

## **INICIATIVA QUE REFORMA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES FEDERALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Y DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN, A CARGO DEL DIPUTADO JORGE ARTURO ESPADAS GALVÁN, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PAN**

El diputado Jorge Arturo Espadas Galván, de la LXIV Legislatura del honorable Congreso de la Unión e integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, fracción I; 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta soberanía la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman diversos artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, al tenor de la siguiente

### **Exposición de Motivos**

El incremento en el uso del internet durante la pandemia que estamos viviendo en la actualidad ha dejado al descubierto los grandes problemas que tiene la tecnología en su aplicación, así como la accesibilidad en muchos lugares.

Las empresas que se encargan de proveer el acceso a internet se han enfocado en aumentar sus planes y capacidades para otorgar el mejor servicio durante la presente situación, sin embargo, no ha sido suficiente debido a los altos reportes en las fallas del servicio.

En la mayoría de las empresas y si su naturaleza se lo permitía se empezó a implementar el *home office* y derivado de ello los empleados tuvieron la oportunidad de continuar con sus labores desde sus hogares, lamentablemente muchas personas no tenían un acceso adecuado a internet o el proveedor no tiene las capacidades para otorgar el servicio de manera adecuada provocando nuevos problemas.

Es necesario resaltar que no es un problema reciente, simplemente se han incrementado las fallas en la conexión derivado de la alta demanda que se ha tenido en los hogares mexicanos. Hoy en día se ha vuelto indispensable tener una conexión de internet rápida y eficaz, líneas telefónicas activas y servicios de luz para seguir trabajando a distancia.

Aunado al *home office*, el regreso a clases virtuales ha logrado que las conexiones a internet se volvieron más limitadas tenía varios problemas de conexión provocando comunicaciones cortadas o no poder acceder a las mismas.

El pasado 11 de junio, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en su boletín de prensa publicó un comunicado denominado: *Reporta Profeco disminución de reclamaciones en telecomunicaciones en más de 50 por ciento*<sup>1</sup> en dicho documento se establece que durante los meses de enero y abril del 2020 se recibieron 5 mil 407 inconformidades del sector de telecomunicaciones y las reclamaciones más recurrentes consistieron en la negativa a la entrega del bien o servicio (18.8 por ciento), negativa a la rescisión del contrato (12.4 por ciento) y negativa al error de cálculo en consumo (11.6 por ciento).

Las reclamaciones fueron derivadas de los servicios de telefonía fija y móvil, televisión restringida, internet, de forma individual y empaquetada, así como de equipo terminal que ofertan los diferentes proveedores de servicios.

En los paquetes donde se ofrecen dos servicios de telecomunicaciones en un solo pago las reclamaciones aumentaron 268 por ciento en los primeros cuatro meses de 2020, durante el mismo periodo entre 2020 y 2019 pasaron de 167 a 614 las reclamaciones por usuarios.

Los principales motivos de reclamación fueron negativa a la entrega del bien o servicio, al pasar de 80 en los primeros cuatro meses de 2019 a 235 en igual lapso de 2020; negativa a la rescisión del contrato, de 17 a 110; y negativa a corregir errores, de 7 a 53.

Esto tan sólo son las cifras de cuatro primeros meses, la cuarentena estaba iniciando, por lo tanto es urgente que se hagan las nuevas cifras para comprobar que las y los mexicanos siguen teniendo grandes problemas con las coberturas de internet en sus hogares.

Si bien es cierto, se tienen identificados los principales motivos sobre los cuales se deban emprender acciones preventivas que incentiven la generación de buenas prácticas en el sector, pero hasta el momento lo realizado ha sido mínimo.

Debemos garantizar que se tendrá el acceso a internet sin fallas o sin complicaciones o en todo caso que las empresas responsables no cobren el servicio si no se está otorgando lo pactado en el contrato. La economía del país debe de estar balanceada, se debe corroborar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores y pagar por dicho servicio, si no se recibe el mismo no debe de cobrarse.

