

## PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

### **ACUERDO por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina del Procurador.

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS REGLAS DE OPERACION Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO PUBLICO DE CONSUMIDORES.

ANTONIO MORALES DE LA PEÑA, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 18, 18 bis, 20, 22, 24, fracciones I y XXII; 27, fracciones I y IX de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 8, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y 6, fracción I del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

#### **CONSIDERANDO**

Que el 4 de febrero de 2004, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reformó y adicionó la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la cual se incorporó un nuevo mecanismo de protección a los consumidores, consistente en que la Procuraduría Federal del Consumidor pueda constituir un Registro Público de Consumidores en el que se inscriban aquellos consumidores que no deseen recibir publicidad o que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

Que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece otros derechos a favor de los consumidores relacionados con la materia publicitaria, como el derecho a no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio. Este esquema de protección implica que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene la obligación de salvaguardar los datos personales de los consumidores.

Que el mencionado ordenamiento legal prohíbe a los proveedores y a las empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, enviar publicidad a los consumidores que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el Registro Público de Consumidores.

Que existen diversos medios a través de los cuales un consumidor puede recibir publicidad, tales como teléfono, correo postal y correo electrónico, por lo cual es fundamental diseñar el Registro Público de Consumidores con base en las particularidades que tiene cada uno de esos medios y las repercusiones jurídicas que acarrea a los consumidores. En esa medida, para efecto de empezar a utilizar el nuevo mecanismo protector de los consumidores, se ha optado por poner en funcionamiento el Registro Público de Consumidores en diferentes etapas.

Que el Registro Público de Consumidores protegerá, en su primera etapa, a los consumidores que no deseen recibir publicidad en su número telefónico o que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

Que en nuestro país ha aumentado la actividad de los vendedores por teléfono (telemarketing), lo que incrementa las molestias y violación a la privacidad de los consumidores que no desean recibir publicidad; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

### **ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS REGLAS DE OPERACION Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO PUBLICO DE CONSUMIDORES**

#### **CAPITULO I.- Disposiciones Generales**

**Artículo 1.** El presente Acuerdo establece las Reglas de Operación y Funcionamiento del Registro Público de Consumidores.

**Artículo 2.** El Registro Público de Consumidores tiene por objeto:

- I. Inscribir, cuando proceda, los números telefónicos de los que se solicite su inscripción, siempre que sean de un consumidor, y
- II. Proporcionar a los proveedores o empresas que así lo soliciten, la información sobre los números telefónicos inscritos en el Registro Público de Consumidores, previo pago de la tarifa correspondiente.

**Artículo 3.** Para los efectos de este ordenamiento, se entenderá por:

- I. **Acuerdo:** Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y Funcionamiento del Registro Público de Consumidores;
- II. **CAT:** Centro de Atención Telefónica, que es el servicio al público en general, que brinda la información y asesoría respecto del Registro Público de Consumidores;
- III. **Empresa:** Persona física o moral que utiliza información de los consumidores para fines mercadotécnicos o publicitarios o envía publicidad a los consumidores en nombre del proveedor;
- IV. **Fines mercadotécnicos o publicitarios:** El ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios a consumidores, en términos del último párrafo del artículo 16 de la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- V. **Ley:** Ley Federal de Protección al Consumidor;
- VI. **Número Telefónico:** Conjunto de dígitos decimales que identifican a cada línea telefónica ya sea fija, alámbrica o inalámbrica, móvil con tecnología celular y facsimilar;
- VII. **Procuraduría:** Procuraduría Federal del Consumidor, y
- VIII. **Registro:** Registro Público de Consumidores.

**Artículo 4.** La Procuraduría protegerá al consumidor que no desee que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, o que no desee recibir publicidad y que solicite la inscripción en el Registro de cada número telefónico. Asimismo, verificará el acatamiento de la prohibición establecida en el artículo 18 bis de la Ley por parte de los proveedores y empresas referidos en dicho precepto; la infracción a éste se sancionará conforme al artículo 127 de la Ley.

