

## SECRETARIA DE ECONOMIA

### REGLAMENTO de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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

**VICENTE FOX QUESADA**, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere la fracción I del artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con fundamento en los artículos 1, 2, 20, 24, 25, 25 BIS, 27, 32, 35, 73, 85, 86, 92, 96, 99, 111, 114, 125 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 13 y 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, he tenido a bien expedir el siguiente:

### REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

#### CAPÍTULO I

#### 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.

**Artículo 3.-** La Procuraduría será competente para conocer de aquellos actos que realicen las instituciones financieras, cuando éstas provean bienes y 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, Mediana y Pequeña 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.-** Para efectos de lo dispuesto en los artículos 7 BIS y 57 de la Ley, el proveedor podrá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le imponen dichos preceptos mediante documentos, anuncios, avisos o cualquier otra forma que de manera clara, legible e indubitable indiquen al consumidor el monto total que deba pagar por los bienes, productos o servicios que desee adquirir o contratar.

**Artículo 6.-** Para efectos de lo dispuesto en los artículos 1, 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 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.

## **CAPÍTULO II**

### **De las medidas de apremio y medidas precautorias**

#### **Sección Primera**

#### **Medidas de apremio**

**Artículo 7.-** Se entiende por medida de apremio aquélla 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.-** Las medidas de apremio a que se refiere el artículo 25 de la Ley se aplicarán conforme a los criterios que al efecto expida el Procurador mediante Acuerdo, el cual deberá publicarse en el Diario Oficial de la Federación.

Los criterios deberán contener, cuando menos, los elementos siguientes:

- I.- La descripción de los supuestos generales conforme a los cuales se aplicará cada una de las medidas de apremio, y
- II.- En materia de multas, se establecerán reglas que especificarán los mecanismos de graduación conforme a los cuales se impondrán dichas multas, así como la cuantificación de sus montos considerando la capacidad económica del proveedor.

**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 o, en su caso, del auxilio de la fuerza pública, 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 aplicará en los siguientes casos:

- I.- Previo a la colocación de los sellos de advertencia correspondientes;
- II.- Al formular el requerimiento de información o documentación, y
- III.- En los demás casos que procedan en términos de la Ley, de este Reglamento y de otras disposiciones aplicables.

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

- I.- Cuando un proveedor no se presente a la audiencia; 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.- Para hacer efectivo el cumplimiento de los convenios aprobados por las partes;
- 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, y
- VI.- En los demás casos que procedan en términos de la Ley, de este Reglamento y de otras disposiciones 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 III, 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.

**Artículo 14.-** El auxilio de la fuerza pública previsto en la fracción IV, 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 constancia, en términos de las disposiciones aplicables, de la renuencia u oposición por parte de la persona con quien se haya pretendido entender dicha diligencia. La constancia servirá como base documental que fundamente la solicitud del auxilio de la fuerza pública.

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.

## **Sección Segunda**

### **Medidas precautorias**

**Artículo 15.-** 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 16.-** 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 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 17.-** 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.

**Artículo 18.-** 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 incumplimiento de normas oficiales mexicanas, se perjudican los derechos de los consumidores en forma generalizada.

**Artículo 19.-** Se consideran conductas o prácticas comerciales abusivas, además de las previstas en el artículo 25 BIS de la Ley, las siguientes:

- I.- La manipulación de precios y tarifas como consecuencia de fenómenos naturales o meteorológicos;
- II.- La realización de actos sin consentimiento previo y expreso del consumidor, cuando así lo exija la Ley;
- III.- El cobro de cargos no autorizados por el consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente;
- IV.- La falta de exhibición de precios o tarifas en términos de lo previsto por la Ley;
- V.- La falta de entrega de comprobantes de las operaciones realizadas, por parte del proveedor;
- VI.- La negativa del proveedor de vender bienes, productos o servicios de consumo generalizado;
- VII.- La negativa del proveedor de entregar al consumidor un bien o producto, o de prestarle un servicio, después de que éste hubiere pagado por ellos, y
- VIII.- Las demás que violen los derechos que la Ley otorga a los consumidores en virtud de su realización de manera engañosa, excesiva, arbitraria o indebida.