Los proveedores que mayores quejas recibieron en el primer cuatrimestre de 2020 por servicios empaquetados (una oferta comercial para prestar más de dos servicios de telecomunicaciones en un solo pago<sup>2</sup>) fueron:

<b>Proveedores</b>	<b>1er cuatrimestre 2019</b>	<b>1er cuatrimestre 2020</b>	<b>Variación</b>
IZZI	58	189	226%
MEGACABLE	61	172	182%
TOTAL PLAY	28	126	350% <sup>3</sup>

3

Y sólo por el servicio de internet, las principales empresas con problemas fueron Telcel, Izzi y AT&T.

Por otro lado, Profeco cuenta con dos vías para hacer valer tus derechos como consumidor, según la situación en la que te encuentres podrías hacer una queja o una denuncia.

La queja es una reclamación formal en caso de que el proveedor no cumpla con los términos y condiciones del contrato, para este caso es necesario acudir ante una oficina de Profeco con diversos documentos, ante esta situación Profeco te ofrece un conciliador que te acompaña durante todo el proceso, los resultados van desde la restituciones o devolución del monto pagado o una bonificación o indemnización por los daños causados, pero todo esto toma bastante tiempo y muchas veces no resulta conveniente para el consumidor.

Por otro lado, existe la denuncia, en este procedimiento, se pueden denunciar actos y omisiones de un proveedor que afecten intereses propios o los de una comunidad. Este caso es más rápido y privado, solamente se solicitará una información detallada sobre el problema, así como todos los datos del proveedor y Profeco realizará los trámites correspondientes para verificar que la misma información es verdadera y de ser así solucionar el problema a la brevedad.

Otra opción que se tiene es la plataforma denominada Concilianet,<sup>4</sup> es un módulo de solución de controversias en línea y todo se desahoga vía internet, sin embargo, la misma plataforma cuenta con una catálogo de aquellos proveedores que han aceptado solucionar el problema por ese medio. Dentro de las finalidades de la misma se encuentra realizar todo desde una computadora y que sea más rápido el trámite, se establece que las respuestas

serán en un término no mayor de 10 días hábiles, pero en la mayoría de los casos no se recibe ningún correo por parte de Profeco para darle continuidad.

Aunque esa solución de controversias parece ser atractivo debido a que las todas las partes interesadas se reúnen para solucionar el problema, son pocos los casos que llegan hasta esta etapa del procedimiento y no se tienen un documento con datos exactos sobre la efectividad de dicha plataforma.

Lamentablemente muchas mexicanas y mexicanos no desean realizar ninguno de esos procesos ya que consideran que es tardado, una pérdida de tiempo y en la mayoría de las ocasiones las autoridades correspondientes no siguen el trámite correspondiente dejando congelado su asunto.

En ese sentido, la presente iniciativa pretende que los consumidores paguen por el servicio que reciban de manera adecuada y según lo establecido en el contrato y que los proveedores se encarguen de hacer un cobro justo y proporcionado según lo prometido.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, someto a consideración de esta honorable asamblea la presente iniciativa en términos del siguiente proyecto de

### **Decreto por el que se reforman diversos artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**

**Artículo Primero.** Se reforman los artículos 92, 92 Bis y 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Artículo 92. Los consumidores tendrán derecho, a su elección, a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada, contra la entrega del producto adquirido y, en todo caso, a una bonificación, en los siguientes casos:

- I. Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente, empaque o cuando se utilicen instrumentos de medición que no cumplan con las disposiciones aplicables, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad;
- II. Si el bien no corresponde a la calidad, marca, o especificaciones, **cantidad** y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido o no cumple con las normas oficiales mexicanas;
- III. Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía **o dentro de un plazo razonable** , y
- IV. En los demás casos previstos por esta ley.

Cuando aplique la devolución de la cantidad pagada, ésta se efectuará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra, pudiendo hacerse por una forma de pago distinta si el consumidor lo acepta al momento en que se efectúe la devolución.

