

## ANEXO

A continuación transcribimos algunos de los artículos mas relevantes de la Ley, resaltando con negrillas el nuevo texto.

### **CAPITULO I**

#### **Disposiciones generales**

**1.- Artículo 2.-** Para efectos de esta Ley, se entiende por:

I.-Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. **Se entiende también por consumidor a la persona física o 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.<sup>1</sup>**

**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**

---

<sup>1</sup> Artículo 99 (último párrafo).- Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de \$300,000.00.

Artículo 117 (último párrafo).- Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de \$300,000.00.

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

*(Anteriormente solo se consideraban consumidores a los destinatarios finales.)*

**2.-Artículo 5.-** Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil **y los servicios que presten las sociedades de información crediticia.**

Asimismo, quedan excluidos los servicios regulados por las leyes financieras que presten las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro **o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.**

*(Antes de la reforma no estaban exceptuados del cumplimiento de esta ley los servicios que prestan las sociedades de información crediticia ni aquellos bajo la supervisión de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público)*

**3.- Artículo 7.-** Todo proveedor está obligado a **informar y respetar** los precios, **tarifas**, garantías, cantidades, **calidades**, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna. *(Anteriormente no se hacía mención a la **calidad**)*

**4.- Artículo 7 BIS.-** El proveedor está obligado a **exhibir de manera visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.** *(Antes de la reforma no se preveía la necesidad de exhibir visiblemente el monto total a pagar)*

**5.- Artículo 10.-** Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los a consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del

daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

**Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor.**

**6.- Artículo 13.- La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.**

Las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o **documentación** necesaria que les sea requerida para **el cumplimiento de sus atribuciones**, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley, **excepto cuando se demuestre** que la información requerida sea de estricto uso interno o no tenga relación con el procedimiento de que se trate. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.

**7.- Artículo 16.- Los proveedores y empresas** que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o **publicitarios** están obligados a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si 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 un consumidor, éste se la deberá hacer notar al proveedor o a la empresa, quien deberá efectuar dentro de un plazo de treinta días contados a partir de la fecha en que se le haya hecho la solicitud**, las correcciones que fundadamente indique **el consumidor**, e informar las correcciones a los terceros a quienes les haya entregado dicha información.

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

**8.- Artículo 17.- En la publicidad que se envíe a los consumidores se deberá indicar el nombre, domicilio, teléfono y, en su defecto, la dirección electrónica del proveedor; de la empresa que, en su caso, envíe la publicidad a nombre del proveedor, y de la Procuraduría.**

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

*(Antes de la reforma no se establecían requisitos para la publicidad. Tampoco estaba previsto que el consumidor pudiera exigir a proveedores o a empresas que no se diera información de él)*

**9.- Artículo 18.- La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. Los consumidores podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.<sup>2</sup>**  
*(Anteriormente no se preveía la creación de un registro)*

**10.- Artículo 18 BIS.- Queda prohibido a los proveedores y a las empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a los consumidores con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los consumidores que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el artículo anterior. Los proveedores que sean**

---

<sup>2</sup> Las reformas al presente Artículo 18 entrarán en vigor 9 meses después de su publicación, en términos del Artículo Cuarto Transitorio del Decreto.

objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de consumidores cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros

## **CAPITULO II**

### **De las autoridades**

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

**I. Inmovilización de envases, bienes, productos y transportes;**

**II. El aseguramiento de bienes o productos en términos de lo dispuesto por el artículo 98 TER de esta ley;**

**III. Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios;**

**IV. Colocación de sellos de advertencia, y**

**V. Ordenar la suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35 de esta ley.**

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 respectivo, la Procuraduría aplicará la medida a que se refiere el artículo 25, fracción I, de esta ley. Tales medidas se levantarán una vez que se acredite 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.**

**12.- Artículo 26.-** La Procuraduría tendrá legitimación procesal activa para ejercer ante los tribunales competentes acciones de grupo en representación de consumidores, para que dichos órganos, en su caso, dicten:

I. Sentencia que declare que una o varias personas han realizado una conducta que ha ocasionado daños o perjuicios a consumidores y, en consecuencia, proceda la reparación por la vía incidental a los interesados que acrediten su calidad de perjudicados. **La indemnización de daños y perjuicios que en su caso corresponda no podrá ser inferior al veinte por ciento de los mismos, o**

II. Mandamiento para impedir, suspender o modificar la realización de conductas que ocasionen daños o perjuicios a consumidores o previsiblemente puedan ocasionarlos.