**Artículo 20.-** El aseguramiento de los bienes previsto por los artículos 25 BIS, fracción II y 98 TER de la Ley, procederá cuando los mismos no cumplan con lo dispuesto en la Ley, en las normas oficiales mexicanas o en otras disposiciones aplicables, cuyo cumplimiento corresponda verificar a la Procuraduría.

**Artículo 21.-** El procedimiento que regule el aseguramiento a que se refiere el artículo anterior, será expedido por el Procurador mediante Acuerdo que deberá publicarse en el Diario Oficial de la Federación. En dicho procedimiento se establecerán, entre otros, los criterios para determinar los casos en los que la Procuraduría transferirá los bienes en cuestión al Servicio de Administración y Enajenación de Bienes, de conformidad con las disposiciones relativas de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público y las demás disposiciones que resulten aplicables.

### **CAPÍTULO III**

#### **De la privacidad de la información y de la publicidad**

**Artículo 22.-** Para efectos de lo dispuesto por el artículo 16 de la Ley, la petición del consumidor y la respuesta a éste respecto de la información solicitada, podrán hacerse por cualquier medio comprobable y legalmente aceptado. Una vez que el consumidor hubiere solicitado la corrección de la información por ser inexacta o errónea, podrá interponer la reclamación respectiva ante la Procuraduría si el proveedor no la corrige dentro del plazo señalado por la Ley.

**Artículo 23.-** Se entiende por publicidad comparativa a aquélla que coteja, confronta o compara a dos o más bienes, productos o servicios similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca.

**Artículo 24.-** Cuando la Procuraduría tenga conocimiento de posibles infracciones a la Ley en materia de información y publicidad, iniciará el procedimiento respectivo, con relación a su veracidad, en términos del último párrafo del artículo 35 de la Ley.

La orden a que se refiere el último párrafo del artículo 35 de la Ley, podrá ser decretada en cualquier momento de la sustanciación del referido procedimiento.

### **CAPÍTULO IV**

#### **De las operaciones inmobiliarias**

**Artículo 25.-** El registro y cancelación de los modelos de contratos de adhesión en materia inmobiliaria a que se refiere el artículo 73 de la Ley, se registrará por los capítulos VIII, X y demás disposiciones relativas de la Ley, así como por lo previsto en el capítulo VI de este Reglamento.

**Artículo 26.-** El proveedor deberá comunicar al consumidor que tiene derecho a consultar la información a que se refiere el artículo 73 BIS de la Ley y, para tal efecto, la pondrá efectivamente a su disposición, previamente a que de cualquier manera asuma el compromiso de adquirir el inmueble correspondiente.

**Artículo 27.-** La maqueta a que se refiere el artículo 73 BIS, fracción I, de la Ley deberá exhibirse desde la promoción del inmueble y hasta que el proveedor entregue el mismo al consumidor.

Por maqueta se entiende la representación física o virtual, es decir, por medios ópticos o electrónicos, que tiene por objeto mostrar las características generales, distribución y dimensiones del bien inmueble objeto de la compraventa y, en su caso, el desarrollo habitacional en donde se encuentre éste.

**Artículo 28.-** El Proveedor hará del conocimiento del consumidor, por escrito y previamente a la celebración del contrato respectivo, los casos en que éste deba cubrir honorarios, comisiones o gastos adicionales al precio del inmueble que sean determinados por terceros, necesarios para recibir el inmueble en los términos y condiciones ofrecidos y acordados.

El proveedor no tendrá responsabilidad con respecto a los honorarios, gastos y otros costos derivados de la contratación de bienes o servicios, incluyendo créditos, que el consumidor elija y contrate libremente.

**Artículo 29.-** El contrato de compraventa deberá señalar las condiciones a que se sujete la entrega del inmueble en la fecha pactada. Cumplidas tales condiciones, el proveedor deberá entregar el inmueble en dicha fecha.

Asimismo, el contrato de compraventa deberá señalar aquellos casos, causas o situaciones que, sin contravenir las disposiciones legales aplicables, puedan resultar en un retraso en la entrega del inmueble sin responsabilidad para el proveedor.

**Artículo 30.-** En los casos de reclamaciones derivadas de defectos o vicios ocultos respecto de bienes inmuebles, se estará a lo dispuesto en el contrato correspondiente y en la legislación civil aplicable.

