

Ley Federal de Protección al Consumidor

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992

TEXTO VIGENTE

Última reforma publicada DOF 04-02-2004

Actualización de montos de operaciones y multas DOF 21-12-2004

ARTÍCULO 1.- La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

- I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;

IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;

V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;

VI. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;

VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

VIII. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados, y

IX. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.

Los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

I. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias 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, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.

II. Proveedor: la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;

III. Secretaría: la Secretaría de Economía, y

IV. Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTÍCULO 6.- Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores.

ARTÍCULO 7.- Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

ARTÍCULO 7 BIS.- El proveedor está obligado a exhibir de manera visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

ARTÍCULO 8.- La Procuraduría verificará que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.

Los proveedores están obligados a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior.

ARTÍCULO 8 BIS.- La Procuraduría elaborará material informativo, de orientación y de educación a los consumidores y acordará con los proveedores su divulgación en los lugares o establecimientos respectivos.

La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a los consumidores en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquélla las facilidades necesarias para ello.

ARTÍCULO 9.- Los proveedores de bienes o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor.

ARTÍCULO 10.- Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor.

ARTÍCULO 11.- El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.

ARTÍCULO 12.- Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor, tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.

ARTÍCULO 13.- La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.

Las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley, excepto cuando se demuestre que la información requerida sea de estricto uso interno o no tenga relación con el procedimiento de que se trate. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.

ARTÍCULO 14.- El plazo de prescripción de los derechos y obligaciones establecidos en la presente ley será de un año, salvo otros términos previstos por esta ley.

ARTÍCULO 15.- Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente.

ARTÍCULO 16.- Los proveedores y empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios están obligados a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantienen información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo solicita, e informar acerca de qué información han

compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los treinta días siguientes a su presentación. En caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la información de un consumidor, éste se la deberá hacer notar al proveedor o a la empresa, quien deberá efectuar dentro de un plazo de treinta días contados a partir de la fecha en que se le haya hecho la solicitud, las correcciones que fundadamente indique el consumidor, e informar las correcciones a los terceros a quienes les haya entregado dicha información.

Para los efectos de esta ley, se entiende por fines mercadotécnicos o publicitarios el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios a consumidores.

ARTÍCULO 17.- En la publicidad que se envíe a los consumidores se deberá indicar el nombre, domicilio, teléfono y, en su defecto, la dirección electrónica del proveedor; de la empresa que, en su caso, envíe la publicidad a nombre del proveedor, y de la Procuraduría.

El consumidor podrá exigir directamente a proveedores específicos y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad. Asimismo, el consumidor podrá exigir en todo momento a proveedores y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, salvo que dicha cesión o transmisión sea determinada por una autoridad judicial.

ARTÍCULO 18.- La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. Los consumidores podrán comunicar por escrito o

por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.

ARTÍCULO 18 BIS.- Queda prohibido a los proveedores y a las empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a los consumidores con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los consumidores que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el artículo anterior. Los proveedores que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de consumidores cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

4.1.5.-Reglamento de fijación de tarifas a los servicios funerarios:

PUBLICACION: 6 DE SEPTIEMBRE DE 1976

Artículo 1o.- Es atribución de la Secretaría de Industria y Comercio fijar las tarifas de los servicios funerarios, así como los precios de los ataúdes que se expendan en los establecimientos que prestan dichos servicios.

Artículo 2o.- Para los efectos del artículo anterior, se entienden por servicios funerarios, los siguientes:

I.- El traslado, la preparación y velación de cadáveres y restos humanos.

II.- Las gestiones que se realicen ante autoridades y particulares para el traslado, inhumación, exhumación, reinhumación y cremación de cadáveres y restos humanos.

III.- Los demás que se relacionan con la inhumación, cremación, exhumación y reinhumación de cadáveres y restos humanos.

Artículo 3o.- Los establecimientos dedicados a la prestación de servicios funerarios sólo podrán cobrar las tarifas que, para cada caso, autorice la Secretaría de Industria y Comercio.

Artículo 4o.- Las tarifas de los servicios funerarios y los precios de los ataúdes, sólo podrán modificarse previa autorización otorgada por la Secretaría de Industria y Comercio.

Artículo 5o.- Para la fijación de las tarifas de los servicios regulados por este ordenamiento, se tomarán en cuenta:

- I.- Los costos que origine la prestación del servicio;
- II.- El monto total de la inversión, incluyendo la efectuada en inmuebles, instalaciones y equipo destinados a la prestación de los servicios;
- III.- La variedad número y calidad de los servicios que se ofrezcan; y
- IV.- La obtención, por parte del prestador del servicio, de un rendimiento adecuado al monto total de su inversión.

