

INICIATIVA QUE REFORMA Y ADICIONA LOS ARTÍCULOS 10 Y 57 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SUSCRITA POR LA DIPUTADA JOANNA ALEJANDRA FELIPE TORRES Y LEGISLADORES INTEGRANTES DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PAN.

La que suscribe, Joanna Alejandra Felipe Torres, diputada integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional de la LXV Legislatura del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como los artículos 6, numeral 1, fracción I; 76, numeral 1; 77, numeral 1 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración del pleno de esta soberanía la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan los artículos 10 y 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de información a la vista de los consumidores respecto a la prohibición de cobros por cargos adicionales en establecimientos que expendan alimentos y bebidas alcohólicas, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos

El artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) obliga a los proveedores a informar y respetar los precios de comercialización de bienes y servicios, tal como se han ofrecido al consumidor. También señala que no pueden ser negados bienes, productos y/o servicios una vez que se ha ofertado cualquiera de ellos a un precio específico.

El artículo 7 Bis de la misma Ley, señala:

El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

El artículo 13 de la LFPC señala la facultad de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) para verificar, por diversos medios, el cumplimiento de la ley. Además, el artículo 57 de la misma ley señala la obligación de los establecimientos donde se presta un servicio, de exhibir a la vista del público la tarifa de los principales servicios, debiendo ser claramente legibles.

Por lo tanto, las disposiciones en la LFPC son muy claras respecto a la obligación del proveedor de tener a la vista los precios y tarifas de los diferentes servicios ofertados en su local comercial, para conocimiento pleno del consumidor.

No obstante, en el caso de los establecimientos comerciales con venta de alimentos y bebidas alcohólicas, constantemente existen quejas por parte de los consumidores. La mayoría de ellas se refieren al incumplimiento de la LFPC y algunas otras al incumplimiento de instrumentos legales impuestos por autoridades estatales y municipales; todo ello en perjuicio del consumidor.

Las quejas más frecuentes en materia de incumplimiento de la LFPC, son aquellas en las que los comercios incurren al no mostrar precios y tarifas; especialmente al no especificar que existe un cargo adicional denominado “propina” que, si bien se conoce como una gratificación de tipo voluntario, son muchos los establecimientos que la cobran como parte del consumo, adicionándola al cobro final.

La prohibición de cobrar propina como parte del consumo se establece en el artículo 10 de la LFPC, que señala:

Queda **prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad** o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente...

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.

La protección a los derechos del consumidor debe ser una prioridad para la autoridad, siendo claro que en los establecimientos donde se expenden alimentos y bebidas alcohólicas, en su mayoría no cumplen con los preceptos señalados de la LFPC. Es una realidad que, en estos establecimientos, los empleados de seguridad privada y meseros, en muchos de los casos, coaccionan al consumidor para el pago de conceptos que por ley no pueden ser integrados en el monto total del consumo.

Un gran número de quejas acerca de estas prácticas no son llevadas por el consumidor ante la autoridad competente, muchos de ellos sólo publican sus experiencias negativas en redes sociales, con la intención de exhibir el comportamiento del personal de seguridad, meseros y otros empleados de estos establecimientos.

Un caso reciente que evidencia hasta dónde puede llegar la coacción discrecional por parte del personal de restaurantes y bares con respecto al cobro en exceso del consumo y la propina, es el que se dio en el restaurante “La Polar” en la Ciudad de México, donde el pasado 8 de enero de 2023 fue asesinado a golpes el ciudadano Antonio Monroy. Quien pese a ser un cliente habitual del lugar, personal de este lugar señaló que el cliente no pagó la propina que el mesero le requería.

Una vez que los hechos salieron a la luz pública, la avalancha de quejas de consumidores respecto a la atención que habían recibido en este lugar no se hicieron esperar. Este malestar fue recogido por diversos medios de comunicación, incluso en medios internacionales como el portal digital español de El País, el cual señaló que: “Decenas de usuarios de redes sociales contaron sus propias experiencias desagradables con “meseros

violentos” en el establecimiento cuando la propina era menor a la que esperaban”.¹ Por su parte, la revista Proceso publicó en un reportaje acerca de este restaurante, que: “En su época más reciente el servicio ya era pésimo: los meseros exigían 30 por ciento de propina...”²

Aunque el homicidio del señor Monroy es asunto de tipo penal, el problema comenzó por el incumplimiento del proveedor a la LFPC, con respecto a lo señalado en los artículos 7 y 10 ya mencionados, así como del artículo 57, que señala con respecto de la prestación de servicios:

En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.

Este problema también se ha agudizado derivado de las medidas impuestas durante la pandemia por Covid-19, ya que en un inicio se indicó a los establecimientos contar con menús digitales para evitar el contagio mediante el uso de cartas físicas; no obstante, muchos restaurantes y bares han omitido contar con mecanismos que, adicionalmente a los menús digitales, permitan a las y los consumidores tener la información específica de los productos y servicios que se ofrecen. Bastaría con realizar un recorrido por diversos establecimientos para comprobar que no se cumple con la LFPC en los artículos ya mencionados.