**Artículo 31.-** Los promotores y asesores inmobiliarios deberán cumplir los requisitos señalados en el artículo 73 BIS de la Ley en lo que les resulte aplicable, conforme a los actos que realicen y al objeto del contrato.

## **CAPÍTULO V**

### **De la bonificación o compensación**

**Artículo 32.-** La bonificación o compensación es el derecho que tiene el consumidor de recibir un pago extraordinario en los supuestos establecidos en los artículos 37, 41, 50, 60, 61, 82, 92 y 92 BIS de la Ley, en términos del artículo 92 TER de la misma.

**Artículo 33.-** El consumidor podrá exigir la bonificación o compensación mediante la presentación de la reclamación correspondiente, ante la Procuraduría, o bien, ante la autoridad judicial competente, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 93 de la Ley.

**Artículo 34.-** Una vez admitida una reclamación por parte de la Procuraduría, los conciliadores deberán analizar si la misma está vinculada con alguna de las causales de la bonificación o compensación previstas por la Ley y señaladas en el artículo 32 de este Reglamento, con objeto de informarle durante la audiencia correspondiente tanto al consumidor como al proveedor del derecho que la Ley le otorga a aquél a efecto de que pueda hacerlo valer.

**Artículo 35.-** En el caso de que un consumidor solicite al proveedor el pago de la bonificación o compensación correspondiente, el conciliador deberá asentarlos en el acta respectiva y solicitará al proveedor que manifieste lo que a su derecho convenga.

**Artículo 36.-** Cuando el consumidor y el proveedor acuerden una conciliación respecto de la reclamación de aquél y, en su caso, de la bonificación o compensación respectiva, el procedimiento conciliatorio se tendrá como total y definitivamente concluido, una vez que se acredite por cualquiera de las partes el cumplimiento del convenio correspondiente.

**Artículo 37.-** En el caso de que no se llegue a una conciliación entre las partes y el proveedor se niegue a pagar la bonificación o compensación correspondiente al consumidor, el conciliador solicitará la emisión del dictamen respectivo y el inicio del procedimiento por infracciones a la Ley.

**Artículo 38.-** La bonificación o compensación a que se refiere el artículo 95 de la Ley, deberá exigirse ante la autoridad judicial competente.

## **CAPÍTULO VI**

### **De los contratos de adhesión y del Registro Público de contratos de adhesión**

**Artículo 39.-** Para efectos de la publicación de los modelos de contratos de adhesión a que se refiere el artículo 87 BIS de la Ley, se considerarán también los previstos en los artículos 63 y 73 de la misma.

**Artículo 40.-** El proveedor deberá presentar el aviso a que se refiere el primer párrafo del artículo 87 BIS de la Ley, ya sea por escrito o por vía electrónica, antes de que utilice el modelo de contrato correspondiente en sus operaciones con los consumidores.

**Artículo 41.-** En el Registro Público de Contratos de Adhesión se inscribirán los modelos de contratos que los proveedores propongan utilizar con los consumidores, siempre y cuando cumplan con la Ley y la normatividad correspondiente. Asimismo, se inscribirán los modelos de contratos respecto de los cuales los proveedores hubieren presentado el aviso de adopción a que se refiere el artículo 87 BIS de la Ley.

Asimismo, en el Registro a que se refiere el párrafo anterior, podrán inscribirse los modelos de contratos que una cámara u otro género de agrupación de proveedores de una rama industrial o comercial elaboren y propongan para su adopción por sus agremiados y otros participantes en la industria, siempre y cuando cumplan con la Ley y la normatividad correspondiente.

Los proveedores pertenecientes a dicha rama industrial o comercial podrán adoptar el o los modelos de contrato respectivos mediante simple aviso en los términos del artículo 87 BIS de la Ley y en cualquiera de las formas previstas por el artículo anterior.

La inscripción de un modelo de contrato de adhesión será intransferible.

**Artículo 42.-** El registro de un modelo de contrato será obligatorio cuando lo exija la Ley o una norma oficial mexicana; en caso contrario, los proveedores podrán solicitar el registro de su modelo de contrato de manera voluntaria.

Para efectos del otorgamiento del registro de los contratos de adhesión a que se refiere el artículo 65 BIS de la Ley, la Procuraduría sólo registrará aquellos modelos en los que los bienes que se señalen como garantía prendaria cumplan con dicha calidad en los términos de la legislación aplicable.

