

## PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

**ACUERDO por el que se reforma el Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican, publicado el 20 de marzo de 2020.**

Al margen un logotipo, que dice: Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina del Procurador.

ACUERDO POR EL QUE SE REFORMA EL "ACUERDO QUE ESTABLECE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SUSPENDE LOS PLAZOS Y TÉRMINOS QUE SE INDICAN", PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 20 DE MARZO DE 2020.

FRANCISCO RICARDO SHEFFIELD PADILLA, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, párrafo tercero, fracciones VI y IX, 10 BIS, 20, 24, fracciones I, II y XVI, 27, fracciones I, IX y XI, 128 TER, fracciones I, III, IV y V de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 2, 4 y 28 tercer párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 9, primer y segundo párrafo fracción III, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y

### CONSIDERANDO

Que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que entre los principios que establece el artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señala el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.

Que derivado del Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General, declara como emergencia sanitaria por causas de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2020, y donde se establece que todas las acciones que resulten necesarias para atender la emergencia serán determinadas por la Secretaría de Salud. En ese tenor, dicha Secretaría emitió el 31 de marzo del 2020, el Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, en donde entre otras cosas, ordena la suspensión inmediata de las actividades no esenciales en los sectores público, privado y social, del 30 de marzo al 30 de abril del 2020.

Que en atención a los dos Acuerdos previamente señalados, y tomando en consideración que en la presente emergencia (contingencia) sanitaria, los bienes, productos o servicios al público relacionados con medicamentos, comestibles, alimentos, suministro de hidrocarburos y cualquier otro que resulte necesario en este periodo de emergencia, serán de consumo indispensable para la población, por tal razón resulta imprescindible que la Procuraduría Federal del Consumidor continúe realizando sus funciones, especialmente a través del ejercicio total de sus atribuciones de verificación y vigilancia, protegiendo a quien menos tiene, menos puede y menos sabe de sus derechos como consumidor, por ser la parte más vulnerable en las relaciones de consumo, de los métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, de cláusulas abusivas, y de condiciones impuestas en el abastecimiento de productos o servicios, que puedan imponer algunos proveedores durante la contingencia sanitaria; en consecuencia, la Procuraduría, en ejercicio de sus atribuciones imponga las sanciones que correspondan conforme a la ley de la materia.

Que el artículo 27, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que el Procurador Federal del Consumidor, tiene, entre otras, la atribución de representar legalmente a la Procuraduría.

Que el artículo 10 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

Que al artículo 24, fracciones II y XIII establece entre otras, la atribución de la Procuraduría para representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan; así como la de vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar los precios a fin de lograr la eficaz protección de los intereses de los consumidores.

Que tomando en consideración que el aprovechamiento de la escasez, lejanía o dificultad en el abastecimiento de un bien o producto, así como en la prestación de un servicio, el incremento injustificado de precios de bienes o productos, o servicios básicos de consumo generalizado, tales como alimentos, gas natural o licuado de petróleo, o gasolina, entre otros, se consideran casos particularmente graves, de acuerdo con el artículo 128 Ter, fracciones II, III, IV, V, VI, VII y VIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Que las unidades administrativas de la Procuraduría responsables de la verificación y vigilancia, son la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y la de Telecomunicaciones, de conformidad con los artículos 13 y 15 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al consagrar el principio de seguridad jurídica, impone que éste contenga los elementos mínimos para hacer valer el derecho de los particulares frente a las actuaciones de la autoridad, por lo que es imperioso brindarles certeza en cuanto a los plazos de los trámites seguidos ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Que en términos de lo previsto en el artículo 28, tercer párrafo, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundada y motivada por la autoridad competente.

Que en respuesta y en seguimiento a las indicaciones emitidas a la población por la Secretaría de Salud, en sus Comunicados Técnicos relativos al COVID-19, el 22 de marzo de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican, entre ellos, los procedimientos por infracciones a la ley que se sustancian en la Procuraduría.

Que en atención al Transitorio Único del Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), realizado por el Consejo de Salubridad General, en el que se precisa que tal Acuerdo estará vigente del 30 de marzo del 2020, fecha de publicación del mismo, hasta el 30 de abril del 2020, periodo posteriormente ratificado por el Acuerdo de la Secretaría de Salud, por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2020, es necesario modificar el periodo a que se refieren los artículos PRIMERO, SEGUNDO, CUARTO y QUINTO del Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo del presente, para ampliarlo al 30 de abril de este año.

Que previendo eventuales problemáticas derivadas de la contingencia sanitaria que se vive en el país, las cuales pueden afectar los derechos de los consumidores, en razón del incremento injustificado de precios en los bienes, productos o servicios; resulta pertinente realizar modificaciones al artículo SEXTO del referido Acuerdo, con el objeto de adecuar sus disposiciones relativas a la operación de la Procuraduría, respecto de los procedimientos por Infracciones a la Ley, con motivo de las verificaciones efectuadas por el personal de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, o del personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a fin frenar el incremento injustificado de precios y cualquier otro tipo de abuso a los consumidores, derivados de la presente emergencia (contingencia) sanitaria.

Por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE REFORMA EL ACUERDO QUE ESTABLECE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SUSPENDE LOS PLAZOS Y TÉRMINOS QUE SE INDICAN, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 20 DE MARZO DE 2020**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se modifican los artículos PRIMERO, SEGUNDO, CUARTO y QUINTO del Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2020, para quedar como sigue:

**PRIMERO. ...**

Los procedimientos de conciliación que cuenten con fecha de audiencia programada del 23 de marzo al 30 de abril de 2020...

**SEGUNDO. ...**

Las quejas o reclamaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), durante el periodo comprendido del 23 de marzo al 30 de abril de 2020...

...

**CUARTO. ...**

Se suspenden los términos y plazos procesales, para la sustanciación de Procedimientos por Infracciones a la Ley y Procedimientos Arbitrales del 23 de marzo al 30 de abril de 2020...

**QUINTO. ...**

Se suspenden los términos y plazos procesales en los Registros Públicos: de Contratos de Adhesión, incluidos los relativos a Telecomunicaciones y su emisión de dictámenes; de Consumidores, y el de Casas de Empeño, del 23 de marzo al 30 de abril de 2020.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se adiciona un párrafo al artículo SEXTO del Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2020, para quedar como sigue:

**SEXTO.**

...

De la misma manera se exceptúan de las disposiciones anteriores, los procedimientos que deriven del ejercicio de las atribuciones señaladas en el primer párrafo del presente numeral, que se inicien a partir del día 3 de abril del 2020.

**TRANSITORIO**

**ÚNICO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a 31 de marzo de 2020.- El Procurador Federal del Consumidor, **Francisco Ricardo Sheffield Padilla**.- Rúbrica.