**Artículo 5.** Para salvaguardar los datos de identificación del consumidor, la inscripción en el Registro se realizará mediante un sistema automatizado que impida la asociación de un número telefónico con cualquier otro dato personal del consumidor.

Los sistemas informáticos que se utilicen para la inscripción de consumidores en el Registro contarán con los mecanismos técnicos de seguridad necesarios para resguardar la información ahí contenida y la confidencialidad de los datos.

**Artículo 6.** Cuando un consumidor haya otorgado su consentimiento expreso de modo escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos a determinado proveedor o empresa para recibir publicidad, este consentimiento prevalecerá sobre la inscripción únicamente en cuanto al proveedor al cual se le haya dado dicho consentimiento. Lo anterior siempre y cuando dicho consentimiento no haya sido revocado.

## **CAPITULO II.- Del procedimiento de inscripción**

**Artículo 7.** Los consumidores podrán realizar la solicitud de inscripción marcando desde el número telefónico que se pretenda inscribir, al número telefónico designado por la Procuraduría para este fin. Dicha inscripción se podrá realizar en cualquier momento y todos los días del año, salvo lo establecido en el artículo 10 del presente Acuerdo.

**Artículo 8.** La inscripción del número telefónico en el Registro será gratuita para los consumidores.

**Artículo 9.** La inscripción de un número telefónico en el Registro tendrá por efecto la protección de los usuarios de dicho número.

**Artículo 10.** Procede la inscripción a través del CAT cuando el número telefónico del consumidor no pueda ser identificable por el sistema automatizado de inscripción. En este caso, el consumidor deberá enviar por fax o por cualquier otra vía idónea el recibo telefónico del último mes, relativo al número telefónico que solicita inscribir.

**Artículo 11.** La inscripción a través del servicio del CAT se realizará de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

**Artículo 12.** El CAT brindará asesoría y orientación a los consumidores en materia de inscripción, de vigencia o de cancelación en el Registro, así como sobre denuncias por violaciones al artículo 18 bis de la Ley.

## **CAPITULO III.- De la vigencia y alcance de la inscripción**

**Artículo 13.** La vigencia de la inscripción de un número telefónico en el Registro será de 3 años, contados a partir del día hábil siguiente en que surta efectos la inscripción en el Registro. Al transcurrir dicho plazo se cancelará automáticamente el registro correspondiente. El consumidor podrá realizar nuevamente y en cualquier momento el trámite de una nueva solicitud de inscripción.

El consumidor podrá consultar la vigencia de inscripción o la inscripción del número telefónico a través de la página Web de la Procuraduría ([www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)), en la sección destinada al Registro.

**Artículo 14.** El número telefónico quedará inscrito en el Registro un día hábil después de realizado el trámite de solicitud de inscripción. El registro surtirá efectos a los 30 días naturales siguientes a la fecha de inscripción del número referido.

#### **CAPITULO IV.- Del procedimiento de la cancelación**

**Artículo 15.** La cancelación de un número telefónico inscrito en el Registro procederá en los siguientes casos:

- I. De manera automática, por el transcurso de los 3 años a que se refiere el artículo 13 del presente Acuerdo;
- II. De manera voluntaria, cuando así lo solicite el consumidor, y
- III. De oficio, cuando quien lo solicite no sea un consumidor en términos de la Ley.

**Artículo 16.** La solicitud de cancelación se podrá realizar en cualquier momento y todos los días del año, salvo lo establecido en el artículo 20 del presente Acuerdo.

**Artículo 17.** La cancelación del número telefónico en el Registro será gratuita para los consumidores.

**Artículo 18.** Para proceder a la cancelación voluntaria de la inscripción en el Registro a través del sistema automatizado, el consumidor deberá realizar la llamada desde el número telefónico cuya inscripción desea cancelar en el Registro.

**Artículo 19.** En caso de cambio de un número telefónico del consumidor, éste deberá realizar el trámite de cancelación respecto del número que estuviese inscrito, de conformidad con lo establecido en el presente Capítulo. En ese supuesto, el consumidor podrá realizar el trámite de inscripción respecto del nuevo número telefónico, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del presente Acuerdo.

