



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

HONORABLE ASAMBLEA:

A la Tercera Comisión de la Comisión Permanente correspondiente al segundo receso del Tercer Año de Ejercicio Constitucional de la LXIII Legislatura del H. Congreso de la Unión, le fue turnada la Proposición con Punto de Acuerdo, a cargo del Dip. Ricardo García Portilla, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, por el que se exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor a continuar realizando acciones de supervisión y verificación en contra de las empresas prestadoras del servicio de transporte privado de personas, así como para garantizar la protección de la información y datos proporcionados por los usuarios

Con fundamento en los artículos 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116 y 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; 175 y 176 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y demás aplicables, los miembros de esta Tercera Comisión someten a la consideración del Pleno de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión el presente Dictamen, el cual se realiza de conformidad con los siguientes:

I. ANTECEDENTES:

- A. La proposición que se cita en el proemio, fue registrada en la Sesión del Pleno de la Comisión Permanente, celebrada el 18 de julio de 2018.
- B. En esa misma fecha, la propuesta fue turnada a esta Tercera Comisión de Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, para su estudio y dictamen.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

II. CONTENIDO:

La Proposición del presente análisis tiene por objeto exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor a continuar realizando acciones de supervisión y verificación en contra de las empresas prestadoras del servicio de transporte privado de personas, así como para garantizar la protección de la información y datos proporcionados por los usuarios

El proponente señala las acciones realizadas por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de monitoreo de información y publicidad difundida en la página de internet de las proveedoras UBER, CABIFY e EASY TAXI, al detectar acciones posiblemente contrarias a lo dispuesto por la ley en la materia, por lo cual abrió un expediente de investigación, emitió requerimientos de información a diversas autoridades para posteriormente determinar el inicio de procedimientos por infracciones a la ley de acuerdo a los siguientes términos:

- **UBER México Technology & Software, S.A. de C.V.**

El 12 de abril del año en curso, la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicios, emitió un acuerdo para iniciar un procedimiento por infracciones a la ley contra la empresa Uber, la cual fue notificada de forma personal el 18 de abril, derivado de la sustanciación del procedimiento.

El 14 de junio de 2018, se notificó la resolución administrativa por la que se impuso una multa de 3 millones 974 mil pesos por:



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

- Establecer en sus términos y condiciones que en cualquier momento podrá dejar de ofrecer o denegar a su libre arbitrio el acceso a sus servicios.
- Realizar prácticas comerciales coercitivas y desleales, al establecer en sus *“términos y condiciones”*, la prestación de servicios adicionales diferentes a los contratados, sin el consentimiento del consumidor.
- No proporcionar su domicilio físico en el país, así como sus teléfonos y demás medios de contacto para atender dudas, aclaraciones o reclamos.
- Publicidad engañosa, ya que las frases que usa en su publicidad son contrarias a lo que se encuentra en sus *“términos y condiciones”*, por ejemplo: *“Viajes seguros...”*, *“Uber se compromete a mantener a las personas seguras durante su viaje...”*
- En caso de conflicto, el usuario deberá someterse a los procedimientos de mediación o arbitraje ante la Cámara de Comercio Internacional, con sede en Ámsterdam, en lengua inglesa.

En cumplimiento a la resolución emitida por la autoridad el 28 de junio de 2018, se realizaron ajustes en su publicidad.

- **Servicios de Taxi en Línea, S. de R.L. de C.V. (EASY TAXI)**

El 6 de junio del año en curso, se notificó a la empresa en mención de la resolución administrativa por la que se imponía una multa de un millón 810 mil pesos por haber realizado prácticas comerciales coercitivas y desleales, al establecer en sus *“términos de uso”*, que no es prestador de servicios de transporte privado de pasajeros, sino un

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

intermediario, pretendiendo con ello de deslindarse de cualquier tipo de responsabilidad, así como de publicidad engañosa.

En un comunicado, la empresa expresó que trabajará con las autoridades para mejorar sus mensajes y mostrar transparencia en el servicio.

- **Cabify México, S. de R.L. de C.V.**

El 6 de junio del año en curso, le fue notificado a la empresa Cabify México, la resolución administrativa por la que se imponía una sanción de 700 mil pesos por establecer en sus *“término y condiciones”*, que el proveedor de manera unilateral determinará que en los periodos de mayor demanda un costo variable del servicio, sin especificar que se debe de entender por periodo de mayor demanda, asimismo, no establece los parámetros mínimos o máximos de los aumentos. Otra razón de la sanción económica interpuesta es por la publicidad engañosa, estableciendo en sus *“términos y condiciones”* deslindarse de cualquier tipo de responsabilidad, mientras que en su publicidad se lee *“Tu seguridad es nuestra mayor prioridad”*.

