



REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

TEXTO VIGENTE

Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2019

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

ANDRÉS MANUEL LÓPEZ OBRADOR, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 89, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con fundamento en los artículos 13 y 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 20 y 22 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, he tenido a bien expedir el siguiente

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I

De las disposiciones generales

Artículo 1.- El presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin perjuicio de la aplicación de otros reglamentos sobre materias específicas.

La aplicación del presente Reglamento corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo 2.- Además de las definiciones referidas en el artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para los efectos de este Reglamento se entiende por Ley, a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Cuando se haga referencia a productos se entenderá respecto a bienes muebles.

Para los efectos del artículo 92, cuarto párrafo de la Ley, se entenderá por bien o producto nuevo aquél que sea de primer uso.

En el caso de un vehículo nuevo, éste se entenderá como el automotor de procedencia nacional o extranjera, destinado al transporte terrestre de personas o bienes que el proveedor comercializa por primera vez, con no más de 1,000 kilómetros recorridos. En la reclamación de vehículo nuevo, se tomará en cuenta el plazo y supuestos previstos en el artículo 105, fracción I de la Ley.

Artículo 3.- La Procuraduría será competente para conocer de aquellos actos que realicen las instituciones financieras, cuando éstas provean bienes, productos o servicios que no estén contemplados en leyes de naturaleza financiera.

Artículo 4.- Las personas morales a que alude el artículo 2, fracción I, párrafo segundo de la Ley, podrán acreditar estar constituidas como microempresas o microindustrias, con la documentación o constancia que emita la autoridad competente 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, sus respectivos reglamentos y los acuerdos o criterios emitidos por la Secretaría o, en su defecto, con la expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Artículo 5.- El proveedor acreditará el cumplimiento de la obligación impuesta en los artículos 7 BIS y 57 de la Ley, referente a informar al consumidor el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios mediante documentos, anuncios, avisos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra



tecnología; así como en cualquier otra forma que de manera clara, legible, e indubitable y en lugar visible informen o exhiban, al alcance de cualquier consumidor, el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que se desee adquirir o contratar, atendiendo a los supuestos aplicables de cada precepto de la Ley.

Artículo 6.- Para efectos de lo dispuesto en los artículos 1, párrafo tercero, fracción III; 7 BIS; 43; 66, fracción III; 73 BIS, fracción IX; 73 TER, fracción VII y demás relativos de la Ley, se entiende por precio total, costo total o monto total a pagar, al precio, costo o monto, relativo a operaciones al contado o a crédito que incluya, según corresponda, los conceptos siguientes: impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, tales como los relativos a investigación, apertura de crédito, avalúos, administración y envío.

En la celebración de operaciones a crédito, incluyendo las operaciones de compraventa a plazo, de pagos diferidos y de exhibiciones periódicas, antes de la contratación correspondiente, el proveedor deberá informar al consumidor el Costo Anual Total aplicable a la operación, expresado en términos porcentuales anuales. Para efectos de este artículo, el Costo Anual Total es el costo de financiamiento que para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos del crédito. El referido Costo Anual Total se calculará utilizando la metodología establecida por el Banco de México para el tipo de crédito de que se trate, vigente en la fecha del cálculo respectivo.

En la publicidad y en cualquier medio por el cual se proporcione información relativa al precio de los bienes, productos o servicios que los proveedores ofrezcan, deberá señalarse de manera notoria el precio total, costo total o monto total a pagar relativo a operaciones al contado, según corresponda y, tratándose de operaciones a crédito, también deberá señalarse de manera notoria el Costo Anual Total respectivo.

Asimismo, para dar cumplimiento a la obligación prevista en el artículo 12 de la Ley, el proveedor entregará la factura, recibo o comprobante, a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, a elección del consumidor.

CAPÍTULO II

De las medidas de apremio y medidas precautorias

Sección Primera

Medidas de apremio

Artículo 7.- Se entiende por medida de apremio aquella que la Procuraduría impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados.

El acuerdo o el acta en el que se imponga la medida de apremio deberá indicar la o las disposiciones que se presuman violadas o infringidas por el proveedor, así como los elementos que soporten la imposición de dicha medida.

Artículo 8.- La aplicación de las medidas de apremio contenidas en el artículo 25 de la Ley se realizará conforme a las disposiciones establecidas en la Ley y el presente Reglamento.

