determinadas**.

**ARTÍCULO 48.- ...**

I. ...

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

**ARTÍCULO 49.- ...**

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

**Capítulo V**

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

**ARTÍCULO 51.-** Por venta a domicilio o fuera del establecimiento mercantil, mediata o indirecta, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento **de quien provee**, incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la

compraventa de bienes perecederos recibidos **por quien consume** y pagados de contado.

#### **ARTÍCULO 52.- ...**

I. El nombre y dirección **de quien provee** e identificación de la operación y de los bienes y servicios de que se trate; y

II. Garantías y requisitos señalados por esta ley.

**Quien provee** está obligado a entregar **a la persona consumidora** una copia del documento respectivo.

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

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

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

III. ...

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

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

**ARTÍCULO 55.-** **Quienes provean** deberán mantener registros e informar **a quienes consuman** lo necesario para que pueda identificar individualmente la transacción y cerciorarse de la identidad **de la persona consumidora**.

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

## **Capítulo VI De los servicios**

**ARTÍCULO 57.-** ...

**ARTÍCULO 58.-** La **persona proveedora** de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos **a las personas consumidoras** por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad.

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

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

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

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

**ARTÍCULO 61.-** **Las personas prestadoras** de servicios de mantenimiento o reparación deberán bonificar a quien consuma en términos del artículo 92 TER si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado.

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

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

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

...  
...

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

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

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

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

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

VI. ...

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

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

**aquellas personas que provean** deban proporcionar a **las consumidoras**, a las autoridades competentes y a los auditores externos; y criterios sobre la publicidad dirigida a **las consumidoras**.

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

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

...

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

II. ...

III. **Las personas quebradas y concursadas** que no hubieren sido **rehabilitadas**, y

IV. **Las terceras personas** especialistas o **auditoras externas** y las personas que realicen funciones de dictaminación, de inspección o vigilancia de **las personas proveedoras**.

**ARTÍCULO 63 TER.-** Las sociedades que administren los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo 63, tendrán el carácter de **proveedoras** en términos de lo dispuesto por el artículo 2 de esta ley. **La persona proveedora** será responsable de que **la consumidora** reciba el bien contratado en el plazo y conforme a las condiciones establecidas en el contrato de adhesión respectivo, debiendo responder del incumplimiento de cualquier cláusula contractual. **La persona proveedora** no podrá cobrar a **la consumidora** penalización alguna si **ésta** se retira del grupo por cualquier incumplimiento imputable a **aquella**.

La Procuraduría podrá determinar que **una o varias personas proveedoras** suspendan de manera temporal la celebración de nuevos contratos con **las consumidoras**, cuando **la o las proveedoras** hubieren incurrido de manera grave o reiterada en violaciones a las disposiciones que correspondan, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables. No obstante, lo anterior, durante el tiempo en que subsista la suspensión mencionada, **la o las proveedoras** deberán continuar operando los sistemas de comercialización cumpliendo las obligaciones asumidas con **las consumidoras**, de conformidad con las disposiciones respectivas.

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

I. ...

II. ...

III. ...

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

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

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

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

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

...

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

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

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

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

**ARTÍCULO 64.- ...**

**ARTÍCULO 65.- ...**

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

III. Determinación clara de los derechos de uso y goce de bienes que tendrán **quienes compran**, incluyendo períodos de uso y goce;

IV. ...

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

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

VII. ...

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

#### **ARTÍCULO 65 Bis 1. ...**

I. ...

a) Nombre, denominación o razón social de la casa de empeño y, en su caso, **de la persona que la represente legalmente**;

b) ...

c) ...

d) ...

e) ...

f) ...

II. Presentar documento con el que se acredite la personalidad jurídica **de la persona promotora**. Tratándose de personas morales, se deberán presentar los documentos con los que se acredite su constitución y la personalidad jurídica de su representante; y

III. ...

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

...

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

...

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

**ARTÍCULO 65 Bis 3. ...**

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

...

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

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

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

...  
...

#### **ARTÍCULO 65 Bis 7. ...**

....

I. Los casos en que **un cliente o clienta** haya empeñado tres o más artículos iguales o de naturaleza similar en una o más sucursales o unidades de negocio de una misma casa de empeño.

II. Cuando racionalmente se pueda estimar que existe un comportamiento atípico de **la persona pignorante** que permite suponer que los bienes prendarios son objetos provenientes de hechos ilícitos.

...

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

En los casos en que se presuma la comisión de un delito, a solicitud del Ministerio Público las prendas empeñadas podrán quedar en calidad de depósito en la casa de empeño sin que se pueda disponer de ellas de forma alguna, hasta en tanto no se concluya la **carpeta de investigación**. Si concluida ésta el Ministerio Público determina que existen elementos para **judicializarla**, la custodia de las prendas quedará sujeta a lo que en su oportunidad dicte la autoridad competente. En caso de determinar que no existen elementos para judicializar, el Ministerio Público competente notificará a la casa de empeño para liberar el mencionado depósito.