La Profeco ha realizado diversas acciones para dar a conocer los derechos del consumidor en bares y restaurantes. Uno de estos esfuerzos se realizó en el año 2013 a través de la campaña “Tus derechos en el antro”, en la cual se desplegaron operativos nocturnos de verificación en restaurantes, bares y discotecas. De éste se obtuvo el indicador de incumplimiento de la ley en estos establecimientos, ya que de acuerdo con el informe de la dependencia, de 1,601 verificaciones se derivaron 405 emplazados a procedimiento administrativo. Entre las principales faltas se encontraron: no exhibir el costo del cover, aplicar restricciones en promociones sin informar en qué consisten, precios de botanas o montos totales a pagar, no respetar el precio del cover, prácticas abusivas en el cobro del consumo, pago de propina, entre otros.³ Sin embargo, este esfuerzo no fue permanente ni generó impacto suficiente entre los propietarios de estos establecimientos para cumplir con lo ordenado por la LFPC.

En la actualidad, las redes sociales y los medios de comunicación tratan de informar a los clientes de este tipo de establecimientos sobre sus derechos, y por lo general invitan al consumidor que ha sufrido un abuso por parte de un proveedor a denunciar ante la Profeco. Sin embargo, esto no influye en el funcionamiento y operación de bares y restaurantes. Por ejemplo, el portal Milenio señala que:

Si te amenazan con no dejarte ir hasta que pagues la propina, puedes recordarles que el artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor prohíbe realizar acciones que atenten contra la libertad de los consumidores.⁴

Otro portal electrónico menciona que estas son malas prácticas en que incurren los restaurantes y bares, incluyendo la propina en el cobro total del consumo, ante el argumento de los meseros de que el sueldo que perciben es poco y realmente trabajan por la propina.⁵

Los hechos relatados y la información que se desprende de las diversas notas de portales de noticias, aunado a lo que se lee en redes sociales acerca de los abusos en bares y restaurantes, y con ello el consecuente y constante incumplimiento a diversos preceptos de la LFPC, hacen necesario revalorar de qué modo debe presentarse la información relativa a los artículos 10 y 57 en todos y cada uno de los establecimientos que expendan comida y bebidas alcohólicas, especialmente bares y restaurantes, ya que no es suficiente la información con que cuenta el consumidor para su defensa en el momento en que ocurren los hechos.

Por lo expuesto, se considera que es insuficiente la información para el consumidor con respecto a sus derechos cuando se trata de servicios de consumo en bares y restaurantes acerca de los cobros adicionales, precios de productos y acciones que atenten contra su libertad, seguridad e integridad personales como consumidor, también es insuficiente la información acerca de la prohibición de la LFPC hacia los proveedores con respecto a la aplicación de métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales. Por estas razones, para una protección y defensa clara de los derechos del consumidor, se **propone la reforma a los artículos 10 y 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor**, con modificaciones que se muestran en el siguiente cuadro comparativo:

Por lo anteriormente expuesto y fundado, la suscrita, diputada federal integrante de la LXV Legislatura de la Cámara de Diputados, someto al pleno de esta asamblea el siguiente proyecto de:

Decreto por el que se reforman y adicionan los artículos 10 y 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de información a la vista de los consumidores respecto a la prohibición de cobros por cargos adicionales en establecimientos que expendan alimentos y bebidas alcohólicas.

ARTÍCULO ÚNICO. Se reforma el artículo 10 y se adiciona un párrafo segundo al artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

ARTÍCULO 10. Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro, averiguación o **discrepancia en el cobro de un consumo por el cobro de cargos adicionales.** En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. **El cobro de cargos adicionales por cualquier concepto que no hayan sido informados a la vista del consumidor, será considerado una práctica comercial coercitiva y desleal, por lo que será sancionada en términos de lo previsto por esta ley y demás normatividad aplicable.** Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor.

ARTÍCULO 57. En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.

En los establecimientos que expendan alimentos y bebidas alcohólicas, deberá exhibirse a la vista del público la prohibición del cobro de cargos adicionales por cualquier concepto, así como las vías para comunicar de inmediato a la PROFECO de cualquier cobro excesivo.

Transitorios

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

Artículo Segundo. La Procuraduría Federal del Consumidor supervisará que los proveedores de los establecimientos que se marcan, realicen los ajustes mencionados para dar cabal cumplimiento a estas disposiciones, en un plazo máximo de 120 días naturales.

Artículo Tercero. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

Notas:

1 <https://elpais.com/mexico/2023-01-12/dos-nuevos-detenedos-por-la-muerte-a-golpes-de-un-cliente-en-el-restaurante-la-polar.html>

2 <https://www.proceso.com.mx/reportajes/2023/1/17/la-polar-de-birrieria-de-calidad-centro-del-crimen-organizado-300489.html>

3 <https://www.gob.mx/profeco/prensa/boletin-106-ha-emplazado-profeco-a-405-restaurantes-bares-discotecas-y-centros-nocturnos>

4 <https://www.milenio.com/negocios/profeco-aclara-cobro-propina-restaurantes-caso-polar>.

5 <https://www.dondeir.com/noticias/que-onda-con-la-propina-en-los-restaurantes-y-baresesto-dice-la-profeco/2023/01/>

Salón de sesiones del honorable Congreso de la Unión, a los 21 días del mes de febrero del 2023. Diputada Joanna Alejandra Felipe Torres (rúbrica)