

Derechos del Consumidor

DIPLOMADO DE TIEMPO COMPARTIDO

Ciudad de México, 28 de septiembre de 2015

Derechos del Consumidor

CPEUM:

ARTÍCULO 28.- En los Estados Unidos Mexicanos ...

.... La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

Derechos del Consumidor

ANTECEDENTES:

- **1975.** Ley Federal de Protección del Consumidor (DOF 22-dic-1975).
- **1976.** Creación de (05-feb-1976):
 - Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)
 - Instituto Nacional del Consumidor (INCO)
- **1992.** Nueva Ley. Desaparece el INCO y sus funciones pasan a PROFECO (DOF 24-Dic-1992)
- **2004.** Reforma mayor a la Ley (DOF 04-feb-2004)

Derechos del Consumidor

Principio pro-persona (pro homine):

“Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia”

Artículo 1, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (10 de junio de 2011)

Derechos del Consumidor

Principio pro-persona (pro homine):

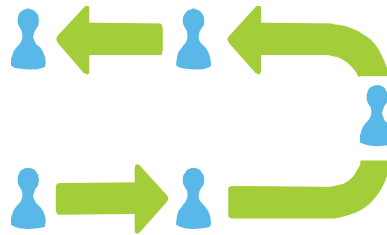
- “se debe acudir a la norma más amplia, o a la interpretación más extensiva, cuando se trata de reconocer derechos protegidos e, inversamente, a la norma o a la interpretación más restringida cuando se trata de establecer restricciones permanentes al ejercicio de los derechos o su suspensión extraordinaria”

Derechos del Consumidor

Principio pro-persona (pro homine):

- La interpretación jurídica siempre debe buscar el mayor beneficio para el ser humano.
- Caso Mexicana de Aviación

Derechos de los consumidores = Derechos Humanos



**Del último al segundo lugar en orden de prelación de pagos
Acreedores privilegiados dentro del concurso mercantil**

Derechos del Consumidor

Principios:

- Lo que no está prohibido, está permitido
(aplica sólo a los particulares)
- La autoridad sólo puede hacer lo que le está permitido en ley
(art. 16 CPEUM):

“Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de **mandamiento** escrito **de la autoridad competente**, que **funde y motive** la causa legal del procedimiento”

Derechos del Consumidor

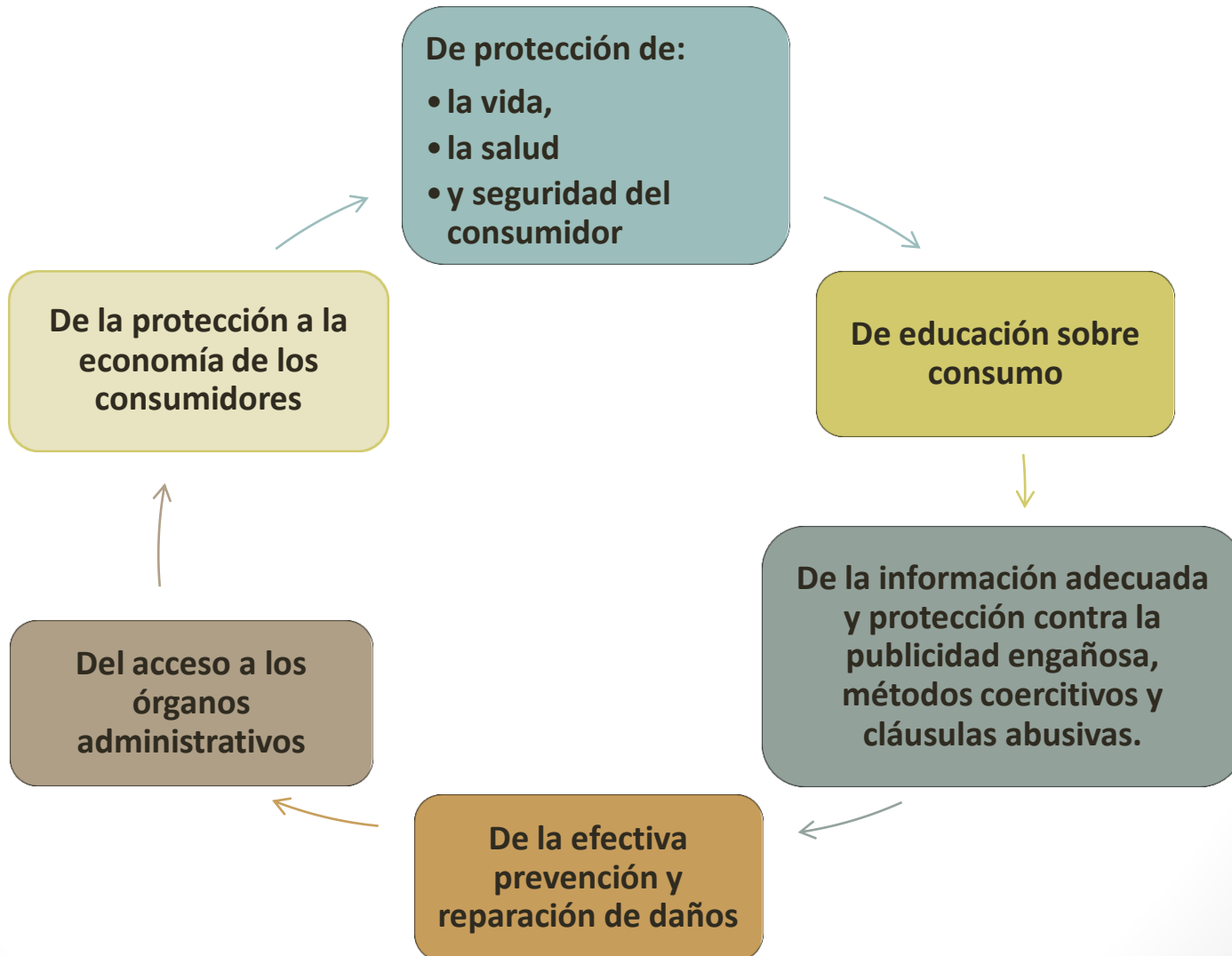
Ley (LFPC):