**ARTÍCULO 65 TER.-** Sin perjuicio de los derechos de **los pasajeros o pasajeras** establecidos en la Ley de Aviación Civil y en el contrato de transporte de **pasajeros o pasajeras** a que se refiere dicha ley, **las personas permisionarias o concesionarias** en su calidad de **proveedoras**, deberán publicar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención

al **pasajero o pasajera** las causas o razones por las que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de **las consumidoras** toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.

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

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

De la misma manera, la **persona concesionaria o permisionaria** deberá publicar los derechos de **los pasajeros y pasajeras** de forma constante en la página de Internet de **las primeras mencionadas**, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.

## **Capítulo VII De las operaciones a crédito**

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

- I. **Informarle** previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si la hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable;
- II. En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse **a la persona consumidora**. De utilizarse una tasa fija, también **se le deberá informar** el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, **se le informará** sobre la regla de

ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales de **la persona proveedora** sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito a **la consumidora**, la cual deberá ser fácilmente verificable por **esta última**;

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

IV. ...

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

VI. ...

...

#### **ARTÍCULO 67.- ....**

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

#### **ARTÍCULO 69.- ...**

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

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

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

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

### **Capítulo VIII De las operaciones con inmuebles**

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

...

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

- I. En caso de preventa, **quien provee** deberá exhibir el proyecto ejecutivo de construcción completo, así como la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra;
- II. ...
- III. La personalidad de **quien vende** y la autorización de **quien provee** para promover la venta;
- IV. ...
- V. ...
- VI. ...

VII. ...

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

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

X. ...

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

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

XII. Las condiciones bajo las cuales **quien consume** puede cancelar la operación, y

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

#### ARTÍCULO 73 TER.- ...

I. ...

II. ...

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

IV. Nombre, domicilio y, en su caso, registro federal de contribuyentes **de quien consume**;

V. ...

VI. ...

VII. ...

VIII. Relación de los derechos y obligaciones, tanto de **quien provee como de quien consume**;

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

X. ...

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

XII. ... .

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

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

...

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

XV. ...

**ARTÍCULO 73 QUÁTER.-** Todo bien inmueble cuya transacción esté regulada por esta Ley, deberá ofrecerse **a quien consume** con la garantía correspondiente, la cual no podrá ser inferior a cinco años para cuestiones estructurales y tres años para impermeabilización; para los demás elementos la garantía mínima será de un año. Todos los plazos serán contados a partir de la entrega real del bien. En el

tiempo en que dure la garantía **la persona proveedora** tendrá la obligación de realizar, sin costo alguno para **quien consume**, cualquier acto tendiente a la reparación de los defectos o fallas presentados por el bien objeto del contrato.

....

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

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 74.-** **Quienes provean** deberán efectuar la entrega física o real del bien materia de la transacción en el plazo pactado con **quien consume** y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas.

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

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

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

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

**I. Quien provee** utilizará la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa **de la propia persona consumidora** o por requerimiento de autoridad competente;

**II. Quien provee** utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por ~~quien consume~~ e informará a éste, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales de dichos elementos;

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

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

**V. Quien consume** tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor;

**VI. Quien provee** respetará la decisión **de quien consume** en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales, y

**VII. Quien provee** deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen **al que consume** información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.

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

I. ...

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

III. Mecanismos para que **quien consuma** pueda aceptar la transacción;

IV. ...

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

VI. ...

VII. ...

## **Capítulo IX De las garantías**

**ARTÍCULO 77.-** Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre **quien provee y quien consume**.

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

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

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

El cumplimiento de las garantías es exigible, indistintamente, **a la persona productora e importadora** del bien o servicio, así como **a la distribuidora**, salvo en los casos en que **alguna de ellas o alguna otra** asuma por escrito la obligación. El cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el domicilio en que haya sido adquirido o contratado el bien o servicio, o en el lugar o lugares que exprese la propia póliza. **Quien provee** deberá cubrir **a quien consume** los gastos necesarios erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al antes señalado.

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

...

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

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

...

...

#### **ARTÍCULO 83.- ...**

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

### **Capítulo X De los contratos de adhesión**

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

**ARTÍCULO 86.-** La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de **quienes consuman**, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.

...

...

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

**Quien provee** sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso **de quien consume**, ya sea por escrito o por vía electrónica.

## **ARTÍCULO 86 TER.- ...**

I. ...

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

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

IV. ...

**Quien consume** gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate.

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

**ARTÍCULO 87.-** En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, **quienes proveen** deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.

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

...

...