**Artículo 43.-** En caso de que los proveedores otorguen crédito al consumidor para la adquisición de inmuebles, en el contrato de adhesión respectivo se podrán determinar las cantidades de dinero que se deban cubrir en unidades de inversión, en salarios mínimos o de cualquier otra manera lícita, indicando los criterios para su conversión a cantidades en moneda nacional. Para el registro de los contratos de adhesión se deberá prever lo dispuesto en este artículo.

**Artículo 44.-** Con relación a lo dispuesto en el artículo 86, segundo párrafo de la Ley, las normas oficiales mexicanas podrán ordenar que en los contratos de adhesión se incluya una cláusula por la que se determine el monto, el plazo y la forma del pago.

**Artículo 45.-** Los proveedores solicitarán el registro de sus modelos de contrato de adhesión en los plazos previstos en la norma oficial mexicana que corresponda o, en su defecto, a más tardar dentro de los treinta días siguientes de su entrada en vigor.

**Artículo 46.-** Para los efectos del artículo 86 BIS de la Ley, se entenderán como servicios adicionales, especiales o conexos, aquellos ofrecidos por el proveedor diferentes al básico o no previstos al inicialmente contratado, y por los que el consumidor deba emitir su consentimiento en forma previa y expresa, ya sea por escrito o por vía electrónica.

El proveedor no podrá proporcionar un servicio adicional, especial o conexo, basado en la circunstancia de que el consumidor no le hubiese efectuado manifestación alguna ante el ofrecimiento que aquél le hubiere hecho.

**Artículo 47.-** A las disposiciones o cláusulas contenidas en los contratos que debiendo registrarse no hayan sido registrados y que contravengan los intereses o derechos de los consumidores, les será aplicable lo dispuesto por el artículo 87 segundo párrafo de la Ley.

**Artículo 48.-** La Procuraduría efectuará modificaciones al modelo de contrato publicado en el Diario Oficial de la Federación, cuando las prácticas comerciales lo requieran, o bien, cuando la Ley o la norma oficial mexicana correspondiente hubiere sido modificada o adicionada. En todos estos casos, la Procuraduría publicará dichas modificaciones en el medio referido.

Los proveedores que hubieren adoptado un modelo publicado que posteriormente sea modificado, podrán adoptar el nuevo modelo o solicitar el registro conforme a lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley.

**Artículo 49.-** En aquellos casos en que el proveedor solicite modificar el modelo de contrato de adhesión que tenga registrado ante la Procuraduría, ésta procederá conforme a lo dispuesto por el artículo 87 de la Ley y, en caso de que lo autorice, se registrará como un nuevo contrato y se le asignará un número de registro diferente.

**Artículo 50.-** La cancelación del registro de un modelo de contrato de adhesión a que se refiere el artículo 90 BIS de la Ley, procederá una vez que la resolución emitida en el procedimiento por infracciones a la Ley haya quedado firme, ya sea por no haber sido impugnada o por haberse agotado los medios de impugnación correspondientes.

**Artículo 51.-** La cancelación del registro de un modelo de contrato de adhesión implicará que el proveedor no pueda seguir utilizándolo, teniendo la obligación de presentar a la Procuraduría un nuevo modelo, el cual sólo podrá utilizar hasta que aquélla lo autorice y registre conforme a las disposiciones aplicables.

Sólo procederá la obligación a que se refiere el párrafo anterior cuando las normas oficiales mexicanas correspondientes así lo dispongan.

**Artículo 52.-** El Procurador emitirá los lineamientos que regulen la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, mediante Acuerdo que se publique en el Diario Oficial de la Federación.

## **CAPÍTULO VII**

### **De las reglas procedimentales**

**Artículo 53.-** Para efectos de lo dispuesto en el artículo 101 de la Ley, son reclamaciones notoriamente improcedentes, las siguientes:

- I.- Las que promuevan los proveedores;
- II. Las que incumplan con los requisitos señalados en el artículo 99 de la Ley;
- III. Cuando el servicio objeto de la reclamación esté comprendido en alguna de las excepciones del artículo 5 de la Ley;
- IV.- Las presentadas en forma extemporánea;
- V.- Cuando no se acredite relación contractual con proveedor alguno;
- VI.- Cuando la reclamación se presente en contra del cobro de precios o tarifas establecidos o registrados por autoridad competente, y
- VII.- Las que se promuevan sin agotar algún medio alternativo de solución de controversias pactado en el contrato respectivo.