- orden público e interés social
- de observancia en toda la República
- sus disposiciones son irrenunciables
- contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario

Objeto:

- promover y proteger los derechos y cultura del consumidor
- procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores

Principios básicos (relaciones de consumo)



Derechos Básicos del Consumidor



Procuraduría Federal del Consumidor

Profeco:

- Organismo descentralizado de servicio social
- Personalidad jurídica y patrimonio propio
- Se organiza de manera desconcentrada, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y unidades administrativas
- Tiene funciones de autoridad administrativa

Procuraduría Federal del Consumidor

- Encargada de:
 - promover y proteger los derechos e intereses del consumidor
 - procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
- Su funcionamiento se rige por lo dispuesto en la LFPC, los reglamentos de ésta y su estatuto

Procuraduría Federal del Consumidor

Profeco

**Subprocuraduría
de Servicios**

**Coordinación
General de
Educación y
Divulgación**

**Subprocuraduría
de Verificación**

**Coordinación
General de
Administración**

**Subprocuraduría
Jurídica**

Procuraduría Federal del Consumidor

Servicios

Asesoría, Quejas (conciliación), Arbitrajes, Dictámenes, Procedimientos, Publicidad, Contratos de Adhesión y REPEP

Verificación

Denuncias, Verificación, Alertas y el Laboratorio de Profeco (estudios de calidad)

Educación y Divulgación

Publicaciones, Radio y TV, Revista del Consumidor, Estudios sobre el consumo, Mucho cuidado y Organización de consumidores

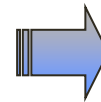
Profeco



Derechos del Consumidor

Consumidor

1. Persona física o moral
2. Que adquiera, realiza o disfruta
3. Como <u>destinatario final</u>
4. Bienes, productos o servicios



**De conformidad
con la Fr. I
del Artículo 2 de
la LFPC**

Derechos del Consumidor

Consumidor Intermedio:

- 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 de quejas y arbitraje
- el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de **\$428,811 .21**

LFPC

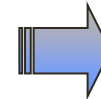
Consumidor intermedio microempresa o microindustria:

- Tratándose de personas morales
- adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros,
- Sólo cuando estén acreditadas como **microempresas o microindustrias**

