

QUE REFORMA EL ARTÍCULO 76 BIS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, A CARGO DE LA DIPUTADA LETICIA QUEZADA CONTRERAS, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PRD

Con la adición a la Ley Federal de Protección al Consumidor se busca tutelar uno de los derechos básicos del consumidor: el cobro correcto de los bienes, productos o servicios adquiridos y evitar así la comisión de conductas en perjuicio de los consumidores.

Lo anterior, debido a las problemáticas más comunes que se presentan en las terminales de punto de venta cuando se paga con tarjetas de débito o crédito.

Exposición de Motivos

1. La presente iniciativa de ley tiene como objetivo salvaguardar a través de una medida simple uno de los derechos básicos del consumidor previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor: el pago correcto.

2. De acuerdo con Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros **existen más de 97 millones de tarjetas bancarias en circulación**, de las cuales, 22 millones corresponden a tarjetas de crédito, mientras que el restante de 65 millones son tarjetas de débito.

3. En nuestros días los pagos realizados de manera electrónica están aumentando considerablemente. Estudios indican que el otorgamiento de tarjetas de crédito en México está creciendo a tasas de 30 por ciento y únicamente existen 453,000 terminales puntos de venta a fin de que los comercios tengan la posibilidad de recibir dinero plástico.

Paulatinamente los instrumentos tradicionales como los cheques se están dejando de usar, ya que los mecanismos electrónicos representan ahorros de tiempo y dinero y son más prácticos.

4. Ello denota un ámbito de posibilidades para que las personas contemplen recibir tarjetas de crédito y débito como forma de pago en sus negocios. La evolución del uso de sistemas de pago de bajo valor, es decir, todos aquellos distintos al dinero en efectivo.

5. No obstante los beneficios de utilizar tarjetas de crédito y debido en el flujo comercial cotidiano de las mexicanas y mexicanos, también es de observarse el fenómeno delictivo de la clonación de tarjetas en perjuicio directo de los usuarios.

La problemática planteada, ha sido abordada ampliamente por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), la cual ha reportado que las denuncias por clonación de tarjetas de crédito y débito aumentaron cerca de 15 por ciento durante 2009 y principios de 2010. Al respecto, la Dirección de Estudios de Mercado de la Comisión referida ha explicado que se ha incrementado el número de quejas por cargos indebidos en las tiendas departamentales.¹

De acuerdo con la Condusef, el monto promedio que se retira mediante esta maniobra es de 25 mil pesos, pero hay casos en los que el saldo va desde los dos mil y hasta los 100 mil pesos. Por otra parte, la Asociación de Bancos de México ha destacado que los fraudes con tarjetas de crédito, débito y otros medios de pago, superó los 60 millones de dólares durante el año de 2009.

En materia de reclamaciones, la Condusef reveló que 70% de las reclamaciones que se reciben contra los bancos se relacionan con la tarjeta de crédito debido a cargos no reconocidos, solicitudes de cancelación no atendidas y alternativas de pago no respetadas por bancos.

6. De acuerdo con la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados, durante 2008 la clonación de tarjetas afectó a 35 millones de usuarios.

En esta materia, la Cámara de Diputados ha aprobado reformas a diversos ordenamientos a fin de tipificar, clasificar y castigar la clonación de tarjetas de crédito, débito, servicios y otros instrumentos de pago de bienes y servicios.

El Pleno de la Cámara de Diputados aprobó el dictamen de las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público y de Justicia, que proponía reformar las Leyes de Instituciones de Crédito, General de Títulos y Operaciones de Crédito, y de los Códigos Federal de Procedimientos Penales y Penal Federal con la finalidad, entre otras, de agravar sanciones a quienes clonen tarjetas de crédito.²

El texto estableció sanciones con prisión de tres a nueve años y de 30 mil a 300 mil días de multa, a quienes produzcan, fabriquen, reproduzcan, introduzcan al país, impriman, enajenen, comercien o alteren tarjetas de crédito, de débito, cheques, formatos o esqueletos de cheques o en general cualquier otro instrumento de pago, de los utilizados o emitidos por instituciones de crédito del país o del extranjero.

También a quien adquiera, posea, detente, utilice o distribuya cualquiera de los objetos antes mencionados; a quien altere, copie o reproduzca la banda magnética o el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología de los mismos; y sustraiga, copie o reproduzca información contenida en estas.

De igual forma, se sancionará a quién posea, adquiera, utilice o comercialice equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para sustraer, copiar o reproducir información contenida en alguno de los objetos antes mencionados, con el propósito de obtener recursos económicos, información confidencial o reservada.