En los casos de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos, se estará al juicio de peritos o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados.

En el caso de la fracción III, si el consumidor opta por la reposición del producto, éste debe ser nuevo.

Si con motivo de la verificación, la procuraduría detecta el incumplimiento de alguno de los supuestos previstos por este precepto, podrá ordenar que se informe a los consumidores sobre las irregularidades detectadas, de conformidad a lo establecido en el artículo 98 Bis, para el efecto de que puedan exigir al proveedor la bonificación que en su caso corresponda.

Artículo 92 Bis. ...

**La bonificación o compensación se hará de manera inmediata por parte del proveedor. Para determinar la cantidad adecuada se contabilizarán las horas o días en los que no se tuvo el servicio contratado y será aplicado en el siguiente pago del consumidor.**

Artículo 92 Ter. La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que, en su caso, corresponda por daños y perjuicios.

Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor.

La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

**Artículo Segundo.** Se **reforman** los artículos 191, 195, 196 y 205 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para que dar como sigue:

Artículo 191. ...

...:

I a XII. ...

XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos, cuando así lo determine la autoridad competente **o cuando la falta del servicio exceda más de 4 horas y no se cuente con una solución pronta ;**

XIV a XXI. ...

...

...

...

...

Corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la Profeco de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.

El Instituto y la Profeco intercambiarán información relacionada con las quejas de los usuarios, **las bonificaciones aplicadas a los usuarios**, el comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, así como las sanciones que impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su competencia. Las sanciones impuestas por la Profeco se inscribirán en el Registro Público de Concesiones.

El Instituto y la Profeco se darán vista mutuamente, cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones realicen las acciones necesarias para su protección y restitución o, en su caso, para que el Instituto imponga las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios.

Artículo 195. Los concesionarios y los autorizados están obligados a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, **bonificaciones**, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el usuario o suscriptor y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

El Instituto emitirá las disposiciones que establezcan las condiciones para que los concesionarios y los autorizados publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios, tarifas y **bonificaciones** aplicables, sobre los gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, así como información sobre el acceso y la utilización de los servicios que prestan a los usuarios o suscriptores. La información será publicada de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

Artículo 196. Los concesionarios y los autorizados están obligados a suministrar al usuario o suscriptor el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidas o implícitas en la publicidad o información desplegadas, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del usuario.

**En todo momento se garantizará un buen servicio por parte de los concesionarios y los autorizados, en caso contrario se realizará la bonificación según sea el caso.**

Artículo 205. Los concesionarios del servicio de telecomunicaciones para uso comercial o para uso social deberán presentar solicitud electrónica de registro de sus tarifas a los usuarios, previo a su entrada en vigor. Dicha solicitud deberá contener la descripción del servicio que se presta, reglas de aplicación y, en su caso, penalidades y **bonificaciones** conforme a los formatos que establezca el Instituto.

El Instituto deberá establecer un mecanismo electrónico para el registro de dichas tarifas, las cuales entrarán en vigor, a partir de la fecha de solicitud de las mismas.

## **Transitorio**

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

## **Notas**

1 Procuraría Federal del Consumidor, Boletín de Prensa, Disponible en línea:

<https://www.gob.mx/profeco/es/archivo/prensa?idiom=es&order=DESC&page=7> 15 de octubre de 2020

2 Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones. Profeco, 2020, Disponible en línea:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557011/Inconformidades\\_mas\\_recurrentes\\_en\\_Telecomunicaciones\\_Primer\\_Cuatrimestre.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557011/Inconformidades_mas_recurrentes_en_Telecomunicaciones_Primer_Cuatrimestre.pdf) 15 de octubre de 2020.

3 Elaboración propia con información del documento “Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones” realizado por la PROFECO 2020.

4 Profeco, ¿Qué es Concilianet? Disponible en línea:  
<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp> 15 de octubre de 2020

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 4 de noviembre de 2020.

Diputado Jorge Arturo Espadas Galván (rúbrica)

S I L