En respuesta, la empresa expresó que su objetivo es fomentar el dialogo abierto y plural que contribuya a transformar la movilidad de las ciudades, trabajando de la mano con gobiernos, se comprometió a mejorar la forma de transmitir sus mensajes a través de los diferentes canales de comunicación, siendo más transparentes con el servicio que ofrecen, informar a los usuarios en qué situaciones en reembolsable un ticket de servicio o como solicitarlo, dar a conocer cambios en las tarifas, así como desactivar a usuarios y conductores que no cumplan con los protocolos de la plataforma.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

En virtud de lo anterior, el diputado proponente solicita:

“PRIMERO.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, respalda y reconoce la labor de la Procuraduría Federal del Consumidor en la defensa y protección de los derechos de los usuarios del servicio de transporte privado de pasajeros, ante las sanciones impuestas por presuntas prácticas abusivas y engañosas de empresas como Uber, Cabify e Easy Taxi.

SEGUNDO.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor para que continúe realizando acciones de supervisión y verificación en contra de las empresas prestadoras del servicio de transporte privado de pasajeros, así como para garantizar la protección de la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

TERCERO.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, se congratula por la rápida respuesta y el compromiso externado por las empresas Uber, Cabify e Easy Taxi para implementar cambios en sus políticas de servicios a fin de garantizar una adecuada protección de los derechos del consumidor, derivada de las recientes acciones emprendidas por la Procuraduría Federal del Consumidor.”

Esta Tercera Comisión, previo estudio y análisis de las citada Proposición con Punto de Acuerdo, basa su Dictamen en las siguientes:



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

III. CONSIDERACIONES

PRIMERA. La Comisión Permanente tiene facultad para conocer del presente asunto, de conformidad con lo que establece el artículo 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

SEGUNDA. La Tercera Comisión de Trabajo, es competente para conocer y dictaminar esta propuesta, de conformidad con lo que establecen los artículos 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, 175 Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, y demás correlativos.

TERCERA. El 11 de julio del año en curso, mediante comunicado, la Procuraduría Federal del Consumidor, señaló que se habían impuesto sanciones por 6 millones 484 mil pesos a tres empresas prestadoras de servicio de transporte privado de personas – Uber, Cabify y Easy Taxi – por cláusulas abusivas y publicidad engañosa¹.

Las afectaciones mencionadas derivan de la aplicación de un contrato de adhesión que contiene prestaciones desproporcionadas, inequitativas y abusivas en perjuicio de los consumidores; aunado a la difusión de publicidad engañosa, a través de la cual ofertan un “servicio seguro” de transporte, lo que contraviene sus términos en los que establecen condiciones que los deslindan de cualquier responsabilidad legal.

¹ Procuraduría Federal del Consumidor. Boletín de prensa. “Profeco impone sanciones hasta por 6.484 millones de pesos a Uber, Easy Taxi y Cabify por usar cláusulas abusivas y publicidad engañosa.” <https://www.gob.mx/profeco/prensa/profeco-impone-sanciones-hasta-por-6-484-millones-de-pesos-a-uber-easy-taxi-y-cabify-por-usar-clausulas-abusivas-y-publicidad-enganosa?state=published>



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

CUARTA. Promover los derechos de los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura del consumo responsable y el acceso a mejores condiciones de mercado de productos y servicios asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para la población consumidora es la misión de la Procuraduría Federal del Consumidor².

QUINTA. Procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores es el fin de la Ley y de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO).

En este sentido, la Procuraduría ha emitido los siete derechos del consumidor³, los cuales se desprenden de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los cuales son:

1. Derecho a la información.

Publicidad, etiquetas, precios, instructivos, garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que se ofrezcan deben de ser oportunos, completos, claros y veraces, a fin de elegir.

2. Derecho a la educación.

Recibir instrucción en materia de consumo, conocer los derechos que como consumidor se tiene, así como la forma en que la ley nos protege.

3. Derecho a elegir.

Nadie puede presionar para que elegir un producto o servicio.

² Procuraduría Federal del Consumidor. "¿Qué hacemos?" <https://www.gob.mx/profeco/que-hacemos>

³ Procuraduría Federal del Consumidor. "Los siete derechos básico del consumidor". <https://www.profeco.gob.mx/saber/derechos7.asp>



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

4. Derecho a la seguridad y calidad.

Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben de cumplir con las normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad.

5. Derecho a no ser discriminado.

Al comprar o contratar un producto o servicio, no debe de ser negado, así como por discriminar por cuestión de sexo, raza, religión, condición socioeconómica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.

6. Derecho a la compensación.

Si un proveedor te vende un producto de mala calidad o que no cumple con las normas, tienes derecho a que se te reponga o a que te devuelvan tu dinero y, en su caso, a una bonificación no menor a 20% del precio pagado.

7. Derecho a la protección.

Puedes ser defendido por las autoridades, exigir la aplicación de las leyes y también organizarte con otros consumidores para defender sus intereses comunes.

Cuando algún proveedor no respete los derechos del consumidor o cometa abusos en contra de los mismos, la Procuraduría Federal del Consumidor puso a disposición del público el Teléfono del Consumidor 5568 8722 en el DF y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

Por lo anteriormente expuesto, la Tercera Comisión de Trabajo de Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, somete a consideración del Pleno, el siguiente:

PUNTO DE ACUERDO

PRIMERO. – La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, reconoce y respalda las acciones realizadas por la Procuraduría Federal del Consumidor en la defensa y protección de los derechos de los consumidores de servicio de transporte privado de pasajeros, ante las sanciones impuestas por violaciones a la normatividad por empresas como Uber, Cabify e Easy Taxi.