**Artículo 54.-** Las notificaciones efectuadas en los supuestos a que se refiere el artículo 104, tercer párrafo de la Ley, surtirán sus efectos de conformidad con lo establecido por las disposiciones relativas del Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 55.-** Cuando no se pueda efectuar al proveedor la notificación a que se refiere el artículo 104, fracción I de la Ley, por no corresponder su domicilio con el señalado por el consumidor o por el indicado en el comprobante de la operación respectiva, la Procuraduría apercibirá al consumidor para que proporcione otro domicilio y, en su caso, solicitará dicha información a las autoridades competentes en términos de lo dispuesto por los artículos 4 y 13 de la Ley.

La Procuraduría podrá concluir el procedimiento correspondiente por imposibilidad de su notificación, cuando:

- I.- El consumidor no proporcione otro domicilio o el que señale tampoco coincida con el del proveedor, o
- II.- Las autoridades no otorguen una respuesta en un plazo de treinta días naturales, u otorgada, éstas no proporcionen un domicilio cierto.

**Artículo 56.-** Para efectos de lo dispuesto en el artículo 113, segundo párrafo de la Ley, en el caso de que el proveedor hubiere suspendido la prestación del servicio con posterioridad a la presentación de la reclamación respectiva y previo a su notificación, la Procuraduría lo exhortará para que lo restablezca.

En los casos en que el proveedor ya hubiere sido notificado de la reclamación, la Procuraduría le requerirá el restablecimiento del servicio correspondiente, aplicando, en su caso, las medidas de apremio o sanciones que procedan.

**Artículo 57.-** Tratándose de la verificación del cumplimiento de normas oficiales mexicanas, las notificaciones correspondientes se harán de conformidad con las disposiciones relativas de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**CAPÍTULO VIII****De la verificación y vigilancia**

**Artículo 58.-** En caso de inconformidad del visitado con el resultado de los análisis efectuados por la Procuraduría en términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 97 TER de la Ley, avisará a la misma el retiro de los sellos de la muestra en su poder, a fin de realizar el análisis correspondiente, de conformidad con lo previsto por la fracción III de dicho precepto.

**Artículo 59.-** En los casos en que se hubieren recogido muestras, los dictámenes que respecto de ellas se emitan, serán considerados como pruebas. Asimismo, la Procuraduría podrá solicitar los soportes técnicos que estime necesarios para que el proveedor, en su caso, acredite el cumplimiento de información relacionada con las muestras que se hubieren tomado.

**Artículo 60.-** La destrucción de las muestras, en los casos a que se refiere la fracción V del artículo 97 TER de la Ley, podrá efectuarse por la unidad administrativa de la Procuraduría que esté desahogando el procedimiento administrativo correspondiente o, en su caso, por aquella que tuviere a su cargo las muestras con motivo del análisis que hubiera practicado sobre las mismas.

**Artículo 61.-** En caso de que el visitado no acuda a recoger las muestras que estén a su disposición después de treinta días naturales, a partir de la notificación respectiva, éstas serán destruidas, siempre y cuando la unidad administrativa competente de la Procuraduría hubiese emitido el dictamen correspondiente.

En todo caso deberá levantarse el acta de destrucción de las muestras respectivas.

**Artículo 62.-** Para el ejercicio de las atribuciones que los artículos 24, fracción XXI; 92, último párrafo y 98 BIS de la Ley confieren a la Procuraduría, ésta emitirá la orden respectiva como uno de los puntos resolutivos del procedimiento por infracciones a la Ley. La información que los proveedores deban proporcionar a los consumidores en términos de lo dispuesto por dichos preceptos deberá ser clara, adecuada y suficiente.

**Artículo 63.-** Para efectos de las comprobaciones a que se refiere el artículo 94 de la Ley y a falta de norma oficial mexicana aplicable, la Procuraduría deberá considerar en primer lugar lo previsto por las normas mexicanas correspondientes.

**Artículo 64.-** Para la verificación de los bienes a que se refiere el artículo 98 TER de la Ley, la Procuraduría aplicará las disposiciones relativas de la Ley, de este Reglamento, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el reglamento de ésta y el procedimiento correspondiente emitido por el Procurador.