Artículo 6o.- Las solicitudes para la fijación de las tarifas de los servicios funerarios y de los precios de los ataúdes o sus modificaciones, deberán presentarse a la Dirección General de Precios de la Secretaría de Industria y Comercio con todos los datos y anexos que se indiquen en los formularios que al efecto expida dicha Dependencia.

Si la solicitud se presentare incompleta, la Dirección General de Precios requerirá al interesado, dentro de los 10 días hábiles siguientes, para que subsane la omisión en que hubiere incurrido y, mientras éste no lo haga, no se le dará trámite a su solicitud.

Artículo 7o.- El estudio de las solicitudes a que se refiere el artículo anterior, quedará a cargo de una Comisión Intersecretarial integrada por un representante de la Secretaría de Industria y Comercio y otro de la Secretaría de Salubridad y Asistencia. Por cada representante propietario se designará un suplente.

La opinión o dictamen que expida la Comisión Intersecretarial, la que funcionará en la Secretaría de Industria y Comercio, se turnará al titular de esta Dependencia.

La resolución que proceda deberá ser dictada por dicho funcionario o por aquel en quien delegue la facultad para hacerlo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha en que se hubiere recibido la solicitud o la de su complementación, en su caso. De no expedirse la resolución en tal plazo, se tendrá por aprobada la solicitud.

Artículo 8o.- La Dirección General de Precios, de oficio o a petición de la Comisión Intersecretarial, podrá realizar las inspecciones y pedir las comprobaciones que juzgue necesarias, a fin de verificar la exactitud de los datos que se asienten en las solicitudes a que se refiere el artículo 6o. de este Reglamento.

Estas inspecciones se efectuarán con las formalidades que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 9o.- Las tarifas de los servicios funerarios y los precios de los ataúdes, deberán ser fijados en la forma ostensible y en lugares visibles del establecimiento que preste los servicios.

Artículo 10.- Queda prohibido condicionar la prestación de cualquiera de los servicios que se ofrezcan, a la compra de un ataúd de determinado precio o a la contratación de otro determinado número de servicios.

Los consumidores podrán, en consecuencia, contratar sólo alguno o algunos de los servicios y podrán, también, elegir entre varios de tarifas distintas.

Artículo 11.- Toda persona afectada por el incumplimiento de las disposiciones de este ordenamiento, podrá acudir a la Dirección General de Precios de la Secretaría de Industria y Comercio o a la Procuraduría Federal del Consumidor, a fin de denunciar los hechos constitutivos de la infracción.

Artículo 12.- La inspección y vigilancia de lo dispuesto en este Reglamento, así como la imposición de sanciones por su incumplimiento, corresponderá a la

Secretaría de Industria y Comercio, quien ejercerá dichas atribuciones en los términos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las personas afectadas por las relaciones dictadas con fundamento en el presente ordenamiento, podrán recurrirlas en revisión ante la propia Secretaría, dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Para la substanciación de dicho recurso será aplicable lo dispuesto en el Capítulo Decimotercero de la Ley indicada.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO.- Este Reglamento entrará en vigor en toda la República, al día siguiente de su publicación en el "Diario Oficial" de la Federación.

ARTICULO SEGUNDO.- Los precios de los ataúdes y las tarifas de los servicios funerarios vigentes al 1o. de julio de 1976, no podrán modificarse hasta en tanto no se obtenga la autorización de la Secretaría de Industria y Comercio. Su elevación, sin la previa autorización, ameritará la sanción administrativa correspondiente.

El plazo para resolver las solicitudes de modificación de los precios y tarifas a que se refiere este artículo, será de 60 días hábiles, contados a partir de la fecha de la solicitud correspondiente o la de su complementación, en su caso. De no dictarse la resolución dentro de dicho plazo, se tendrá por aprobada la solicitud.

ARTICULO TERCERO.- Los propietarios de los establecimientos dedicados a la prestación de servicios funerarios, deberán prestar, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que entre en vigor el presente Reglamento, las listas completas de sus tarifas y de los precios de los ataúdes, vigentes al 1o. de julio de 1976.

ARTICULO CUARTO.- Las Secretarías de Industria y Comercio y de Salubridad y Asistencia deberán designar, dentro del término de 10 días hábiles siguientes a la fecha en que entre en vigor este Reglamento, los representantes a que se refiere el artículo 7o. del mismo.