**La Procuraduría en representación de los consumidores afectados podrá ejercer por la vía incidental la reclamación de los daños y perjuicios que correspondan, en base a la sentencia emitida por la autoridad judicial.**

Las atribuciones que este artículo otorga a la Procuraduría se ejercerán previo análisis de su procedencia, **tomando en consideración la gravedad, el número de reclamaciones o denuncias que se hubieran presentado en contra del proveedor o la afectación general que pudiera causarse a los consumidores en su salud o en su patrimonio.**

**La Procuraduría estará exenta de presentar garantía alguna ante las autoridades judiciales competentes, para el ejercicio de las acciones señaladas en las fracciones I y II.<sup>3</sup>**

---

<sup>3</sup> La reforma al presente Artículo 26 de la Ley entrará en vigor un año después de su publicación, en términos del Artículo Tercero Transitorio del Decreto.

### **CAPITULO III** **De la Información y Publicidad**

**13.- Artículo 32.-** La información o publicidad relativa a bienes, **productos** o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables 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.

**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 por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.**

**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. La Procuraduría podrá emitir lineamientos para la verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión al consumidor.**

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

*(Anteriormente solo se establecían el pago de daños y perjuicios)*

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

**16.- 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 al 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

**17.- 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.

**Los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría no podrán ser utilizados por las empresas o proveedores con fines publicitarios o comerciales.**

#### **CAPITULO IV**

##### **De las promociones y ofertas**

**18.- Artículo 50.-** Si el autor de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrá



derecho al pago de la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal, **sin perjuicio de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 TER de esta ley.**

*(Antes de la reforma solo se establecía el pago de daños y perjuicios)*

## **CAPITULO V**

### **De las ventas a domicilio, mediatas o indirectas**

**19.- Artículo 56.-** El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, el consumidor tendrá la facultad 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 por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación, **debiendo el proveedor reintegrar al consumidor el precio pagado.** En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo del consumidor. Tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.

## **CAPITULO VI**

### **De los servicios**

**20.- Artículo 58.-** El proveedor de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad.

Los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, **condicionamiento del consumo**, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. Dichos proveedores en ningún caso podrán aplicar o

cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, **ni ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial o discriminatoria.**

Tampoco podrán aplicar o cobrar cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes.

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

*(Anteriormente solo se establecía el pago de daños y perjuicios)*

**22.- Artículo 61.-** Los prestadores de servicios de mantenimiento o reparación deberán **bonificar** al consumidor **en términos del artículo 92 TER** si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado.

*(Anteriormente solo se establecía el pago de daños y perjuicios)*

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

**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;**

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

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

**VI. Los demás que determine el reglamento.**

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

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

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

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

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

**I. Las personas que tengan litigio civil o mercantil en contra del proveedor de que se trate;**

**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;**

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

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

**25.- Artículo 63 TER.- Las sociedades que administren los sistemas de comercialización a que se refiere el artículo 63, tendrán el carácter de proveedores en términos de lo dispuesto por el artículo 2 de esta ley. El proveedor será responsable de que el consumidor reciba el bien contratado en el plazo y conforme a las condiciones establecidas en el contrato de adhesión respectivo, debiendo responder del incumplimiento de cualquier cláusula contractual. El proveedor no podrá cobrar al consumidor penalización alguna si éste se retira del grupo por cualquier incumplimiento imputable a aquél.**

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

**26.- Artículo 63 QUATER.- Serán causas de revocación de la autorización otorgada al proveedor, las siguientes:**

**I. No iniciar operaciones dentro del plazo de seis meses a partir del otorgamiento de la autorización correspondiente, o la suspensión de operaciones sin causa justificada por un periodo superior a seis meses;**

**II. La realización de actividades contrarias a la ley, al reglamento y a las demás disposiciones aplicables, así como la no observancia de las condiciones conforme a las cuales se haya otorgado la autorización;**

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

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

**V. La pérdida de la capacidad administrativa del proveedor 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 del proveedor.**

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

**Para los efectos de lo dispuesto por este precepto, la Secretaría notificará al proveedor la causal de revocación en la que éste hubiere incurrido, a fin de que 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, el proveedor pondrá a la sociedad correspondiente en estado de disolución y liquidación sin necesidad de acuerdo de la asamblea de accionistas.**

**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.**

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

**27.- 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 los proveedores, así como establecer las medidas preventivas y correctivas que correspondan. De igual manera, supervisarán el proceso de liquidación de grupos a que se refiere el artículo anterior, salvaguardando, en el ámbito de su competencia, los intereses de los consumidores.

