

## FLASH INFORMATIVO 2004-14

### Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor

El 4 de febrero de 2004 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismas que en su mayoría entrarán en vigor el próximo 4 de mayo.

Dichas modificaciones van encaminadas a fortalecer el papel de la PROFECO, dotándola de mayores facultades en la consecución de los objetivos perseguidos en la ley. También se otorgan mayores beneficios a los consumidores y se incrementan sustancialmente las multas en caso de comisión de diversas infracciones.

A continuación se mencionan las disposiciones más relevantes.

#### Consumidor intermedio

Acertadamente se amplía la aplicación de la ley a los llamados consumidores intermedios, esto es, personas físicas y morales que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros; sin embargo, dicha inclusión es exclusivamente para presentar quejas o reclamaciones, o para solicitar que la PROFECO funja como árbitro, cuando el monto de lo reclamado no rebase la cantidad de \$300,000.

#### Obligación de exhibir precio

En virtud de que para muchos proveedores el código de barras ha venido sustituyendo las etiquetas que muestran el precio de cada uno de los productos, se establece la obligación de exhibir de manera visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios ofrecidos al consumidor.

#### Prohibiciones a proveedores

Se les prohíbe aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas o desleales, o cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios, así como prestar servicios adicionales a los inicialmente contratados, si no son solicitados o aceptados expresamente por escrito o vía electrónica por el consumidor.

#### Manejo de información de consumidores

Los proveedores y empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, están obligados a informar gratuitamente a cualquier consumidor que se los solicite, acerca de si mantienen información respecto del consumidor solicitante. Además, queda prohibido utilizar dicha información para otros fines distintos a los mercadotécnicos o publicitarios.

Los consumidores pueden exigir en todo momento a los proveedores o empresas que utilicen la información de referencia, que su información no sea cedida o transmitida a terceros, excepto cuando así fuere determinado por autoridad judicial. También pueden exigir no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios, y que no se les envíe publicidad.

### **Atribuciones de la PROFECO**

Completando la obligación de proveedores y consumidores de proporcionar información a la PROFECO, se otorga la facultad a dicha autoridad para verificar el cumplimiento de la ley mediante visitas, requerimientos de información o documentación y monitoreos, dejándole abierto el uso de cualquier otro medio para tal efecto.

Resulta criticable la disposición ya que, por una parte, no se especifican las causas por las cuales la PROFECO podrá hacer uso de las facultades antes referidas y, por otra parte, se deja abierta la posibilidad de que la misma autoridad elija el medio a través del cual verificará el cumplimiento a las disposiciones por el proveedor.

También se le otorga la facultad de verificar que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.

Asimismo, la PROFECO podrá vigilar y verificar, en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y aplicar las sanciones y medidas establecidas en dicho ordenamiento, así como verificar que las pesas, medidas e instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales, industriales o de servicios, sean los adecuados, y en su caso, realizar el ajuste de dichos instrumentos en los términos de la referida ley.

### **Medidas precautorias**

Se incorporan una serie de medidas precautorias (colocación de sellos, suspensión de la publicidad, inmovilización de productos, etc.), que podrá aplicar la PROFECO cuando se afecte o pueda afectarse la vida, salud, seguridad o economía de una colectividad de consumidores.

Resulta criticable que no se hubieren previsto en la ley lineamientos objetivos que permitan definir cuándo se estará en presencia de una afectación, por ejemplo, a la seguridad o a la economía de una colectividad de consumidores, que permita a la PROFECO la aplicación de las medidas precautorias, además de que se le dé la posibilidad a esta autoridad de dictar los criterios bajo los cuales impondrá dichas medidas.

### **Información y publicidad**

Se dispone que la información o publicidad que compare bienes, productos o servicios, sean de una misma marca o distinta, no podrá ser engañosa o abusiva.

La PROFECO puede ordenar al proveedor que suspenda o corrija la información que viole las disposiciones de la ley, así como al medio que la difunda. Cuando la PROFECO instaure algún procedimiento relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar que el proveedor indique que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la autoridad competente.

### **Bonificación o compensación al consumidor**

La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas, da lugar al pago de una bonificación o compensación no menor al 20% del precio pagado.

También se tendrá derecho a dicha bonificación o compensación cuando el proveedor de bienes o servicios considerados como peligrosos para el consumidor, o lesivos para el medio ambiente, omita incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y que explique claramente el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de tales lineamientos; dicha bonificación operará con independencia de los daños y perjuicios que puedan ser demandados por el consumidor.

### **Servicios con distintos planes**

Cuando se ofrezcan diversos planes y modalidades de comercialización, se obliga al proveedor a informar al consumidor las características, condiciones y costo total de cada plan, y cuando únicamente se adopte un plan específico, como paquetes o sistemas todo incluido, lo que incluyen tales planes.

### **Promociones y ofertas**

Se dispone que para realizar promociones y ofertas, el proveedor no debe presentar aviso alguno, salvo cuando así lo establezcan las Normas Oficiales Mexicanas. En los anuncios deberá indicarse el volumen de bienes o servicios que entran en aquéllas, lo cual deberá acreditarse ante la autoridad cuando ésta lo solicite.

El incumplimiento de la oferta o la promoción también dará lugar a una bonificación no menor al 20% del precio pagado.

### **Revocación de la operación por el consumidor**

Los proveedores que realicen ventas a domicilio, mediatas o directas, deberán devolver el precio pagado al consumidor, cuando éste revoque la operación dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien o la firma del contrato.

### **Bonificación por reparación de productos**

El consumidor tendrá derecho a que el prestador de servicios bonifique una cantidad no menor al 20% del precio pagado, cuando en la reparación de productos se utilicen refacciones que no cumplan con las normas establecidas para ello, o cuando como resultado de la prestación del servicio deficiente, se pierda el bien o sufra deterioro.

### **Plazo de vigencia de la garantía**

La garantía deberá tener, a partir de la entrega del bien o la prestación total del servicio, una vigencia de por lo menos 60 días.

### **Contratos de adhesión**

La PROFECO podrá publicar en el Diario Oficial de la Federación modelos de contratos de adhesión que por obligación de las Normas Oficiales Mexicanas deban ser registrados. En tal virtud, los proveedores que opten por usarlos en sus operaciones comerciales sólo darán aviso a la PROFECO de su utilización, pero con la limitante de no hacer ninguna modificación.

\* \* \* \* \*

México, D.F.  
Mayo de 2004