Artículo 9.- Las medidas de apremio se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiere incurrido el proveedor, sin existir alguna prelación específica en cuanto a su imposición.



Artículo 10.- Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por apercibimiento la prevención que la Procuraduría formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado.

El apercibimiento será incluido en el cuerpo de los oficios, acuerdos, o resoluciones, en los que se ordene la ejecución de algún acto administrativo. Dicho apercibimiento informará al proveedor respecto de la multa que corresponda, del auxilio de la fuerza pública o, en su caso, arresto administrativo hasta por treinta y seis horas, como medidas de apremio ante sus acciones u omisiones, que impidan llevar a cabo los actos ordenados por la Procuraduría con motivo del ejercicio de sus atribuciones. El apercibimiento también podrá prevenir a los proveedores sobre la aplicación de medidas precautorias.

Artículo 11.- El apercibimiento se notificará previo a la emisión de las medidas de apremio o en algunos casos, las medidas precautorias, al formular el requerimiento de información o documentación, así como cuando proceda en términos de la Ley, de este Reglamento y de otras disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 12.- La medida de apremio a que se refiere la fracción I del artículo 25 de la Ley se aplicará en los siguientes casos:

- I. Cuando un proveedor no se presente a la audiencia conciliatoria, no atienda la audiencia vía telefónica o por otro medio idóneo, conforme al artículo 111 de la Ley; no rinda el informe correspondiente o no presente el extracto de este último;
- II. Cuando el presunto infractor no dé cumplimiento a la medida precautoria de suspender la información o publicidad, o a la medida precautoria de suspender la comercialización de bienes, productos o servicios, ordenadas por la Procuraduría;
- III. Cuando, ante orden de la Procuraduría, el proveedor omita indicar, en la publicidad o información que difunda, que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la propia autoridad;
- IV. Cuando no se haya dado cumplimiento a los convenios celebrados por las partes y aprobados por la Procuraduría, salvo que la falta de cumplimiento sea responsabilidad del consumidor;
- V. Cuando el infractor no dé cumplimiento a la resolución que ordene la destrucción de los productos, en términos de lo dispuesto por el artículo 128 QUATER de la Ley;
- VI. Cuando no se dé cumplimiento a los requerimientos contenidos en los oficios, acuerdos o resoluciones, dentro del plazo otorgado, y
- VII. En los demás casos que procedan en términos de la Ley, de este Reglamento y de otras disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 13.- La aplicación de medidas de apremio consistentes en multa con motivo de actos u omisiones que impidan llevar a cabo los actos ordenados por la Procuraduría, se realizará con proporcionalidad considerando la condición económica del proveedor.

Asimismo, para los efectos de las multas diarias a las que se refiere el artículo 25, fracción IV de la Ley, las mismas se computarán a partir del día en el que se reitere el incumplimiento del mandato respectivo y hasta que se acredite su cumplimiento.



Las multas impuestas como medida de apremio, por su naturaleza jurídica, son independientes a las multas impuestas como sanciones económicas, que se imponen con motivo del incumplimiento a las disposiciones de la Ley, sin ser las primeras, accesorias de ningún procedimiento previsto en la Ley.

Artículo 14.- El auxilio de la fuerza pública previsto en la fracción II del artículo 25 de la Ley, se solicitará para llevar a cabo la ejecución del acto administrativo ordenado por la Procuraduría, cuando:

- I. Existan acciones u omisiones que impidan llevar a cabo los actos ordenados por la Procuraduría, o
- II. Por la naturaleza de los actos ordenados por la Procuraduría, la ejecución de los mismos implique riesgos para la integridad física o seguridad personal de los servidores públicos encargados de realizar dicha ejecución o de cualquiera otra persona que intervenga en la diligencia correspondiente, a juicio de la autoridad emisora del acto.

Cuando se hubiere ordenado la práctica de alguna diligencia, el servidor público autorizado para practicarla, levantará, en su caso, constancia de la renuencia u oposición por parte de la persona con quien se haya pretendido entender dicha diligencia ante dos testigos, que deberán firmarla, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables; la constancia servirá como base documental que fundamente la solicitud del auxilio de la fuerza pública.