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

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

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

*(Antes de la reforma se establecía que solo era necesaria la notificación del contrato a la Procuraduría)*

## **CAPITULO VII**

### **De las operaciones de crédito**

**29.- Artículo 66.-** En toda operación de crédito, se deberá:

I.- Informar al consumidor previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el

número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si la hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable;

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

## **CAPITULO VIII**

### **De las operaciones con inmuebles**

**30.- Artículo 73.-** Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta ley, cuando los proveedores sean fraccionadores, constructores, **promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas** destinadas a casa habitación o cuando otorguen al



consumidor el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido.

**Los contratos relacionados con las actividades a que se refiere el párrafo anterior, deberán registrarse ante la Procuraduría. *(Antes de la reforma no estaba previsto el registro)***

**31.- Artículo 73 BIS.- Tratándose de los actos relacionados con inmuebles a que se refiere el artículo anterior, el proveedor deberá poner a disposición del consumidor al menos lo siguiente:**

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

**II. Los documentos que acrediten la propiedad del inmueble. Asimismo, deberá informar sobre la existencia de gravámenes que afecten la propiedad del mismo, los cuales deberán quedar cancelados al momento de la firma de la escritura correspondiente;**

**III. La personalidad del vendedor y la autorización del proveedor para promover la venta;**

**IV. Información sobre las condiciones en que se encuentre el pago de contribuciones y servicios públicos;**

**V. Para el caso de inmuebles nuevos o preventas, las autorizaciones, licencias o permisos expedidos por las autoridades correspondientes para la construcción, relativas a las especificaciones técnicas, seguridad, uso de suelo, la clase de materiales utilizados en la construcción; servicios básicos con que cuenta, así como todos aquellos con los que debe contar de conformidad con la legislación aplicable. En el caso de inmuebles usados que no cuenten con dicha documentación, se deberá indicar expresamente en el contrato la carencia de éstos;**

**VI. Los planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones o, en su defecto, un dictamen de las condiciones estructurales del inmueble. En su caso, señalar expresamente las causas por las que no cuenta con ellos así como el plazo en el que tendrá dicha documentación;**

**VII. Información sobre las características del inmueble, como son la extensión del terreno, superficie construida, tipo de estructura, instalaciones, acabados, accesorios, lugar o lugares de estacionamiento, áreas de uso común con otros inmuebles, porcentaje de indiviso en su caso, servicios con que cuenta y estado físico general del inmueble;**

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

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

**X. 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.**

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

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

**XII. Las condiciones bajo las cuales el consumidor puede cancelar la operación, y**

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

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

**I. Lugar y fecha de celebración del contrato;**

**II. Estar escrito en idioma español, sin perjuicio de que puedan ser expresados, además, en otro idioma. En caso de diferencias en el texto o redacción, se estará a lo manifestado en el idioma español;**

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

**IV. Nombre, domicilio y, en su caso, registro federal de contribuyentes del consumidor;**

**V. Precisar las cantidades de dinero en moneda nacional, sin perjuicio de que puedan ser expresadas también en moneda extranjera; en el caso de que las partes no acuerden un tipo de cambio determinado, se estará al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se realice el pago, de conformidad con la legislación aplicable;**

**VI. Descripción del objeto del contrato;**

**VII. El precio total de la operación, la forma de pago, así como las erogaciones adicionales que deberán cubrir las partes;**

**VIII. Relación de los derechos y obligaciones, tanto del proveedor como del consumidor;**

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

**X. En su caso, las garantías para el cumplimiento del contrato, así como los gastos reembolsables y forma para su aplicación;**

**XI. El procedimiento para la cancelación del contrato de adhesión y las implicaciones que se deriven para el proveedor y el consumidor;**

**XII. Fecha de inicio y término de ejecución de la actividad o servicio contratado, así como la de la entrega del bien objeto del contrato;**

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

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

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

**XV. Las demás que se exijan conforme a la presente ley para el caso de los contratos de adhesión.**

**33.- 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.** Los proveedores no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.

## **CAPITULO IX**

### **De las garantías**

**34.- Artículo 77.-** Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre proveedores y consumidor.

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

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

**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.**

**Lo anterior sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.**

## **CAPITULO X**

### **De los contratos de adhesión**

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

**37.- Artículo 86.-** La Secretaria, 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 los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.

Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio.

**Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo, deberán señalar el número de registro otorgado por la Procuraduría.**

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

**El proveedor sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso del consumidor, ya sea por escrito o por vía electrónica.**

**39.- Artículo 87.-** En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, **los proveedores deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización** y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días 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 aquellos cuyo registro sea negado por la Procuraduría, no producirán efectos contra el consumidor.**

**40.- Artículo 87 BIS.-** La Procuraduría podrá publicar en el Diario Oficial de la Federación, el modelo de aquellos contratos que deban ser registrados de conformidad con el artículo 86 de esta ley, a fin de que los proveedores puedan utilizarlos. En tales casos, el proveedor únicamente

dará aviso a la Procuraduría sobre la adopción del modelo de contrato para efectos de registro.

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

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

**42.- Artículo 90 BIS.-** Cuando con posterioridad a su registro se aprecie que un contrato contiene cláusulas que sean contrarias a esta ley o a las normas oficiales mexicanas, la Procuraduría, de oficio o a petición de cualquier persona interesada, procederá a la cancelación del registro correspondiente.

En tales casos, la Procuraduría procederá conforme al procedimiento establecido en el artículo 123 de esta ley.<sup>4</sup>

## **CAPITULO XI**

### **Del incumplimiento**

**43.- Artículo 92.-** Los consumidores tendrán derecho, **a su elección**, a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada, **contra la entrega del producto adquirido, y en todo caso, a una bonificación o compensación**, en los siguientes casos:

I. Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente, **empaquete o cuando se utilicen instrumentos de medición que no cumplan con las disposiciones**

---

<sup>4</sup> El procedimiento de cancelación de registro aquí señalado sólo procede respecto de los contratos que se registren a partir de la entrada en vigor del Decreto.

**aplicables**, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad;

**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**;

**III.** Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía, y

**IV. En los demás casos previstos por esta ley.**

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

**Si con motivo de la verificación la Procuraduría detecta el incumplimiento de alguno de los supuestos previstos por este precepto, podrá ordenar que se informe a los consumidores sobre las irregularidades detectadas para el efecto de que puedan exigir al proveedor la bonificación o compensación que corresponda, en los términos del artículo 98 BIS.<sup>5</sup>**

**44.- Artículo 92 BIS.-** Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

**45.- Artículo 92 TER.-** La bonificación o compensación 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 o compensación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

---

<sup>5</sup> **ARTÍCULO 98 BIS.-** Cuando con motivo de una verificación la Procuraduría detecte violaciones a esta ley y demás disposiciones aplicables, podrá ordenar se informe a los consumidores individual o colectivamente, inclusive a través de medios de comunicación masiva, sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán, debiendo éstos acreditar el cumplimiento de dicha orden. En caso de no hacerlo, se aplicarán las sanciones que correspondan.



**Para la determinación del pago de daños y perjuicios, la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación o compensación que en su caso hubiese hecho el proveedor.**

**La bonificación o compensación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere el artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría, y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.<sup>6</sup>**

**46.- Artículo 93.-** La reclamación a que se refiere el artículo 92 podrá presentarse indistintamente al vendedor, al fabricante **o importador**, a elección del consumidor, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa del consumidor.

El proveedor deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de quince días contados a partir de dicha reclamación. El vendedor, fabricante **o importador** podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.  
*(La reclamación ya es exigible al importador).*

**47.- Artículo 95.-** Los productos que hayan sido repuestos por los proveedores o distribuidores, deberán serles repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante, quien deberá, en su caso, cubrir el costo de su reparación, devolución, **bonificación o compensación que corresponda**, salvo que la causa sea imputable al proveedor o distribuidor.

**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**

---

<sup>6</sup> El presente Artículo 92 TER entrará en vigor 180 días después de su publicación, en términos del Artículo Segundo Transitorio del Decreto.

**sobre Metrología y Normalización, tales personas deberán cubrir al proveedor la bonificación o compensación que corresponda.**

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

I. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios.

a) .A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;

**b) A partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio, total o parcialmente;**

**c) A partir de que se reciba el bien, o se preste el servicio, o**

**d) A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.**

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

a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o

b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada a favor del que otorga el uso o goce temporal.

Adicionalmente, se incluyeron modificaciones a los procedimientos y sanciones establecidos en la Ley.