**Artículo 20.** Procede la cancelación voluntaria de la inscripción en el Registro a través del CAT, cuando el número telefónico del consumidor no pueda ser identificable por el sistema automatizado. En este caso, el consumidor deberá enviar por fax o por cualquier otra vía idónea, el recibo telefónico del último mes, relativo al número telefónico cuya inscripción se solicita cancelar.

**Artículo 21.** La cancelación a través del servicio del CAT se realizará en los días y horario establecidos en el artículo 11 del presente Acuerdo.

#### **CAPITULO V.- De la consulta al Registro Público de Consumidores por parte de los proveedores y empresas**

**Artículo 22.** Los proveedores y empresas que así lo soliciten, podrán realizar la consulta al Registro. Para tal efecto, la solicitud de consulta se tramitará a través de la página Web de la Procuraduría ([www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)), en la sección destinada al Registro, para lo cual cumplirán con los siguientes requisitos:

- I. Señalar nombre, denominación o razón social; en su caso, nombre comercial; giro mercantil, correos electrónicos y domicilio legal del solicitante, utilizando el formato electrónico disponible en la propia página Web de la Procuraduría.

Del representante legal, se solicitará: nombre, correo electrónico, teléfono, fax, y domicilio para oír y recibir notificaciones, y

- II. Realizar el pago de la tarifa correspondiente.

Los proveedores que publiciten sus bienes, productos o servicios a través de terceros, al momento de realizar su solicitud de consulta, también deberán proporcionar la información a que se refiere la fracción I de este artículo, respecto de dichos terceros.

**Artículo 23.** Los datos que hayan sido proporcionados por los proveedores y empresas de conformidad con lo dispuesto por el artículo anterior, se mantendrán actualizados a través del sitio Web de la Procuraduría, previo acceso mediante la clave de usuario y contraseña, a que se refiere el artículo 33 del presente Acuerdo.

**Artículo 24.** La tarifa a cubrir por parte de los proveedores y empresas se determinará en función de:

- I. El periodo para realizar las consultas al Registro a que se refiere el artículo 29 del presente Acuerdo, y
- II. Las claves de larga distancia de los números telefónicos que deseen consultar.

**Artículo 25.** Para efectos del cobro de la tarifa por la consulta al Registro, una vez que el proveedor o empresa haya elegido las claves de larga distancia cuyos listados de números desee consultar, se le indicará vía electrónica la cantidad a pagar, el número de referencia bancaria único, la fecha límite de pago y su clave de usuario, la cual identificará al proveedor o empresa consultante.

**Artículo 26.** El proveedor o empresa deberá realizar el pago de la tarifa en las instituciones financieras que la Procuraduría señale, dentro de los 2 días hábiles que sigan al trámite de solicitud de consulta al Registro a que se refiere el artículo 22 del presente Acuerdo.

**Artículo 27.** Una vez transcurrido el plazo a que se refiere el artículo anterior sin que el proveedor o empresa haya efectuado el pago, se cancelará el trámite de solicitud de consulta al Registro.

En caso de que el proveedor o empresa lo requiera, deberá realizar nuevamente el trámite de solicitud de consulta al Registro a que se refiere el artículo 22 del presente Acuerdo.

**Artículo 28.** El proveedor o empresa deberá enviar por fax o por cualquier otra vía idónea, el comprobante del pago de la tarifa correspondiente, a efecto de que dentro de los 5 días hábiles siguientes a su envío, la Procuraduría verifique la realización de dicho pago, momento en que se considerará efectuado el trámite de solicitud de consulta al Registro. La Procuraduría procederá a habilitar la clave de usuario, a expedir la constancia a que se refiere el artículo 33 y a expedir, en su caso, la factura correspondiente.