SEGUNDO. – La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación sobre las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación en contra de las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

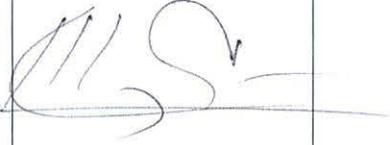
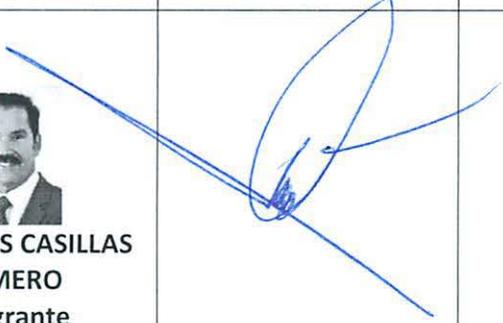
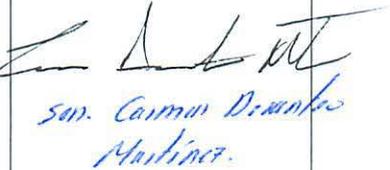
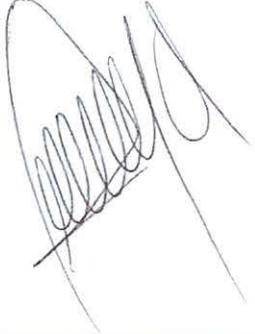
| LEGISLADOR (A) | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|--|---|-----------|------------|
|  SEN. HÉCTOR LARIOS CÓRDOVA Presidente |  | | |
|  DIP. RICARDO DAVID GARCÍA PORTILLA Secretario | | | |
|  DIP. LUIS AGUSTÍN RODRÍGUEZ TORRES Secretario |  | | |
|  SEN. LUIS HUMBERTO FERNÁNDEZ FUENTES Secretario | | | |



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación en contra de las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

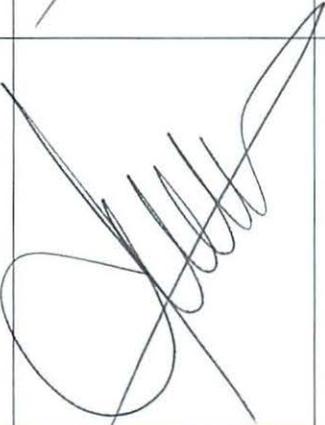
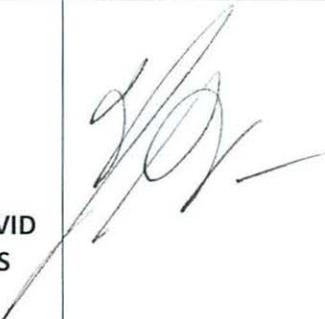
| LEGISLADOR (A) | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|---|--|-----------|------------|
|  SEN. MANUEL CAVAZOS LERMA Integrante |  | | |
|  SEN. JESÚS CASILLAS ROMERO Integrante |  | | |
|  SEN. JOSÉ ASCENCIÓN ORIHUELA BÁRCENAS Integrante |  <i>SEN. Carmen Draulias Martínez.</i> | | |
|  DIP. NANCY SÁNCHEZ ARREDONDO Integrante |  | | |



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación en contra de las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

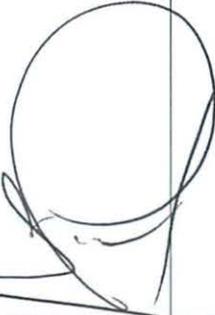
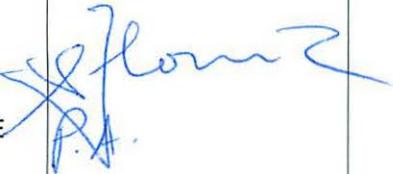
| LEGISLADOR (A) | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|--|---|-----------|------------|
|  DIP. PEDRO ALBERTO SALAZAR MUCIÑO Integrante |  | | |
|  DIP. MARÍA BÁRBARA BOTELLO SANTIBÁÑEZ Integrante |  | | |
|  DIP. ARLETTE IVETTE MUÑOZ CERVANTES Integrante |  | | |
|  SEN. HÉCTOR DAVID FLORES ÁVALOS Integrante |  | | |



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que continúe realizando las acciones de supervisión y verificación en contra de las empresas prestadoras de servicio de transporte privado de pasajeros, así como el garantizar la protección a la información y datos proporcionados por los usuarios de esos servicios.

| LEGISLADOR (A) | A FAVOR | EN CONTRA | ABSTENCIÓN |
|---|--|-----------|------------|
|  SEN. ISIDRO PEDRAZA CHÁVEZ Integrante |  | | |
|  SEN. CARLOS ALBERTO PUENTE SALAS Integrante |  | | |
|  SEN. DAVID MONREAL ÁVILA Integrante | | | |