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

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

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

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

**ARTÍCULO 89.-** La Procuraduría, en la tramitación del registro de modelos de contratos de adhesión, podrá requerir **a quien provee** la aportación de información de carácter comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato, siempre y cuando no se trate de información confidencial o sea parte de secretos industriales o comerciales.

**ARTÍCULO 90.-** ...

I. Permitan **a quien provee** modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;

II. Liberen **a quien provee** de su responsabilidad civil, excepto cuando **quien consume** incumpla el contrato;

III. Trasladen **a quien consume o a tercera persona** que no sea parte del contrato la responsabilidad civil de **quien provee**;

IV. ...

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

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

**ARTÍCULO 90 BIS.-** ...

...

## **Capítulo XI Del incumplimiento**

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

...

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

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

...

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

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

Si con motivo de la verificación, la procuraduría detecta el incumplimiento de alguno de los supuestos previstos por este precepto, podrá ordenar que se informe a **quienes consuman** sobre las irregularidades detectadas, de conformidad a lo

establecido en el artículo 98 Bis, para el efecto de que puedan exigir a **quien provee** la bonificación que en su caso corresponda.

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

#### **ARTÍCULO 92 TER.- ...**

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

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

**ARTÍCULO 93.-** La reclamación a que se refiere el artículo 92 podrá presentarse indistintamente a **la persona vendedora, a la fabricante o importadora, a elección de la consumidora**, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa **de quien consume**. **Quien provee** deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de quince días contados a partir de dicha reclamación. **Quien vende, fabrique o importe** podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables a **quien consume**.

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

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

En caso de que el producto en cuestión cuente con un documento que ampare la evaluación de la conformidad del mismo emitido por alguna de las personas acreditadas o aprobadas a que se refiere la Ley Federal sobre Metrología y

Normalización, tales personas deberán cubrir **a quien provee** la bonificación o compensación que corresponda.

## **Capítulo XII De la vigilancia y verificación**

### **ARTÍCULO 96.- ...**

...

### **ARTÍCULO 97.- ...**

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

II. ...

III. En su caso, nombre y domicilio de **la persona que denuncia**.

...

### **ARTÍCULO 97 BIS.- ...**

### **ARTÍCULO 97 TER.- ...**

...

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

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

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

IV. En tales casos, la Procuraduría ordenará el análisis de la muestra testigo en su laboratorio. El análisis se realizará en presencia de **las personas técnicas**

**designadas** por las partes, debiéndose levantar una constancia de ello. El dictamen derivado de este último, será definitivo, y

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

#### **ARTÍCULO 97 QUATER.- ...**

#### **ARTÍCULO 98.- ...**

I. Levantar acta circunstanciada en presencia de **dos personas que atestigüen propuestas** por la persona con quien se hubiere entendido la visita de verificación o por quien la lleve a cabo si aquella se hubiere negado a proponerlos, en la que se hagan constar los hechos u omisiones así como las manifestaciones de quienes intervengan en la visita de verificación si así deciden hacerlo;

II. ...

III. ....

IV. ...

V. ....

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

...

### **Capítulo XIII Procedimientos**

#### **Sección Primera Disposiciones Comunes**

**ARTÍCULO 99.-** La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de **las personas consumidoras** de manera individual o grupal con base en esta ley, las

cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:

- I. Señalar nombre y domicilio **de la persona reclamante**;
- II. ...
- III. Señalar nombre y domicilio **de quien provee** que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione quien reclame;
- IV. ...
- V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y **quien provee**; la personalidad **de la o las personas** del grupo de **quejosas**; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y
- VI. Las asociaciones u organizaciones de **quienes consuman** que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:
  - a) Su legal constitución y la personalidad de **quienes representan**;
  - b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos **de quienes consuman**;
  - c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido;
  - d) Que **las personas consumidoras** que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;
  - e) ...
  - f) ...
  - g) ...

Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a **terceras personas**,

serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de **\$545,737.62**.

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

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

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

**ARTÍCULO 101.- ...**

**ARTÍCULO 102.- ...**

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

**ARTÍCULO 104.- ...**

**I. ...**

**II. ...**

**III. ...**

**IV. ....**

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

**VI. ...**

**VII. ...**

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

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

...

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

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

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

## **ARTÍCULO 105.- ...**

I. ...

a) ...

b) ...

c) ...

- d) A partir de la última fecha en que **la persona consumidora** acredite haber directamente requerido a **la proveedora** el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por **ésta**.

II. ...

a) ...

b) ...

...

#### **ARTÍCULO 106.- ...**

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

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

III. ...

IV. ...

V. ...

VI. ...

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

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

#### **ARTÍCULO 108.- ...**

**ARTÍCULO 109.-** Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta-poder firmada ante dos

**personas que testifiquen**, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial.

#### **ARTÍCULO 110.- ...**

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

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

### **Sección Segunda Procedimiento conciliatorio**

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

...

