

INICIATIVA QUE REFORMA LOS ARTÍCULOS 9 Y 76 BIS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SUSCRITA POR LA DIPUTADA MÓNICA BAUTISTA RODRÍGUEZ E INTEGRANTES DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PRD

La que suscribe, Mónica Bautista Rodríguez, diputada federal y miembros integrantes del Grupo Parlamentario del Partido de la Revolución Democrática de la LXIV Legislatura del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 6, numeral 1, fracción I, 77, 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, someten a consideración del pleno de esta honorable asamblea la siguiente iniciativa que reforma diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al tenor de lo siguiente

Exposición de Motivos

Imposible poder imaginar ahora el mundo de la comunicación sin el uso del internet, que se ha convertido en una herramienta indispensable para la mayoría de las personas, independientemente de su género, edad o profesión. En nuestro país, 51.2 millones de personas tienen acceso a internet, cifra que cada vez crece más. Ahora, ocho de cada diez niños usan internet, mientras que el tiempo que utilizan los usuarios de red es de cinco horas con 35 minutos diarios, en promedio¹.

La dinámica de operaciones mercantiles por internet en la actualidad más que ser ofertadas a través de sitios electrónicos agilizan las operaciones con la concentración de aplicaciones que despliegan facilidades para perfeccionar dos actos jurídicos, el primero de la oferta del bien o servicio; el segundo la aceptación como acuerdo de promesa de compraventa que se perfecciona contra el previo cobro del objeto de la transacción y se perfecciona contra su entrega o disfrute del beneficio pactado, en nuestro país ampara las contrataciones electrónicas mediante diversos dispositivos destinados a regular la operaciones a fin de lograr la satisfacción de usuarios y proveedores.

Sin embargo, no se ha logrado a la fecha regular un criterio uniforme que ponga un alto a los abusos de empresas en el ramo de las innovaciones de la forma en que se brindan servicios en el ramo de los servicios de transporte, taxis elite o choferes por destino que brindan diversas empresas, es clara la laguna normativa en el caso para responder a la necesidad de regular los servicios de la actividad empresarial, sin perder de vista que la presente iniciativa reconoce que la Comisión Federal de Competencia Económica que desde 2014, se ha pronunciado a favor de empresas de redes de transporte de personal por aplicaciones para el bienestar del consumidor que generan ofertas, además de la necesidad de modificar los artículos 2, 47 y 47 Ter de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, así como la emisión de las Normas Oficiales Mexicanas como se ha aseverado numerosas ocasiones para el uso de la información personal de las empresas de usuarios o su seguridad.

En tanto ello ocurre en el análisis del proceso legislativo, hay nuevos fenómenos paralelos que concurren en forma paralela al entorno al vacío legal en el tema de los servicios de transporte, taxis y choferes por aplicaciones electrónicas, tarifas, cobros que van más allá del principio de la buena fe que regulan el espíritu de las operaciones mercantiles consignadas en el Código de Comercio en el entorno del comercio electrónico, los más destacables son los de la necesidad de regular normas que impacten la necesidad de la protección de los datos personales ante el silencio que las autoridades administrativas han dado sobre su obligación de dar cumplimiento.

Pero en forma adicional subsiste el tema de la obligación que los legisladores tenemos de garantizar a quien consume estos servicios de emitir las leyes protectoras a los derechos de los consumidores que vayan de la mano con el impacto merecedor de los usuarios ante los fenómenos de abusos sea por rebasar los criterios de cobros en exceso, deficiencias en los servicios prestados frente a particulares productores, facilitadores o suministradores de satisfactores en el contexto de estas novedosas formas de prestación de servicios que respondan a las exigencias de la sociedad, en los siguientes parámetros:

El primero ocurre dentro del entorno a las garantías que debe el usuario de estas aplicaciones de no ser sujeto del abuso de proveedores cuando por casos fortuitos son presas del voraz abuso en el cobro basados en criterios injustos en los contratos de adhesión que obran tras la activación de las aplicaciones que dan lugar a la impactación económica del usuario en forma extraordinaria que supera los criterios originales de contratación basados en la tarifa, modelo de la unidad automotriz, tipo de servicio, chofer y que por lo general deja en la opacidad la cláusula relativa a la posibilidad de variación de precio aspectada en el clima, tráfico o inclemencias de rutas o vías de circulación urbana; estos factores han sido el motivo de la confusión a la naturaleza jurídica del tipo de servicio otorgado que en suma no es la de taxis, choferes, alquiler de automóviles con chofer o equivalentes como objeto contractual principal, tras el otorgamiento del consentimiento por parte del usuario, sino la contratación de la aplicación en sí que brinda diversos servicios que dan como resultado el goce de un evento en el orden de la transportación de pasajeros.

