

## **INICIATIVA QUE REFORMA EL ARTÍCULO 113 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, A CARGO DEL DIPUTADO RUBÉN TERÁN ÁGUILA, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA**

El suscrito, diputado Rubén Terán Águila, integrante del Grupo Parlamentario de Morena, en ejercicio de la facultad otorgada en el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a la consideración de este pleno la siguiente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma el tercer párrafo y se adicionan cuatro últimos párrafos al artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de cobros indebidos, al tenor de lo siguiente

### **Exposición de Motivos**

En el transcurso de 2017 la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) recibió 14 mil 527 quejas interpuestas por usuarios de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), principalmente por la negativa a corregir cobros erróneos o cuotas extraordinarias.<sup>1</sup>

Hay mucha inconformidad contra la CFE por cobros excesivos en Chiapas, pero nadie se ampara. La paraestatal (sic) está vulnerando los derechos al actuar de manera unilateral un contrato bilateral. “El enfermo no quiere ir con el médico”, dijo el presidente de la Barra Chiapaneca de Abogados, Servando Cruz Solís. La imposición del medidor digital, los cobros excesivos y multas a usuarios están a la orden del día.

Son comunes los recibos que reflejan qué de 100 pesos bimestrales, el consumo de energía eléctrica, se disparó a dos mil pesos el bimestre, justo tras cambiar a tarjeta de pago por el medidor digital instalado.

El consumidor Daniel Estrada acudió por enésima vez a la oficina de la CFE. Su consumo se elevó de 400 pesos a cuatro mil. Fue atendido por Yanet Marisol López Trujillo. “Que van a ir a revisar. Así me tienen desde cuándo. Indicaron que iban a re facturar y solo me tomaron el pelo”, dijo.

En varias entidades abundan casos de viviendas y comercios que han sido objeto de visitas de “verificación” por parte de la CFE, para revisar si hay alguna falla o alteración en los medidores. Casi todas esas visitas terminan con un oficio donde la CFE le cobra al usuario consumos no registrados, derivados de supuestas alteraciones a los medidores.

Y aplican una multa culpando al usuario de algo que nunca hizo. Los cobros oscilan entre 29 mil y 100 mil pesos.<sup>2</sup>

El texto anterior, se desprende de un reportaje publicado el 9 de junio de 2019 por Avisaín Alegría en la publicación “Cuarto Poder de Chiapas. Tu Diario Vivir”.

Asimismo, en la publicación digital [digitallpost.com](http://digitallpost.com)<sup>3</sup>, de septiembre de 2018, se consigna que: muchos usuarios de la Comisión Federal de Electricidad en Monterrey y área metropolitana denunciaron cobros desproporcionados en sus recibos de luz.

Algunos se quejaron y demostraron diferencias en el cobro de recibo de luz de hasta un mil por ciento entre el bimestre anterior y el actual.

Rogelio Mahuad, de la colonia Rincón de los Ahuehuetes, reportó que su cobro subió de 2 mil 700 a más de 9 mil pesos, y en la CFE le aseguraron que hubo un error de sistema en todos los códigos de barras con inicio 32.

**TOTAL A PAGAR: \$9,212.00**  
(NUEVE MIL DOSCIENTOS DOCE PESOS 00/100 M.N.)

NO. DE SERVICIO: 378070504556  
NO. DE SERVICIO (RMU): 64989 07-06-01 OUMK-731488 00000000

PERIODO FACTURADO: 22 JUN 18 - 24 AGO 18

TARIFA: 1C NO. MEDIDOR: 70NN05

LÍMITE DE PAGO: 10 SEP 18

EGRTE A PARTIR: 11 SEP 18

Concepto	LECTURA ACTUAL Módulo • Teléfono •	LECTURA ANTERIOR Módulo • Teléfono •	Total período	PRECIO (MUN)	Subtotal (MUN)
<b>Energía (KWh)</b>	81972	80240	1732		
Básico			1,732	4,464	7,731.64
Suma			1,732		7,731.64

**¡Ahora es más fácil!** VISA

¡Ya puedes pagar tu recibo de CFE con tarjeta de crédito o débito en nuestros Centros de Atención!

Por otra parte, de acuerdo a lo publicado por el reportero Alexis Landeta en febrero de 2019, en meganoticias.mx de la ciudad de Ixtapa, Zihuatanejo, habitantes de Zihuatanejo se han quejado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) sobre los cobros excesivos en los recibos del consumo de energía doméstico de la Comisión Federal de Electricidad.<sup>4</sup>

Es justo mencionar que, en las Disposiciones Administrativas de Carácter General que Establecen las Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico<sup>5</sup>, expedidas por la Comisión Reguladora de Energía, en la fracción VIII del apartado De los Derechos y Obligaciones del Usuario Final del Suministro Básico, se menciona lo siguiente:

“VIII. Inconformarse o quejarse cuando así convenga a sus intereses, solicitando la reparación o restitución del daño o perjuicio causado por el suministrador de servicios básicos. El pago por los servicios recibidos no ratifica su conformidad con dichos servicios, y la presentación de una queja ante la Profeco o la CRE antes de la fecha límite de pago por parte del Usuario Final inhabilita al Suministrador de Servicios Básicos de poder Suspender el Suministro Eléctrico a su Instalación Eléctrica Independiente, en apego al artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en tanto se resuelva en definitiva dicha queja y se eleve a nivel de cosa juzgada por la CRE o Profeco, según corresponda.