Derechos del Consumidor

Proveedor

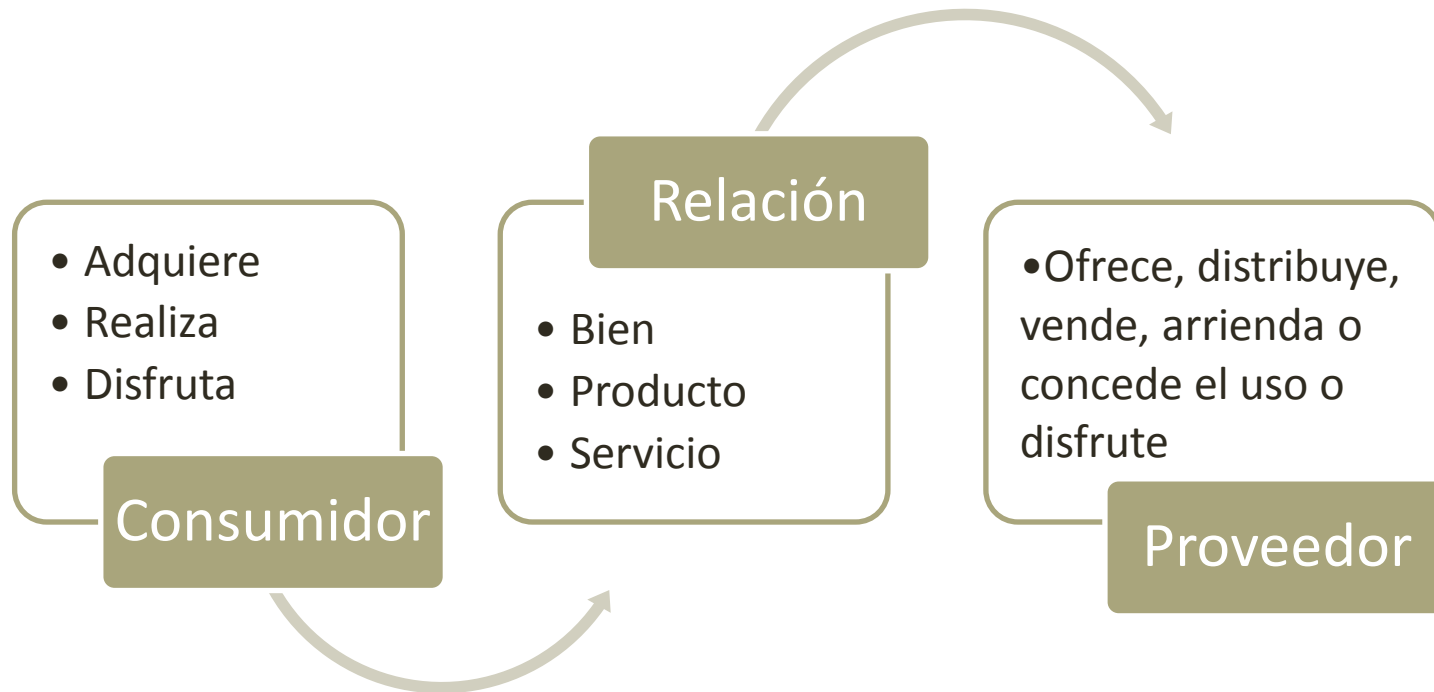
1. La <u>persona física o moral</u> en términos del CCF
2. Que <u>habitual o periódicamente</u>
3. Ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute
4. bienes, productos y servicios



De conformidad con la Fr. I del Artículo 2 de la LFPC

Derechos del Consumidor

Relación de Consumo



Derechos del Consumidor

Competencias:

- A falta de competencia específica corresponde:
 - Economía: expedir NOM's
 - Profeco: vigilar y sancionar su cumplimiento

Autoridades auxiliares:

- Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades:
 - Federales
 - Estatales
 - Municipales

Incompetencia de Profeco

De conformidad con el **artículo 5º. de la LFPC**, Profeco no conoce de:

- Servicios que se presten en virtud de una **relación o contrato de trabajo.**
- **Servicios profesionales** que no sean de carácter mercantil
- Servicios que prestan las **sociedades de información crediticia**

Incompetencia de Profeco

De conformidad con el **artículo 5º de la LFPC**, Profeco no conoce de:

- **Servicios regulados por las leyes financieras** o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Ej. CNBV, CNSF, SAR)

Cumplimiento de la Ley

Están obligados al cumplimiento de la ley:

a) los **proveedores** y los **consumidores**

b) Las **entidades de las administraciones públicas*** (federal, estatal, municipal y del gobierno del D. F.)