La consecuencia de lo anterior, se reflejó en la confusión del tipo de servicio que da el proveedor que abre una gama de actos abusivos como el caso visto por la empresa Uber la cual elevó el servicio la primera semana cuando en Ciudad de México durante la primera ocasión que la Comisión Ambiental de la Megalópolis amplió el Programa Hoy no Circula al decretar contingencia ambiental en diferentes ocasiones donde ha alcanzado la tarifa 2.3 veces más al precio normal, y en otras plataformas el 1.6 o más, tras la suma de incesantes quejas en las redes sociales por el incremento de hasta 9 veces el precio, algunos acudieron a la Procuraduría Federal del Consumidor sin lograr obtener ninguna respuesta apegada a derecho que ponga un orden, solución o precedente de alto a los responsables, la solución obró en el plano de retractación de prestadores de servicios, no en orden vinculatorio de una norma.

Ello se debe a que no existe una norma tajante, clara, en la ley de la materia del consumo para poner un alto a los abusos en todo momento, toda vez que el comercio electrónico en la compra de bienes y servicios ha crecido en México tan solo en los últimos años ha crecido en 60 por ciento.

Como parte de las consecuencias que los proveedores de las plataformas electrónicas propician ante sus abusos generados porque no hay norma que les ponga orden a sus operaciones con vacíos legales yace la presunta falta de capacidad de la Procuraduría Federal del Consumidor en su carácter de autoridad legítima para intervenir en todos los casos de insatisfacción de consumidores o bien para evaluar el desempeño de las empresas, en estos casos se ha excepcionado, como fue en caso de la Ciudad de México, porque la supervisión del servicio corresponde los gobiernos locales máxime cuando el actuar lacera intereses por la operación de las llamadas tarifas dinámicas o sus equivalentes definidas por kilómetro, la oferta y la demanda por zonas o unidades móviles.

De igual manera, el plano de los consumidores carecen de todas la garantías de la administración de sus datos personales en términos de la Ley Federal de Datos Personales en Poder de los Particulares su artículo 25 establece el deber de personas físicas y morales de dar trámite a la cancelación de la licencia o uso que se les brinda de sus datos personales, temática en la cual las empresas materia de la presente iniciativa no cumplen en gran medida el deber de dar de baja el cúmulo de información personal en el sentido de que una vez cancelado el servicio de la aplicación del titular, le realizan cargos o descuentos en sus tarjetas de débito o crédito bancarias en el mismo acto de la baja del servicio, además de ser víctimas de dichos cargos se deja en estado de vulnerabilidad al permanecer en espera de un aviso de cancelación de datos de privacidad que jamás es a los interesados notificado, estos abusos son parte de canales a blindar por parte del goce pleno de los derechos de los consumidores, los cuales en la ley vigente no se regulan.

La creciente afluencia de empresas de este índole hacen que de forma paulatina las tasas y bases o estándar de cobro electrónico aumentan sin ninguna garantía o certidumbre para los usuarios, solo por señalar los precios de 50 a 37.50 pesos, y en reservaciones de 100 a 75 pesos entre un Uber, Cabify y Didi van compitiendo en horas pico sus importes por las mismas distancias en trayectos de 3 kilómetros promedio.