La imposibilidad de suspender el Suministro estará acotada a la causa que motivó la queja presentada ante Profeco o la CRE, debiéndose liquidar normalmente las Facturaciones posteriores que no sean objeto de quejas ante dichas instituciones”.

Sin embargo, estas disposiciones se encuentran contenidas en un documento interno de la propia CFE, y por ende no se aplican por mandato de ley, sino a criterio de la propia Comisión Federal de Electricidad.

En lo que al servicio de telefonía celular se refiere, son innumerables las quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por mencionar algunas, podemos señalar los cobros indebidos, servicios no proporcionados, incompletos o con características y contenidos diferentes a los planes tarifarios contratados, por ajustes tarifarios y cobro de tarifas sin aclaración por parte de las empresas de telecomunicaciones, por falta de facturación expedita, además de la mala y prepotente actuación de los despachos de cobranza contratados por

estas empresas, que actúan aun cuando existe una queja por parte del consumidor, llamado a horas indebidas y utilizando amenazas y lenguajes altisonantes.

Por ejemplo, el 21 de mayo del presente año, la revista *Proceso*, en su página electrónica, publico que:

### **La Profeco investiga fallas en el servicio de Telcel**

En atención a un sinnúmero de quejas de usuarios, La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) indaga las fallas que presenta la red de Telcel.

En su cuenta de Twitter, la dependencia confirmó que “existe una intermitencia en el servicio de Telcel”, que – aclaró– no es generalizada.

Además, detalló que se revisan las fallas en las llamadas telefónicas y la conexión a Internet con la compañía.

Por lo pronto, la Profeco recomendó a los usuarios acercarse para manifestar sus inconformidades si consideran que el servicio no es el adecuado.<sup>6</sup>

Por su parte el periódico *Milenio*, en diciembre de 2017, publicó un reportaje firmado por Luis Moreno, en el que se señalaba que, según la Procuraduría Federal del Consumidor entre enero y noviembre de ese año, “la telefonía celular recibió 13 mil 693 quejas, de las cuales 6 mil 907 fueron para Telcel y 5 mil 991 para AT&T”.

Continuó señalando el reportero que “la telefonía móvil y la electricidad son los sectores que más quejas de los usuarios acumulan ante la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo Telcel, AT&T y CFE las principales empresas señaladas.

Según información de la dependencia, entre enero y noviembre de 2017 la telefonía celular recibió 13 mil 693 quejas, de las cuales 6 mil 907 fueron para Telcel y 5 mil 991 para AT&T, los principales proveedores del servicio a escala nacional”<sup>7</sup>.

En su cuenta de twitter, la Procuraduría Federal del Consumidor publicó la siguiente infografía, en la cual se mencionan detalladamente los derechos mínimos de las y los usuarios de los consumidores:



8

En lo que respecta al gas LP, cilindros en malas condiciones, litros y kilos incompletos, cobros al tanteo por no realizar las lecturas de los medidores, son algunas de las quejas recurrentes por parte de los usuarios, contra las empresas gaseras, ya sea que se consuma envasado en tanques o se reciba por parte de camiones distribuidores (pipas).

Otras causas de quejas en este rubro, es que los establecimientos que expenden gas LP, omiten colocar en ellos o en las unidades repartidoras la información comercial del producto, además de incumplir con normas de seguridad previamente conocidas por los propietarios y operadores.

Un ejemplo de una de las anomalías en el servicio de gas LP, es el que publicó, en marzo de este año en su página electrónica el periódico Vanguardia de Monterrey, Nuevo León, que reproducimos a continuación:

“Gas Natural acepta que cobra al tanteo, pero le dice a Profeco que ya no lo hará

Monterrey. Luego de aceptar ante la Profeco que gran parte de la problemática se originó a raíz de que realizaron cobros por estimación, es decir, basados en consumos anteriores sin realizar lectura del medidor, la empresa Gas Natural se comprometió ante esta dependencia a no aplicar más ese recurso, aunque le esté permitido por la ley.

En lo que va del año, se han presentado 62 denuncias contra Gas Natural de las que 21 ya se resolvieron y fueron a favor de los usuarios.<sup>9</sup>

Además de ya no aplicar el cobro por estimación, Gas Natural también tiene prohibido cortar el servicio si el usuario no ha pagado por estar en proceso de reclamación.”

Lo expuesto con anterioridad, solo son algunos ejemplos de lo que cotidianamente viven los clientes de los servicios de gas, telecomunicaciones y energía eléctrica.

