

**Enero 22, 2018**

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

EMILIO ARTEAGA VÁZQUEZ

Después de la muy circulada noticia de que la PROFECO dejó miles de mexicanos sin su “Rosca de Reyes” porque empresas supuestamente incumplieron con el etiquetado, la **Ley Federal de Protección al Consumidor** (“la Ley”) fue sujeta a diversas e importantes reformas el pasado 11 de enero de 2018, las cuales se abordarán brevemente en este espacio.

Muchas de las reformas a la Ley atienden el fenómeno del **comercio digital** (o, particularmente, la entrega de bienes fuera del establecimiento mercantil), **garantías**, así como el tema relacionado con la **aumento de precios, riesgos para el consumidor, infracciones, medidas de la PROFECO**, entre otras cuestiones. Veamos:

### **1. Obligaciones Generales**

Ahora, la Ley obliga a los proveedores de productos y servicios “**informar**” (en vez de “**exhibir**”) los precios, garantías, términos, etc., pactados con los consumidores, y se hace especial énfasis con respecto a las condiciones de “**entrega**” del bien o prestación del servicio; en ningún caso, un proveedor podrá negar la información de los productos o servicios.

En cuanto a estos “**cargos**” que a veces nos sorprenden, se agregó a la Ley que los proveedores no podrán aplicarlos sin consentimiento previo del usuario o que no deriven del contrato correspondiente.

### **2. Publicidad**

En materia de “**productos milagro**”, las empresas ya no podrán usar sus famosas “asociaciones” en su publicidad que validan, certifican o recomiendan los productos o

servicios. De querer hacerlo, las empresas deberán de asegurarse que dichas asociaciones, además de existir, deberán contar con la documentación que soporte sus dichos.

Un cambio importante en la Ley es que las empresas podrán utilizar en su publicidad las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la PROFECO, lo cual antes estaba prohibido. Este cambio es a todas luces en beneficio del consumidor y la sana competencia porque se *fomenta la diseminación de información a favor del consumidor*. En ese caso, la publicidad deberá mostrar los resultados de la PROFECO de manera visible e indicar la fuente de información.

En ese sentido, y con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones en materia de publicidad, la ley ahora establece la posibilidad de que una empresa, previo a la difusión de la publicidad, se solicite la opinión de la PROFECO, la cual desafortunadamente no será vinculatoria.

### 3. Aumento de precios por causas de fuerza mayor

Se agregó la obligación de que los proveedores **no** podrán *incrementar injustificadamente precios* por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias, disposición que seguramente será sujeta de controversia.

Lo anterior se introduce la noción de “**justicia**”. Para mayor claridad, **no se prohíbe** a las empresas **aumentar los precios** en circunstancias extraordinarias (por ejemplo, elevar el precio del huevo en virtud de que se tuvieron que sacrificar gallinas ponedoras por una contingencia sanitaria). No poder aumentar los precios por causas de fuerzas mayores sería contrario a la equidad entre actores económicos y consumidores y podría conducir a la quiebra de empresas. Sin embargo, el aumento de precios deberá, en mi opinión, estar lógicamente relacionado con las pérdidas económicas ocasionadas por las causas de fuerza mayor, sin que ello signifique

que el proveedor pueda aprovecharse de manera “desproporcional” o “excesiva” por la escasez del producto.

El otro tema, más legal, será si la PROFECO podrá cumplir con “la carga de la prueba” para acreditar y sancionar a empresas aumentaron precios de manera “injustificada”.

#### **4. Riesgos para el Consumidor, Alertas PROFECO y colaboración de Empresas**

En caso de que un producto o servicio presente riesgos por el consumidor que ponga en peligro su vida, salud, seguridad e inclusive economía (créditos), la PROFECO ahora podrá emitir un “Alertas” en el que se ordene su reparación o sustitución.