Es más que claro el estado de inseguridad que obra para los usuarios en el plano de su integridad física ante la creciente ola del robo de identidad, lo cual ante este vacío sin duda ha llevado a que las autoridades de la Procuraduría Federal del Consumidor a sumarse para signar convenios de colaboración para establecer mecanismos de autorregulación de prácticas del comercio electrónico del país y así brindar mayor claridad en las condiciones en las que éste se desarrolla en el ecosistema digital que son válidos para intercambiar información en materia de cifras de internet en México, economía digital, comercio electrónico, movilidad, actividades encaminadas a la aplicación de la autorregulación en las transacciones comerciales que se realizan por medio de internet, promover mejores prácticas de transparencia, publicidad, términos y condiciones en las transacciones de comercio electrónico a nivel mundial que sean aplicables conforme a la normatividad mexicana.

Sin embargo, todas las medidas expuestas solo son posibles una vez que dese la ley de la materia fomentemos el cuidado y protección de los consumidores a través de los esquemas de autorregulación existentes, con el fin de brindar certeza jurídica a los internautas en las transacciones mercantiles para que se investiguen y sancione irregularidades.

A mayor abundamiento es más que imperante la necesidad de regular estos usos mercantiles como lo hace ver en un reciente estudio (mayo 2018) de “Hábitos 2018” realizado por la Asociación Mexicana de Internet, asevera que actualmente el tiempo de conexión de un usuario es de 7 horas y 14 minutos periodo en el cual, el comercio electrónico figura con 36 por ciento, los próximos 12 meses prevé las compras figurarán con 33 por ciento más y las ventas por internet alcanzarán 25 por ciento lo cual avanza en el plano de la competitividad empresarial sin equilibrio empresarial para contratantes y proveedores².

Es hora además de poner las normas necesarias en las leyes que den orden a los objetivos buscados porque solo en las leyes locales de movilidad como el caso de la Ciudad de México o Guanajuato que han tocado el tema, pero en la óptica de la trasportación no del contexto real de la aplicación y ello es lo que ha generado se avance en el tema de abusos, incluso en el contexto de la comisión de delitos en el entorno que el Código Penal de esta entidad última que incluyó un capítulo denominado “Delitos en materia de Transporte Público”, o medidas de prevención por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores contra las cláusulas abusivas al contrato de adhesión que dejan en desventaja al consumidor, elementos que la presente iniciativa eliminará en favor de nuestra sociedad; que, van además en consonancia a lo establecido por el espíritu de la Ley Federal de Protección de Datos Personales y las directrices emitidas por Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico en el comercio mundial electrónico.

En este sentido, es urgente establecer en la ley la **regulación de transporte privado de plataformas digitales**, con la finalidad de brindarles un marco jurídico a servicios que han causado problemas sociales en los últimos días.

Por lo expuesto y considerando que es necesario reformar la Ley Federal de Protección al Consumidor, someto a consideración de esta soberanía la siguiente iniciativa con proyecto de:

Decreto que se reforma diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor

Único. Se **reforman** los artículos 9, y 76 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como siguen:

Artículo 9. Los proveedores de bienes, productos o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de gestores, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor, **incluyendo los comerciantes que por sí o terceros brinden**

servicios pactados por vías electrónicas, en tal caso quienes intervengan son titulares de responsabilidad solidaria.

Artículo 76 Bis. ...

I. El proveedor **por si o el tercero que preste servicios a su nombre**, 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, **ni podrá hacer uso de la misma una vez que el consumidor exprese su retiro del consentimiento;**

II. ...

III. ...

IV. ...

V. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, **previo a la realización de cobros por cualquier medio;**

VI. ...

VII. ...

Transitorio

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

Notas

1 <https://www.milenio.com/opinion/humberto-zurita-erana/peor-para-la-verdad/internet-la-importancia-de-la-comunicacion>

2 https://www.asociaciondeinternet.mx/diadeinternet/images/memoria_ddi_2018.pdf

Palacio Legislativo de San Lázaro, Ciudad de México, a 3 de marzo de 2020.

Diputados: Mónica Bautista Rodríguez (rúbrica), Verónica Beatriz Juárez Piña, José Guadalupe Aguilera Rojas, Abril Alcalá Padilla, Guadalupe Almaguer Pardo, Mónica Almeida López, Frida Alejandra Esparza Márquez, Antonio Ortega Martínez, Raymundo García Gutiérrez, Claudia Reyes Montiel y Norma Azucena Rodríguez Zamora.