



José Erandi Bermúdez Méndez
Vicecoordinador Parlamentario
INICIATIVA



INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA EL ARTÍCULO 92 BIS DEL CAPÍTULO NOVENO, DEL INCUMPLIMIENTO, DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

José Erandi Bermúdez Méndez, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional a la LXIV Legislatura del Senado de la República, con fundamento en lo dispuesto por la fracción II del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; por la fracción II del artículo 55 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; así como por la fracción I numeral 1 del artículo 8, artículo 164 y artículo 169 del Reglamento del Senado de la República, me permito someter a consideración de esta Honorable Asamblea la siguiente **iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 92 bis del capítulo noveno, del incumplimiento, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los consumidores son por lo general el último peldaño de la cadena productiva. Son quienes compran el producto o el servicio ya elaborado y quienes le dan uso.



José Erandi Bermúdez Méndez
Vicecoordinador Parlamentario
INICIATIVA



Desafortunadamente en la actualidad han ido en aumento las quejas por parte de los consumidores, quienes día tras día se tienen que enfrentar a los diferentes engaños, incumplimientos u omisiones por parte de los proveedores. México fue uno de los primeros países en establecer una Ley en pro de la defensa de los derechos de los consumidores; sin embargo, son pocas las personas que saben realmente como ejercer sus derechos.

En el año de 1975, se promulgo la primera ley de la materia, velando así por los intereses de los consumidores, otorgando certeza y seguridad jurídica a las relaciones entre consumidores y proveedores. Destacando, siete derechos básicos del consumidor contenidos en la ley, mismos que se anuncian a continuación:

- Derecho a la publicidad. La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes, productos y servicios que ofrezcan, debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que puedan elegir sabiendo lo que compran.
- Derecho a la educación. Recibir instrucción en materia de consumo, conocer sus derechos y la forma en que los protege la ley, así como organizarse con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.



José Erandi Bermúdez Méndez
Vicecoordinador Parlamentario
INICIATIVA



- Derecho a elegir. Al escoger un bien, producto o servicio, nadie te puede presionar, condicionar la venta a cambio de comprar algo que no quieras o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.
- Derecho a la seguridad y calidad. Los bienes, productos y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con las normas y las disposiciones en materia de seguridad y calidad. Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso adecuado de los mismos.
- Derecho a no ser discriminados. Al comprar un bien, producto o contratar un servicio, no te lo pueden negar, tampoco discriminar o tratar mal por tu sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.
- Derecho a la compensación. Si un proveedor te vende un bien o 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 por ciento del precio pagado. También te deberán bonificar cuando no te proporcionen un servicio o te lo otorguen de forma deficiente. Asimismo, tienes derecho a que te indemnicen por los daños y perjuicios que te haya ocasionado.
- Derecho a la protección. Pueden ser defendido por las autoridades, exigir la aplicación de las leyes y también organizarse con otros consumidores para defender sus intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete sus derechos o cometa abusos en contra de los



José Erandi Bermúdez Méndez
Vicecoordinador Parlamentario
INICIATIVA



consumidores, Profeco es la institución encargada de velar por los intereses de los consumidores.

Cuando alguno de estos derechos de algún consumidor se ve afectado por un proveedor de bienes o servicios, existen dos formas iniciar acciones a través de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO): **la denuncia y la queja**. Interponer una queja o denuncia tiene un efecto multiplicador, porque al hacerlo se abre un paraguas de protección para otros consumidores.

Las denuncias se promueven cuando un negocio tiene malas prácticas u omisiones hacia los consumidores; mientras que **las quejas** son reclamaciones formales cuando un comercio perjudica directamente al cliente al no respetar los términos y condiciones en las que contrato un servicio o adquiere un bien.

La PROFECO es una institución cuyo principal objetivo es proteger y promover los derechos de las y los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas, según la institución de las 110,000 quejas que recibe anualmente, en 81% se logra la conciliación a favor del consumidor ; es decir, de cada 100 pesos que se reclaman, se regresan 83.

En una entrevista publicada por la revista ***Dinero Inteligente en su edición de febrero 2012*** , el entonces titular de la Profeco, Bernardo Altamirano, afirmó que en 2010 se recuperaron 1,015 millones de pesos



José Erandi Bermúdez Méndez
Vicecoordinador Parlamentario
INICIATIVA



y para noviembre de 2011 casi pegándole a los 900 millones. Eso sólo por conciliaciones directas.