En caso de emitir la Alerta y de ser requeridas por la PROFECO, las empresas deberán remitir, por ejemplo, información de sus consumidores que podrán ser afectados por el bien o servicio defectuoso, así como informar las acciones, plazos, calendarios, programas de mantenimiento o de pago, cartas compromiso, presupuestos o cualquiera otra medida relativa al llamado de “revisión”, “corrección”, “reparación” o “reemplazo”.

La PROFECO supervisará la disposición de los productos o servicios involucrados, así como los avances en la atención a los consumidores

#### **5. “Comercio Digital” (Ventas a domicilio o fuera del establecimiento)**

##### *i. Revocación del Consentimiento*

En toda compra de bien o servicio existe un contrato (un acuerdo de voluntades) que por lo general consta por escrito. En el caso del comercio digital, evidentemente este documento es “digital”, sí, eso que (casi) nunca lee a lado de la caja de “aceptar” y que dice “*Términos y Condiciones*”.

Según la Ley, un “contrato” producirá efectos legales (es decir, es válido y exigible) **5 días hábiles contados a partir** de que la mercancía hubiese sido **entregado** o a la firma del contrato, lo último que suceda. Es decir, la Ley le da el derecho al consumidor de **revocar su consentimiento** dentro de los 5 días hábiles, **sin ningún tipo de responsabilidad**, ya sea después de aceptar el contrato o una vez entregado el bien. Sí, te tienen que regresar el dinero con el que pagó.

En ese sentido, la Ley fue modificada para el efecto de clarificar las reglas de la revocación, la cual se hará mediante “aviso” o “entrega del bien” en forma **personal, correo registrado o certificado**, y la fecha de revocación será aquella de la recepción.

Así, si se arrepiente de su compra online (o su cliente), más le vale notificar el bien o entregarlo lo más pronto posible, es decir, dentro de los cinco días.

#### *ii. Ventas Online, Requisitos Básicos*

Una destacada reforma es que ahora las empresas que comercialicen los bienes se “**guiarán**” por una “Norma Mexicana” en sus ventas online, la cual establecerá, entre otras cosas, la siguiente información: (i) información relativa a los bienes y servicios (ii) mecanismo para verificar que la operación refleja la intención del consumidor (iii) mecanismos de seguridad que protejan la transacción y datos del consumidor (iv) mecanismo de peticiones, quejas o reclamos; (vii) mecanismos de identidad, de pago y de entrega.

## **6. Garantías**

Ahora, si el proveedor le ofrece una garantía por el producto o servicio, la garantía no podrá ser inferior a **90 días** contados a partir de la entrega del bien o prestación del servicio; lo mismo aplica para productos que hubiesen sido reparados o sujetos a mantenimiento, cuando las deficiencias sean responsabilidad del autor.

## 7. Proveedores responsables por los actos de Despachos de Cobranza

Ahora, los Proveedores pueden llegar a ser responsables por los actos de sus gestores (incluyendo sus despachos de cobranza), quienes deberán atenderse a disposiciones que regulan, por ejemplo, las horas de llamadas telefónicas.

## 8. Multas y su ejecución por la PROFECO

Resulta importante destacar que se considerará que una empresa reincide cuando incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de **tres años** (y no un año como era antes).

Ahora, las multas serán consideradas como créditos fiscales, las cuales serán cobradas por la PROFECO y se podrán ejecutar con base en el Procedimiento Administrativo de Ejecución previsto en el Código Fiscal de la Federación.

Si el infractor paga la multa dentro de los 30 días hábiles siguientes de su notificación, la Ley establece que podrá aplicar una reducción de un 50%, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

*\*El presente trabajo no constituye una asesoría ni opinión legal. Para mayor información sobre las reformas y otras obligaciones que derivan de la Ley Federal de Protección al Consumidor, favor de comunicarse con [emilio@vtz.mx](mailto:emilio@vtz.mx) o algún otro miembro de VTZ.*



VAZQUEZ TERCERO & ZEPEDA  
ABOGADOS