Los testigos serán propuestos por la persona con quien se hubiere entendido la diligencia o por quien la practique si aquélla se hubiere negado a proponerlos, en caso de negarse a firmar no afectará la validez de la diligencia ni del documento de que se trate, siempre y cuando el servidor público haga constar tal circunstancia en la propia constancia.

En tales casos, deberá girarse oficio a la autoridad de seguridad pública local o federal competente, con el objeto de que proporcione las facilidades necesarias para que la Procuraduría ejecute el acto administrativo correspondiente.

Artículo 15.- El arresto administrativo hasta por treinta y seis horas previsto en la fracción III del artículo 25 de la Ley, se llevará a cabo cuando:

- I. En más de una ocasión el proveedor no haya dado cumplimiento a lo ordenado por la Procuraduría;
- II. Se realicen acciones violentas que impidan llevar a cabo los actos ordenados por la Procuraduría, que pongan en riesgo la integridad física o seguridad personal de los servidores públicos encargados de realizarlos o de cualquiera otra persona que intervenga en la diligencia correspondiente, a juicio de la autoridad emisora del acto;
- III. El proveedor no comparezca o no desahogue algún requerimiento de información que por escrito solicite la Procuraduría, o documentación, relacionada con bienes, productos o servicios que afectan o puedan afectar la vida, salud, seguridad o economía del consumidor;
- IV. El proveedor desacate la orden de suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35, fracción I de la Ley, sin que medie causa justificada acreditada ante la Procuraduría, y
- V. Se obstaculicen o impidan las acciones de verificación de conformidad con el artículo 13 de la Ley, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría.



En cualquiera de los casos previstos en este artículo, deberá solicitarse apoyo a la autoridad de seguridad pública local o federal competentes, para ejecutar el arresto.

Sección Segunda Medidas precautorias

Artículo 16.- La Procuraduría podrá imponer medidas precautorias con motivo del incumplimiento de las disposiciones de la Ley o de las normas oficiales mexicanas aplicables, en términos del artículo 25 BIS de la Ley. El acuerdo o el acta correspondiente en el que se imponga la medida precautoria deberá indicar la o las disposiciones que se consideren violadas o infringidas por el proveedor y los demás elementos pertinentes.

Artículo 17.- Las medidas precautorias se aplicarán conforme a los criterios que expida el Procurador mediante Acuerdo, el cual deberá publicarse en el Diario Oficial de la Federación.

Los criterios deberán contener, al menos, lo siguiente:

- I. La descripción de los supuestos generales conforme a los cuales se aplicará cada una de las medidas precautorias;
- II. Los elementos necesarios para circunstanciar en el acta la imposición de la medida dentro del procedimiento correspondiente;
- III. En lo relativo a los sellos de inmovilización o a los sellos e información de advertencia, la descripción de dichos sellos, y
- IV. Los requisitos para el levantamiento de las medidas precautorias impuestas, en los casos en que proceda.

Artículo 18.- Se entiende que un bien, producto o servicio afecta o puede afectar la vida, la salud o la seguridad de las personas, cuando su consumo interrumpa o pueda interrumpir la vida, o ponga o pueda poner en riesgo la continuidad de la misma, o suspenda o pueda suspender el buen funcionamiento del organismo humano, bien sea por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, radiactivas o biológico-infecciosas, o porque implique el uso de mecanismos, instrumentos o aparatos peligrosos en sí mismos por la velocidad que desarrollen, por la energía que conduzcan o por otras causas análogas.

Tratándose de la medida precautoria establecida en el artículo 25 BIS, fracción VII de la Ley, considerando la especialidad del producto de que se trate, la Procuraduría, antes de emitir las alertas respectivas a los consumidores, o de 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, ésta se asegurará que tales bienes o productos, efectivamente sean defectuosos o dañinos, que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, a través de los medios de verificación con que cuenta la institución, además de solicitar información, documentación y otros elementos necesarios a diferentes autoridades nacionales e internacionales, siempre y cuando se trate de productos comercializados en México y, a su vez, se trate de productos iguales en sus características y contenido. En todo caso, la Procuraduría deberá incorporar como propias, las alertas emitidas por otras autoridades respecto de dichos productos.

Artículo 19.- Se entiende que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores cuando en virtud de la comisión de conductas o prácticas comerciales abusivas o por el