Sin embargo, no todos los consumidores inician el procedimiento ante PROFECO esto se debe a que iniciar el trámite ya sea por denuncia o queja según sea el caso en concreto es realmente tedioso para el consumidor, aunado a ello, el tiempo que deben invertir para obtener respuesta por parte de PROFECO es demasiado, y como consecuencia se desisten, es decir, no continúan con el procedimiento.

El procedimiento abarca desde la presentación de la denuncia o queja, según corresponda, hasta que se alcance un acuerdo entre el consumidor afectado y el proveedor del bien o servicio. La PROFECO debe acompañar al consumidor durante todo el proceso con un abogado conciliador de la dependencia.

El acuerdo puede terminar con la restitución o devolución del monto pagado por el bien o servicio y, en su caso, la bonificación o indemnización de daños o perjuicios ocasionados al consumidor. Pero como se menciono anteriormente estos procedimientos toman bastante tiempo en resolverse, y en caso de no llegar a un acuerdo, el consumidor podrá acudir a instancias judiciales.

El consumidor que adquiere un producto o servicio hace un importante esfuerzo económico para poder acceder y disfrutar de él, resulta ser el mas afectado, el eslabón más débil. Y muchas de las veces carece de los medios y recursos necesarios para presentar una denuncia o queja



ante la PROFECO al detectar una anomalía en el producto o servicio que adquirió.

Es por todo ello que se busca proteger al consumidor estableciendo que los daños y perjuicios ocasionados en su contra sean para el proveedor una obligación resarcirlos, y no una simple opción que puede llegar a obtener el consumidor. Por lo tanto, se insiste que esa facultad sea delegada a la Procuraduría Federal del Consumidor y no solo a entes judiciales. El consumidor no puede andar deambulando con un problema sin que nadie se lo resuelva.

Como legisladores de la República, tenemos que buscar alternativas que la dinámica parlamentaria nos ofrece para resolver los problemas surgidos de la realidad histórica con, sin o a pesar de los vaivenes sexenales. Los consumidores son económicamente hablando la base de las economías, pues el consumo es lo que hace que las economías se mantengan en constante actividad generando una gran diversidad de productos a nivel mundial, por ello la importancia de protegerlos.

Para una mejor comprensión de la razón de pedir de la presente iniciativa, a continuación, un cuadro comparativo al efecto;

TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
Capítulo XI Del incumplimiento	Capítulo XI Del incumplimiento
ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación	ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación



José Erandi Bermúdez Méndez

Vicecoordinador Parlamentario

INICIATIVA



cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

Independientemente de lo establecido en el párrafo que antecede, los proveedores de bienes, productos o servicios quedan obligados a realizar el pago correspondiente por concepto de daños y perjuicios causados al consumidor; la procuraduría deberá tomar en cuenta el menoscabo efectuado en el patrimonio del consumidor y la que tendría de no haberse realizado el hecho dañoso, siempre comprendiendo en su plenitud las consecuencias del acto lesivo.

Por lo anteriormente expuesto, me permito someter a la consideración de esta soberanía la siguiente:



José Erandi Bermúdez Méndez
Vicecoordinador Parlamentario
INICIATIVA



INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA EL ARTÍCULO 92 BIS DEL CAPÍTULO NOVENO, DEL INCUMPLIMIENTO, DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Artículo Único. Se reforma el artículo 92 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

Independientemente de lo establecido en el párrafo que antecede, los proveedores de bienes, productos o servicios quedan obligados a realizar el pago correspondiente por concepto de daños y perjuicios causados al consumidor; la procuraduría deberá tomar en cuenta el menoscabo efectuado en el patrimonio del consumidor y la que tendría de no haberse realizado el hecho dañoso, siempre comprendiendo en su plenitud las consecuencias del acto lesivo.



José Erandi Bermúdez Méndez
Vicecoordinador Parlamentario
INICIATIVA



Transitorio

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. El Ejecutivo Federal, en un plazo de ciento ochenta días a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, realizará las modificaciones reglamentarias necesarias para la observancia de lo dispuesto en el presente Decreto.

Tercero. La procuraduría, en un plazo de ciento ochenta días a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, realizará las modificaciones reglamentarias necesarias de sus lineamientos para la correcta observancia y cumplimiento del precepto reformado.



JOSÉ ERANDI BERMÚDEZ MÉNDEZ
SENADOR DE LA REPÚBLICA