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

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

En caso de que **quien reclame** no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

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

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

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

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

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

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

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

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

...

#### **ARTÍCULO 114 BIS.- ...**

I. ....

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

III. ...

#### IV. ...

a) En los casos en que **quien consume** hubiere entregado la totalidad del monto de la operación **a quien provee**, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;

b) Cuando **quien consume** hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación **a quien provee**, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;

c) En los supuestos en los que el **que consume** hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación **a quien provee**, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y

d) ...

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

#### ARTÍCULO 114 TER.- ...

I. ...

II. ...

III. Nombre y domicilio **de la persona proveedora y consumidora**;

IV. ...

V. ...

VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo **de quien provee**, y

VII. La cuantificación líquida de la bonificación **a quien consume**.

La determinación del importe consignado en el dictamen, para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios **a la Persona Consumidora** que mensualmente dé a conocer el Banco de México.

La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.

**ARTÍCULO 115.-** Los acuerdos de trámite que emita **la persona conciliadora** no admitirán recurso alguno.

...

**ARTÍCULO 116.-** En caso de no haber conciliación, **la persona conciliadora** exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes.

...

### **Sección Tercera Procedimiento arbitral**

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

Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a **terceras personas**, la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de **\$545,737.62**.

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

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

**ARTÍCULO 120.-** En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad; equidad e igualdad entre las partes. En el caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo, **el árbitro o arbitra** las

establecerá. En todo caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.

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

**ARTÍCULO 122.-** (Se deroga primer párrafo).

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

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

**ARTÍCULO 123.-** Para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará a **la persona presunta infractora** de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

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

...

Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará a **la persona presunta infractora** para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.

...

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

**ARTÍCULO 124 BIS.- ...**

**Capítulo XIV  
Sanciones**

**ARTÍCULO 125.- ...**

**ARTÍCULO 126.- ...**

**ARTÍCULO 127.- ...**

**ARTÍCULO 128.- ...**

**ARTÍCULO 128 BIS.- ...**

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

**ARTÍCULO 128 TER.-** Se considerarán casos particularmente graves:

- I. Aquellos en que de seguir operando **la persona proveedora**, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo **de personas consumidoras**;
- II. Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de **quienes consuman**;
- III. Aquellas infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de **personas consumidoras**;
- IV. ...
- V. ...
- VI. Cuando la información o publicidad relacionada con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera, induzcan a error o confusión **a quien consume** por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente;
- VII. ...

VIII. ...

IX. Cuando exista cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal de **la persona consumidora** y el utilizado, en perjuicio de **quienes consuman**;

X. ...

XI. ...

#### ARTÍCULO 128 QUATER.- ...

...

...

#### ARTÍCULO 129.- ...

#### ARTÍCULO 129 BIS.- ...

Para estos efectos, la Procuraduría se basará en la variación observada en el valor del Índice Nacional de Precios a **la Persona Consumidora**, publicado por el Banco de México entre la última actualización de dichos montos y el mes de noviembre del año en cuestión.

**ARTÍCULO 130.-** Se entiende que existe reincidencia cuando **la misma persona infractora** incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contados a partir del día en que se cometió la primera infracción, y cuyos procedimientos de infracciones a la Ley sean sustanciados en la misma unidad administrativa de la Procuraduría, dentro de su competencia territorial.

#### ARTÍCULO 131.- ...

I. ...

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

III. La publicidad o información **de quienes proveen** y la comprobación de las infracciones; o

IV. ...

...

#### **ARTÍCULO 132.- ...**

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

II. ...

III. ...

IV. La condición económica de **la persona infractora**.

...

#### **ARTÍCULO 133.- ...**

...

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

...

#### **ARTÍCULO 134 BIS.- ...**

...

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

### **Capítulo XV Recursos administrativos**

#### **ARTÍCULO 135.- ....**

**ARTÍCULO 136.- (Se deroga).**

**ARTÍCULO 137.- (Se deroga).**

**ARTÍCULO 138.- (Se deroga).**

**ARTÍCULO 139.- (Se deroga).**

**ARTÍCULO 140.- (Se deroga).**

**ARTÍCULO 141.- (Se deroga).**

**ARTÍCULO 142.- (Se deroga).**

**ARTÍCULO 143.- (Se deroga).**

### **TRANSITORIOS**

**Artículo Primero.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Artículo Segundo.** - Todas las referencias que hagan mención a la Ley Federal de Protección al Consumidor en las leyes y demás normatividad vigente, se entenderán realizadas a la **Ley Federal de Protección a la Persona Consumidora**, de conformidad con lo previsto en el presente decreto.

Senado de la República, 29 de enero de 2020.  
***“Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”.***

**SEN. MARTÍ BATRES GUADARRAMA**