*Están obligadas si tienen el carácter de proveedor o consumidor

Plazos

- El plazo general de prescripción de los derechos y obligaciones en la ley es de un año
- En caso de afectaciones a los derechos de las niñas, niños y adolescentes, el término de prescripción será de diez años

Medidas de apremio

Es aquella que impone la autoridad para hacer cumplir los actos que ordena:

- Apercibimiento
- Multa de **\$214.40** a **\$21,440.56**
- En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo
- El auxilio de la fuerza pública

Medidas precautorias

Se imponen cuando se afecta o se pueda afectar: la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores:

- **Inmovilización** de envases, bienes, productos y transportes
- **Aseguramiento** de bienes o productos
- **Suspensión de la comercialización** de bienes, productos o servicios
- Ordenar el **retiro de bienes** o productos del mercado
- **Colocación de sellos** e información de advertencia
- Ordenar la **suspensión de información o publicidad**

Diferencia entre denuncia y queja

- **DENUNCIA**

La denuncia tiene como objeto **poner en conocimiento** de la autoridad, conductas llevadas a cabo por proveedores que sean violatorias de la ley, con el fin de que la autoridad proceda conforme a sus atribuciones

- **QUEJA**

La queja da inicio al procedimiento conciliatorio, en el cual se busca resarcir los derechos del consumidor, los cuales presuntamente fueron violentados por un proveedor

Reclamación grupal (quejas)

Las quejas o reclamaciones de los consumidores se podrán recibir de manera grupal, cuando:

- Exista identidad de causa, acción, pretensiones y proveedor
- acredite la personalidad del o los representantes del grupo de quejosos
- No estén vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral

Nota: La representación y gestión debe ser de manera gratuita

Acción colectiva

- Cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores (relaciones de consumo y medio ambiente)
- Podrán ejercitar la acción colectiva ante Tribunales:
 - Profeco, Profepa, Condusef, Cofeco, PGR
 - Asociaciones y organizaciones de consumidores
 - Colectividad (30 personas)
- Prescripción 3 años 6 meses

Representación (quejas o acciones colectivas)

Las asociaciones u organizaciones deberán:

- Estar legalmente constituidas
- Tener como objeto social: la promoción y defensa de los intereses y derechos de los consumidores
- Como mínimo un año de haberse constituido
- Voluntad de los consumidores para formar parte
- No tener conflicto de intereses respecto de la queja
- No cobrar por la representación y gestión (gratuita)
- No participar de manera institucional en actividades de proselitismo político o electoral.

Procedimientos

Conciliatorio

- Desahogo de la queja, se procura conciliar los intereses de las partes

Arbitral

- La Procuraduría actúa como árbitro entre consumidor y proveedor

Infracciones a la Ley (PIL)

- Procedimiento Vs el proveedor por posibles violaciones a la ley

Obligaciones del proveedor

- Informar y respetar **precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones, conforme lo ofrecido o contratado**
- Exhibir a la vista del público el **monto total** a pagar
- Respetar el **precio máximo y las tarifas** establecidas

Obligaciones del proveedor

- No llevar a cabo **acciones** que **atenten** contra la **libertad** o **seguridad** o **integridad** de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación
- No podrán aplicar **métodos** o **prácticas comerciales coercitivas y desleales**, ni **cláusulas** o **condiciones abusivas** o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios
- No podrán prestar **servicios adicionales** a los originalmente contratados

Obligaciones del proveedor

- **Entregar** al consumidor **factura, recibo o comprobante**
- No podrán **utilizar la información** de los consumidores con **finés diferentes** a los **mercadotécnicos** o **publicitarios**
- No podrán **enviar publicidad** a los consumidores que expresamente les hubieren **manifestado** su voluntad de **no recibirla** o que estén inscritos en el **REPEP**

Obligaciones del proveedor

- No podrán **negar** al consumidor la **venta, adquisición, renta o suministro** de bienes o servicios que se tengan **en existencia**
- No podrá **condicionarse** la venta, adquisición o renta a la adquisición o renta de otro producto o prestación de un servicio