**Artículo 65.-** La verificación de bienes y productos que se transporten en vehículos automotores, se realizará de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las normas oficiales mexicanas aplicables.

La Procuraduría también verificará los instrumentos de medición incorporados a los vehículos a que se refiere el párrafo anterior.

**CAPÍTULO IX****Del dictamen**

**Artículo 66.-** El conciliador de la Procuraduría podrá, de oficio o a petición del consumidor, requerir la elaboración del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley en cualquier etapa del procedimiento conciliatorio. El acuerdo por el cual el conciliador solicite la elaboración del dictamen deberá estar debidamente fundado y motivado.

**Artículo 67.-** Para los efectos señalados en el artículo anterior, el conciliador tomará en consideración, entre otros elementos, la o las posibles infracciones a la Ley, y la viabilidad de las propuestas del proveedor para resolver la reclamación planteada por el consumidor.

**Artículo 68.-** El conciliador turnará copia del expediente correspondiente a la unidad administrativa competente de la Procuraduría, a fin de que ésta elabore el dictamen respectivo en un plazo no mayor a quince días hábiles, a partir de que reciba el expediente debidamente integrado.

La unidad administrativa que elabore el dictamen deberá tomar en consideración los elementos que establece el artículo 114 BIS de la Ley.

**Artículo 69.-** El dictamen se deberá hacer del conocimiento de las partes para que formulen las observaciones que conforme a su derecho estimen convenientes.

**Artículo 70.-** En caso de no existir acuerdo entre las partes, el conciliador, en la última diligencia del procedimiento conciliatorio, entregará al consumidor el dictamen correspondiente, así como una copia del mismo al proveedor, debiendo conservar en el expediente un tanto original del mismo. En dicha diligencia se acordará también dejar a salvo los derechos de las partes. En caso de posibles infracciones a la Ley, se iniciará el procedimiento administrativo correspondiente.

## **CAPÍTULO X**

### **De las sanciones**

**Artículo 71.-** Para los efectos del artículo 132 de la Ley se entenderá que:

- I.- Se acreditará la gravedad de una infracción cuando la conducta del infractor haya sido intencionalmente dirigida a producir consecuencias negativas, o tentativamente a querer producirlas, afectando con ellas a un consumidor o a un grupo específico y determinado de consumidores.

En los casos de infracciones a las disposiciones relativas a pesas, medidas y contenidos netos expresados en unidades de masa o volumen, podrá acreditarse la gravedad en función de la cantidad o porcentaje que exceda a la tolerancia permitida conforme a la norma oficial mexicana respectiva o a las disposiciones aplicables, y del detrimento o afectación que ello implique a la economía de los consumidores.

En su caso se tomará en consideración el monto de la reclamación respectiva.

- II.- El perjuicio al consumidor es la afectación a sus derechos cuando se deduzca del agravio o daño ocasionado con la conducta infractora del proveedor.

El perjuicio a la sociedad en general se acredita cuando los proveedores importen, produzcan, fabriquen o comercialicen productos, o presten servicios, que no cumplan con las disposiciones de la Ley y otras aplicables;

- III.- El carácter intencional de la infracción se acredita cuando el infractor importe, produzca, fabrique o comercialice productos, o preste servicios, con conocimiento de las consecuencias patrimoniales o jurídicas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contraídas o de las disposiciones de la Ley y demás aplicables;

- IV.- Existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción. Para tal efecto, se considera que existe infracción cuando así haya sido establecido en resolución administrativa, y

- V.- La condición económica consiste en evaluar las posibilidades del infractor para responder a la sanción impuesta de manera tal que sea equitativa, y será considerada con base en la información proporcionada por el proveedor y, en su caso, los datos asentados en el acta de visita de verificación.

Durante el procedimiento, la Procuraduría podrá solicitar la información o documentación necesaria al presunto infractor, a efecto de determinar su capacidad económica.

Dicha capacidad la evaluará la Procuraduría tomando en cuenta, entre otras cosas, si se trata de personas físicas, microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas o grandes empresas, de conformidad con la clasificación establecida por la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, así como los acuerdos emitidos por la Secretaría de Economía y, en su caso, los datos asentados.