Ante estas situaciones, la mayoría de los consumidores desconocen que pueden interponer ante la Procuraduría Federal del Consumidor un procedimiento conciliatorio para que el proveedor de los llamados “servicios de prestación o suministro periódicos” no suspenda el cumplimiento de sus obligaciones hasta no concluir dicho procedimiento conciliatorio, incluso pone a la disposición de consumidor, el llamado Concilianet, que es un módulo de solución de controversias, en el que, vía internet, se desahogan las audiencias de conciliación con los proveedores de bienes y servicios que tienen firmados convenios de colaboración con la misma Procuraduría.<sup>10</sup>

Sin embargo, en el artículo 113 de la Ley Federal del Consumidor, no se hace mención de la suspensión temporal del pago, muchas veces desorbitado, que motivo la queja.

El propósito de la presente Iniciativa con proyecto de decreto, es adicionar el artículo mencionado, para que en tanto no concluya la investigación pertinente por parte de las empresas citadas, no solo las empresas continúen prestando el servicio para el cual fueron contratadas, sino que además no se exija el pago motivo de la reclamación, hasta que no terminen las diligencias necesarias y se aclare a cabalidad, quien es la parte culposa y a cuánto asciende la suma reclamada, la cual podrá ser a favor o en contra del consumidor.

Para una mayor comprensión de las adecuaciones propuestas, me permito presentar el siguiente cuadro comparativo:

### **Ley Federal de Consumidor**

Dice	Debe Decir
<p>ARTÍCULO 113.-</p> <p>...</p> <p>Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.</p>	<p>ARTÍCULO 113.-</p> <p>...</p> <p>Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio <b>o de aclaración</b>, suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir <b>el servicio</b>, <b>exigir el pago motivo de la queja</b> o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.</p> <p><b>Hasta no concluir el procedimiento conciliatorio, se conocerá de quien es la responsabilidad y el saldo que esta deberá erogar para compensar el daño causado.</b></p> <p><b>Las investigaciones necesarias para determinar las anomalías motivo de la queja, las realizarán los prestadores de servicios.</b></p> <p><b>El procedimiento conciliatorio, no exime al consumidor de seguir cubriendo los importes de las facturas generadas, posteriores a la fecha de la queja interpuesta.</b></p> <p><b>De no cumplir con lo dispuesto en el presente artículo, el proveedor del servicio se hará acreedor a lo dispuesto en el artículo 127 de la presente Ley.</b></p>

Se considera necesario reformar y adicionar el artículo 113 de la Ley Federal del Consumidor, a efecto de que los usuarios de los servicios de prestación o suministro periódicos, no tengan que cubrir cantidades excesivas de los mismos, hasta que no se lleven a cabo, por parte de los prestadores de servicios, las investigaciones necesarias para determinar la procedencia de tales cobros.

Por lo expuesto, sometemos a consideración de esta soberanía la siguiente iniciativa con proyecto de

**Decreto por el que se reforma el tercer párrafo y se adicionan cuatro últimos párrafos al artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de cobros indebidos**

**Artículo Único**

Se reforma el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de cobros indebidos, para quedar como sigue:

Artículo 113.

...

Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio **o de aclaración**, suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir **el servicio, exigir el pago motivo de la queja** o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

**Hasta no concluir el procedimiento conciliatorio, se conocerá de quien es la responsabilidad y el saldo que esta deberá erogar para compensar el daño causado.**

**Las investigaciones necesarias para determinar las anomalías motivo de la queja, las realizarán los prestadores de servicios.**

**El proceso conciliatorio no exime al consumidor de seguir cubriendo los importes de las facturas generadas, posteriores a la fecha de la queja interpuesta.**

**De no cumplir con lo dispuesto en el presente artículo, el proveedor del servicio se hará acreedor a lo dispuesto en el artículo 127 de la presente ley.**

#### **Transitorios**

**Primero.** El presente decreto entrará en vigor a los treinta días de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Segundo.** Cualquier ley o reglamento que se contraponga con el presente decreto quedara sin efecto a la publicación de este.

#### **Notas**

1 <https://www.milenio.com/negocios/profeco-recibio-14-mil-527-quejas-cfe-2017>

2 <http://www.cuartopoder.mx/chiapas/ante-abusos-de-cfe-recurrir-al-amparo/247328>

3 <https://digitalpost.com.mx/noticias/noticias-nacionales/usuarios-queja-n-por-cobros-excesivos-recibo-luz/>

4 <https://www.meganoticias.mx/ixtapa-zihuatanejo/noticia/inconformidad-por-cobros-excesivos-en-recibos-de-cfe/55480>

5 [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5426129&fecha=18/02/2016](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5426129&fecha=18/02/2016)

6 <https://www.proceso.com.mx/584971/la-profeco-investiga-fallas-en-el-servicio-de-telcel/amp>

7 <https://amp.milenio.com/negocios/telcel-y-at-t-son-lideres-de-quejas-ante-profeco>

8 <https://mobile.twitter.com/profeco/status/757746018419036160>

9 <https://vanguardia.com.mx/articulo/gas-natural-acepta-que-cobra-al-tanto-pero-le-dice-profeco-que-ya-no-lo-hara/amp/>

10 <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 2 de octubre de 2019.

Diputado Rubén Terán Águila (rúbrica)

SILL