

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

El suscrito, **Dr. Francisco Ricardo Sheffield Padilla**, Senador de la República e integrante del Grupo Parlamentario de Morena en la LXVI Legislatura de la Cámara de Senadores del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como por los artículos 8, numeral 1, fracción I y 164 del Reglamento del Senado de la República; someto a la consideración de esta Honorable Asamblea la presente **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En el marco del respeto de los postulados del buen funcionamiento de las instituciones públicas y de la observación estricta del ordenamiento jurídico, la administración pública debe servir con objetividad al interés general y actuar con pleno sometimiento a las leyes y al Derecho, especialmente en sus relaciones con los ciudadanos.

Por esta razón, bajo el principio de economía, el funcionamiento de la administración pública debe estar guiado por el uso racional de los recursos públicos disponibles, de ahí que el gasto público se debe realizar atendiendo a criterios de equidad, economía, eficiencia y transparencia. Así lo establece la “Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública” del año 2013, de la cual México es parte.¹

El Gobierno de México ha reconocido como indispensable el principio de economía que debe regir a la administración pública, para la reconstrucción de la institucionalidad republicana, porque ha incorporado a la austeridad como principio conductor de la administración y eje estratégico del gasto público; es decir, de observancia obligatoria para servidores públicos y de implementación transversal en las entidades gubernamentales.

En congruencia con este postulado, uno de los doce principios para una nueva política de desarrollo que conforman el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 es el relativo a *no gozar de un gobierno rico con un pueblo pobre*.ⁱ

A la par, en el PND se muestra a la corrupciónⁱⁱ como un problema generalizado en la administración pública; de ahí que en el diseño de los programas gubernamentales, sean prioritarias aquellas estrategias de acción encaminadas a: combatir esta problemática, garantizar la eficiencia en la administración de los recursos públicos y lograr un cambio en la estructura gubernamental hacia un clima de credibilidad y capacidad de las instituciones para dar respuestas a las necesidades de la ciudadanía.

Para cumplir con el combate a la corrupción y la mejora de la gestión pública se establecieron cinco criterios, dentro de los cuales destacan:ⁱⁱⁱ

- Identificación de ineficiencias en las distintas etapas de la gestión pública, a fin de prevenir y reducir los márgenes de discrecionalidad en la toma de decisiones o el uso inadecuado de los recursos públicos.

¹ Para mayor referencia véase: <https://clad.org/declaraciones-consensos/carta-iberoamericana-de-los-derechos-y-deberes-del-ciudadano-en-relacion-con-la-administracion-publica/>

- Implementar la evaluación y seguimiento para la mejora continua del desempeño y la simplificación de normas, trámites y servicios.

En concordancia con los postulados establecidos en el PND, mediante la Ley Federal de Austeridad Republicana (LFAR) se busca adelgazar el gasto burocrático, eliminar adquisiciones innecesarias y a cargo del erario; siempre bajo la premisa de respeto y promoción de los derechos sociales de toda la población.

En el artículo 4, fracción I de la LFAR se establece la definición de austeridad republicana:

“Conducta republicana y política de Estado que los entes públicos así como los Poderes Legislativo y Judicial, las empresas productivas del Estado y sus empresas subsidiarias, y los órganos constitucionales autónomos están obligados a acatar de conformidad con su orden jurídico, para combatir la desigualdad social, la corrupción, la avaricia y el despilfarro de los bienes y recursos nacionales, administrando los recursos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados”.

A su vez, dentro del ordenamiento se señala claramente:

Artículo 13. Queda prohibida toda duplicidad de funciones en las unidades que conforman la Administración Pública Federal de acuerdo con lo establecido en su Ley Orgánica.

Ambos instrumentos del gobierno mexicano –PND y LFAR- permiten sustentar la presente propuesta que tiene por objetivo promover una política de simplificación administrativa basada en el principio de austeridad republicana, mediante la cual se busca que los procedimientos y servicios que se llevan a cabo en diversas entidades públicas constituyan una herramienta eficaz, que realmente atienda las finalidades esenciales para las que fueron constituidas.

Es decir, que se evite duplicidad de funciones, particularmente en la materia que nos atañe, la protección de los derechos y empoderamiento de los consumidores; considerando que se requiere de políticas públicas enfocadas hacia el adelgazamiento del aparato burocrático para lograr más con menos.

Para lograr dicho adelgazamiento, es necesario ajustar el marco jurídico a las políticas que se busca implementar en el gobierno, con el objeto de generar mayores beneficios económicos y sociales, que justifiquen las reasignaciones presupuestales con efectos distributivos y que maximicen beneficios netos para la población.