**Artículo 72.-** Los criterios que expida el Procurador para la aplicación de sanciones deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación y contener, al menos, los siguientes elementos:

- I.- Las reglas de acumulación de sanciones;
- II.- El mecanismo de graduación, considerando los elementos a que se refiere el artículo 132 de la Ley, así como para la cuantificación de los respectivos montos de multa, y
- III.- En materia de clausuras, el mecanismo para la determinación de los días que correspondan a dicha sanción.

En los casos de sanciones impuestas con motivo de actos de verificación y vigilancia de normas oficiales mexicanas, en el ámbito de competencia de la Procuraduría, los criterios a que se refiere este artículo deberán ser compatibles con las disposiciones aplicables a sanciones establecidas por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

**Artículo 73.-** En la imposición de multas debe darse el mismo trato a quienes se coloquen en situación similar y sancionar con distinta medida a quienes tienen diferente capacidad económica, además de tomar en consideración, al individualizar la sanción, los supuestos contenidos en el artículo 132 de la Ley.

**Artículo 74.-** La clausura sólo se aplicará como sanción temporal por la comisión de las infracciones particularmente graves a que se refiere el artículo 128 TER de la Ley.

**Artículo 75.-** Para la determinación del número de días que deba clausurarse un establecimiento, se considerará la gravedad de la conducta infractora y el número de reclamaciones o denuncias presentadas en contra de un proveedor, así como la afectación general que hubiere causado a los consumidores.

**Artículo 76.-** Los supuestos a que se refiere el artículo 128 TER, fracciones III y IV de la Ley, se podrán acreditar cuando las conductas respectivas consistan, entre otras, en el notorio incremento de precios; el acaparamiento, almacenamiento u ocultamiento de bienes o productos, o la negación de la prestación de los servicios.

**Artículo 77.-** La clausura puede ser total o parcial. Es total, cuando se impida la actividad comercial de todo el establecimiento del infractor; es parcial, cuando se limite a determinadas áreas, lugares o instalaciones del establecimiento respectivo.

**Artículo 78.-** La clausura parcial procederá cuando se den los supuestos a que se refiere la fracción III del artículo 128 TER de la Ley.

**Artículo 79.-** La clausura será total cuando se den los supuestos a que se refieren las fracciones I y II del artículo 128 TER de la Ley.

**Artículo 80.-** En el caso de lo dispuesto por las fracciones IV, V y VI del artículo 128 TER de la Ley, la autoridad competente podrá ordenar clausura parcial o total, atendiendo al número y a la gravedad de las infracciones a la Ley.

**Artículo 81.-** La prohibición de la comercialización de bienes o productos y de servicios procederá en los términos del artículo 128 QUATER de la Ley.

La autoridad que hubiere prohibido la comercialización de bienes o productos, podrá ordenar la destrucción de éstos, ya sea por sí o a costa del infractor. En este último caso, la Procuraduría apercibirá al infractor para que, dentro del término de diez días naturales acredite que procedió a la destrucción de los mismos.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, la autoridad competente de la Procuraduría deberá emitir un dictamen en el que se indiquen los elementos técnicos y jurídicos que le permitan concluir que no pueda realizarse la comercialización de los bienes, productos o servicios de que se trate.

Cuando se hubiere prohibido la comercialización de los bienes o productos y no sea posible su acondicionamiento, reproceso, reparación o sustitución, el proveedor podrá darles un destino distinto a su destrucción, siempre que durante el procedimiento se haya desprendido de los dictámenes de laboratorio que los mismos no representan riesgos para la vida, la salud o la seguridad de las personas. El proveedor deberá acreditar el destino que le dé a los bienes o productos.

#### TRANSITORIOS

**Primero.-** El presente Reglamento entrará en vigor a los noventa días siguientes de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Segundo.-** Las acciones que se lleven a cabo para la aplicación del presente Reglamento, se sujetarán a la disponibilidad de recursos que se hayan aprobado para tal fin en el Presupuesto de Egresos de la Federación del ejercicio fiscal correspondiente para la Procuraduría Federal del Consumidor, y deberán sujetarse a las disposiciones de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los treinta y un días del mes de julio de dos mil seis.- **Vicente Fox Quesada.-** Rúbrica.- El Secretario de Economía, **Sergio Alejandro García de Alba Zepeda.-** Rúbrica.