En caso de que algún proveedor o empresa no enviare su comprobante de pago vía fax o por cualquier otra vía idónea o éste fuera ilegible, la Procuraduría lo prevendrá para que subsane la omisión correspondiente dentro de los 5 días hábiles contados a partir de que haya surtido efectos la notificación de dicha prevención, de conformidad con el primer párrafo del artículo 17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**Artículo 29.** El periodo para realizar las consultas de las listas al Registro será semestral o anual, y se contará a partir del día hábil siguiente al que el proveedor o empresa acredite ante la Procuraduría que ha realizado el pago de la tarifa correspondiente, renovable las veces que éstos lo deseen.

**Artículo 30.** El proveedor o empresa que desee renovar el periodo para realizar las consultas al Registro a que se refiere el artículo anterior, deberá realizarlo en un lapso no mayor a 15 días naturales, contados a partir del día siguiente en el cual se venza el término para realizar las consultas, con la finalidad de que se conserven los datos contenidos en su constancia de consulta a que se refiere el artículo 33 del presente Acuerdo.

En el caso de no realizar la renovación del periodo en el término anteriormente establecido y sin que se presente el comprobante de pago de la tarifa correspondiente, la información proporcionada por los proveedores y empresas será dada de baja del sistema automatizado del Registro.

**Artículo 31.** Los proveedores y empresas podrán consultar la lista de consumidores, dentro del periodo solicitado. La actualización de la lista de los números telefónicos del Registro, se hará semanal o quincenalmente.

**Artículo 32.** Para desahogar una solicitud de consulta de un proveedor o empresa, la Procuraduría pondrá a disposición por vía electrónica las listas de números telefónicos vigentes en el Registro.

**Artículo 33.** A cada proveedor o empresa se le emitirá una constancia que acreditará los siguientes datos:

- I. La información del proveedor o empresa y, en su caso, del tercero a que se refiere el artículo 22 del presente Acuerdo;
- II. Fecha de efectuado el trámite de solicitud de consulta;
- III. Forma de consulta elegida;
- IV. Periodo para realizar consultas, y
- V. Clave de usuario que les permitirá realizar la consulta al Registro.

La clave de usuario será de uso exclusivo del proveedor o empresa consultante; dicha clave de usuario será deshabilitada una vez concluido el plazo para realizar la consulta al Registro, siempre que no se haya realizado el trámite de renovación a que se refiere el artículo 30 del presente Acuerdo.

**CAPITULO VI.- De la forma de consulta**

**Artículo 34.** Para efectos de consulta al Registro, en la página Web de la Procuraduría ([www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)), en la sección destinada al Registro, el sistema automatizado contendrá un catálogo de claves de larga distancia de los números telefónicos a nivel nacional.

El proveedor o empresa, una vez efectuado el trámite de solicitud de consulta y durante el periodo de la misma, podrá seleccionar las claves de larga distancia cuyos listados de números telefónicos desea consultar, los sectores respecto de los cuales desea recibir la información, así como la periodicidad en que quiera recibir la información del Registro.

**Artículo 35.** En caso de que un proveedor o empresa no pueda consultar las listas de los números telefónicos en la fecha solicitada, lo podrá comunicar de la siguiente forma:

- I. Mediante un reporte en la página Web de la Procuraduría ([www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)), en la sección destinada al Registro, y
- II. Mediante una llamada al CAT, el cual recibirá la anomalía en la consulta de las listas de los números telefónicos de los consumidores.

**Artículo 36.** El CAT tendrá la función de informar y asesorar a los proveedores y empresas sobre los procedimientos de consulta, el periodo de consulta, el cambio de contraseña y la forma de realizar el pago.

El servicio del CAT se proporcionará en los días y horario establecidos en el artículo 11 del presente Acuerdo.

**Artículo 37.** La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento será la encargada de aplicar el presente Acuerdo y de tramitar las solicitudes de registro, en términos del artículo 6, fracciones I y V del Estatuto Orgánico de la Procuraduría.

**TRANSITORIO**

**UNICO.-** Este Acuerdo entrará en vigor el 26 de noviembre del año 2007, previa publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, D.F., a 29 de octubre de 2007.- El Procurador Federal del Consumidor, **Antonio Morales de la Peña.**- Rúbrica.

(R.- 258109)