*Se presume la existencia de productos o servicios cuando éstos se anuncien como disponibles

Obligaciones del proveedor

- No podrán **establecer preferencias o discriminación alguna**, tales como negar o condicionar al consumidor bienes, productos o servicios **por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas**, o cualquiera otra.
- No podrán realizar prácticas como la **selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad** y otras prácticas similares

Obligaciones del proveedor

- En pagos efectuados con **tarjeta de crédito, débito o similar**, el proveedor **no podrá realizar el cargo a la tarjeta de crédito, débito o similar del consumidor, hasta que se lleve a cabo la entrega del bien o la prestación del servicio**, excepto si existe acuerdo entre consumidor y proveedor

Información y publicidad

- **Difundir publicidad veraz y comprobable**, evitando cualquier información que induzca o pueda inducir a error o confusión, por engañosa o abusiva
- **Entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos en la publicidad**, salvo que exista un acuerdo en contrario entre el consumidor y el proveedor, o consentimiento escrito del consumidor.

Información y publicidad

- La **información de productos importados** contendrá: lugar de origen, lugares donde puedan repararse, las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes
- En **idioma español** y su **precio en moneda nacional**

Información y publicidad

- Las **leyendas** que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse **patentes en forma clara, veraz y sin ambigüedades**
- Productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias
- Las leyendas "**garantizado**", "**garantía**" o **cualquier otra equivalente**, sólo podrán emplearse cuando se indiquen **en qué consisten** y la **forma** en que se puede **hacer efectiva**

Información y publicidad

- Los proveedores que **ofrezcan** diversos **planes y modalidades de comercialización**, deberán **informar** sobre las **características, condiciones y costo total** de cada uno de ellos.
- En el caso de que únicamente adopten un plan de comercialización de servicios, tales como **paquetes o sistemas todo incluido**, deberán **informar** a los consumidores con oportunidad y en su publicidad, lo que **incluyen tales planes** y que no disponen de otros.

Promociones y ofertas

- **Promoción.** Es la práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios que:
 - Proporcionen adicionalmente otro en forma gratuita
 - Tengan contenido adicional, y
 - Tengan el incentivo de participar en sorteos o concursos
- **Oferta.** ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento

Garantía

- Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre proveedores y consumidores
- La garantía **no podrá ser inferior a sesenta días** contados a partir de la entrega del bien o la prestación total del servicio
- En materia **inmobiliaria** la garantía es obligatoria y no podrá ser menor a lo que establece la ley (**5 años**)

Contrato de Adhesión

- Es un **documento elaborado unilateralmente por el proveedor**, para establecer en formatos uniformes los **términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación del servicio**, aún y cuando dicho documento no contenga todas la cláusulas ordinarias de un contrato



Existe la obligación de registrar los contratos de adhesión de ciertas actividades

Publicidad Engañosa

Concepto:

- La información o publicidad engañosa o abusiva es aquélla que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo ser o no verdaderas inducen a error o confusión por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta

Consecuencia jurídica:

- El cumplimiento de lo ofrecido, o cuando esto no sea posible, la reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y la compensación correspondiente

Ventas a domicilio, mediatas o indirectas

- Las ventas a domicilio, mediatas e indirectas, **son las que se llevan a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor.**
- Las reglas de estas ventas **no aplican en la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagados de contado.**

Ventas a domicilio, mediatas o indirectas

Revocación del consentimiento

1. El consumidor no tiene responsabilidad alguna
2. El proveedor debe reintegrar el precio pagado
3. Los costos de flete y seguro corren a cargo del consumidor
4. En servicios, lo anterior no se aplica si la prestación de éste se encuentra a diez días hábiles o menos de la compra

Se tienen **5 días hábiles** contados a partir de la firma del contrato o de la entrega del bien, **lo último que suceda**

Se debe realizar mediante:

- ✓ Aviso
- ✓ Entrega del bien
- ✓ Correo registrado
- ✓ Por cualquier medio fehaciente

Derechos del Consumidor

Carlos Meneses

cmenesest@hotmail.com

DIPLOMADO DE TIEMPO COMPARTIDO

Ciudad de México, 28 de septiembre de 2015