También se penará con las mismas multas a quien altere o modifique el mecanismo de funcionamiento de los equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para la disposición de efectivo de los usuarios del sistema bancario mexicano, para obtener recursos económicos, información confidencial o reservada.

La pena que corresponda podrá aumentarse hasta en una mitad más, si quien realice cualquiera de las conductas señaladas tiene el carácter de consejero, funcionario, empleado o prestador de servicios de cualquier institución de crédito.

Asimismo, a los funcionarios que realicen estos actos dentro de los dos años siguientes de haberse separado de alguno de dichos cargos, o sea propietario o empleado de cualquier entidad mercantil que a cambio de bienes o servicios, reciba como contraprestación el pago a través de cualquiera de los objetos señalados.

7. Es de indicar, que incluso se han vertido propuestas en el sentido de establecer que las tarjetas de débito y crédito cuenten con la fotografía del usuario para evitar la defraudación a instituciones de crédito, establecimientos comerciales.³

8. La Ley Federal de Protección al Consumidor determina que sus normas son de orden público e interés social y de observancia en toda la República y tienen como objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

9. En ese contexto, 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;

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

X. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.

10. El uso frecuente de tarjetas para hacer el pago de bienes, productos o servicios adquiridos también ha aumentado el abuso en el doble cobro o cobros erróneos en perjuicio de los derechos del consumidor, razón por la cual se hace necesario poner un dique a este tipo de situaciones anómalas entre el proveedor y el consumidor.

11. Las terminales punto de venta cuentan con un sistema electrónico que realiza el proceso de venta, la impresión de ticket. Tales dispositivos tienen ciertas ventajas pero desórdenes también, el más común es doble cobro.

12. El uso de tal dispositivo debe implicar responsabilidad y transparencia por parte del proveedor y el consumidor, especialmente en el cobro a fin de que éste se realice de manera correcta.

13. Ante la facilidad de realizar dobles cobros y con ello un doble cargo del importe a pagar, es necesario que el consumidor vigile por sí la forma en que se desliza la tarjeta en la terminal de punto de venta.

14. Hoy día es evidente que el uso de tarjetas de crédito o débito en terminales punto de venta (TPV) y las transferencias electrónicas aumentaron su frecuencia. El aumento de las TPV ha sido fundamental para el uso de sistemas de pago electrónicos, ya que pasaron de 201,852 unidades en 2005 a 446,792 al año 2009.

15. En consecuencia, es clara la tendencia a instalar más terminales punto de venta en los establecimientos privados y públicos, circunstancia que amerita normarse en beneficio de las y los consumidores y para evitar la realización de actos o delitos en perjuicio de estos.

Por todo lo expuesto, es que se propone adicionar la fracción VIII al artículo 76 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de contemplar la obligación expresa del proveedor de siempre hacer el cobro respectivo en presencia del consumidor.

Por lo anteriormente expuesto, y con fundamento en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 77 del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración del pleno de esta honorable Cámara de Diputados, la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se adiciona el artículo 76 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor

Artículo Primero. Se adiciona al artículo 76 Bis la fracción VIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Ley Federal de Protección al Consumidor

Artículo 76 Bis. Las disposiciones del presente capítulo aplican a las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:

1. El proveedor utilizará la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o por requerimiento de autoridad competente;

...

VIII. Todo proveedor que haga uso de las terminales punto de cobro proporcionadas por las instituciones crediticias, deberá siempre hacer el cobro respectivo a la vista del consumidor. En caso de incumplir esta obligación, el proveedor será sancionado en los términos de lo dispuesto en el artículo 126 de la Ley.

Transitorios

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

Notas

1 <http://www.informador.com.mx/economia/2010/178798/6/la-clonacion-de-tarjetas-aumenta.htm>

2 http://www3.diputados.gob.mx/camara/005_comunicacion/b_agencia_de_noticias/004_2008/003_marzo/26_26/3633_aprueban_reformas_a_diversas_leyes_para_impedir_clonacion_de_tarjetas_y_cheques

3 http://www3.diputados.gob.mx/camara/005_comunicacion/b_agencia_de_noticias/006_2010/05_mayo/04_04/2310_diputada_gonzalez_ulloa_impulsa_iniciativa_para_erradicar_fraudes_con_tarjetas_de_credito_cada_ano_se_pierden_60_mdd_por_esto_delito_asegura

Palacio Legislativo, a 26 de abril de 2011.

Diputada Leticia Quezada Contreras (rúbrica)