Con la finalidad de brindar elementos de fondo al Ejecutivo Federal para concretar la visión de gobierno con sentido de interés general, uso eficiente de los recursos públicos y evitar el parcelamiento de las facultades gubernamentales como se señala en el PND, se debe hacer un análisis de la pertinencia de modificar el marco legal de nuestro país, en función de la naturaleza jurídica, atribuciones, presupuesto asignado y resultados de instituciones públicas, cuyas funciones, podrían ser susceptibles de diseccionarse hacia la Procuraduría Federal del Consumidor, institución pionera en la promoción y defensa de derechos de los consumidores en México, para favorecer un mayor impacto en el ejercicio de sus atribuciones.

Resulta importante en ese sentido, fortalecer la capacidad del Gobierno, a efecto de asegurar la consolidación de las instituciones democráticas y la conducción de los procesos que permitan al Estado resolver los conflictos sociales y avanzar hacia el desarrollo del país, como se establece a nivel de estrategia en el PND:

1.1.3 Fortalecer las instituciones, los mecanismos, los instrumentos y los medios alternativos de solución de controversias, a fin de dar solución temprana a conflictos entre particulares y con autoridades para proteger, entre otros derechos, la propiedad privada y colectiva, incluyendo los de propiedad de la tierra y propiedad intelectual, así como los derechos de los trabajadores, de los consumidores, de los contribuyentes, de los usuarios de servicios financieros, con especial atención a las mujeres y grupos históricamente discriminados.^{iv}

Más adelante, cuando en el PND se hace referencia al sistema financiero, llama la atención que se amplía el ámbito de protección de los consumidores, porque incorpora en ese régimen de defensa a los usuarios de servicios financieros en los términos siguientes:

“.. el objetivo del Gobierno de México es propiciar un desarrollo integral del sistema financiero, fomentando la inclusión de todas las personas y la asignación de recursos hacia los proyectos con mayor beneficio económico, social y ambiental. Un sistema financiero inclusivo debe garantizar el acceso y el uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que provea esquemas de protección a los consumidores de los servicios financieros. Para lograr el objetivo se deben tomar acciones en diferentes frentes.”^v

Finalmente, dentro del Objetivo 3.3 “Promover la innovación, la competencia, la integración en las cadenas de valor y la generación de un mayor valor agregado en todos los sectores productivos bajo un enfoque de sostenibilidad”, se establece una estrategia que guiará la actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor durante esta gestión pública federal:

3.3.7 Empoderar al consumidor, mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.^{vi}

Para empoderar al consumidor se requiere ubicar al consumo como una dimensión esencial del ser humano, que involucra derechos fundamentales que deben ser protegidos por el Gobierno de México. No es un hecho banal, tampoco trivial, porque todos los días consumimos, aunque se diría que rutinariamente y sin demasiada planificación o sin pensarlo dos veces. Consumimos –todos los individuos- porque procuramos satisfacer en principio nuestras necesidades elementales y si se tiene la posibilidad, aspirar a los bienes y servicios que aunque no necesitemos, nos pueden generar una satisfacción material u emocional.

Por ello, se estima indispensable anticipar un proceso de reingeniería institucional que facilite al Gobierno destinar eficazmente la mayor parte de sus recursos a los propósitos reales de desarrollo y justicia para la población y, con ello, hacer realidad el segundo piso de la Cuarta Transformación de México, mediante un gobierno austero, honesto y profesional.

Lo anterior tiene como implicaciones que se realice un análisis de las instituciones susceptibles de diseccionar para contribuir a una administración eficiente de los recursos públicos y lograr un cambio en la estructura gubernamental hacia un clima de credibilidad y capacidad de las instituciones para dar respuestas a las necesidades de los consumidores.

1. Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)

La PROFECO ha sido, desde su creación por ministerio de la Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación del 22 de diciembre de 1975, una institución clave para la protección y defensa de los derechos de los consumidores en México.²

El artículo 57 de esa Ley Federal de Protección al Consumidor, considerada como fuente histórica fundamental para entender la misión de la PROFECO que actualmente conocemos, determinaba que se creaba a la Procuraduría Federal del Consumidor como organismo descentralizado “de servicio Social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora.”

Su creación respondió a una necesidad urgente de enfrentar los abusos y prácticas desleales en el mercado que afectaban a los consumidores, quienes en ese momento carecían de una representación adecuada frente a las empresas y proveedores de bienes y servicios. La PROFECO surgió en un contexto de crecimiento económico y expansión del mercado, donde se observaba una creciente preocupación por las prácticas comerciales injustas y la falta de información veraz para los consumidores.

Las atribuciones originales de la PROFECO incluían la resolución alterna de conflictos, la regulación de precios de productos básicos y servicios esenciales para evitar abusos y garantizar el acceso equitativo a estos recursos. Además, la PROFECO tenía la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de normas de calidad en los productos y servicios ofrecidos en el mercado, protegiendo así a los consumidores de prácticas engañosas y productos defectuosos. Entre sus funciones también se encontraba la promoción de una cultura de consumo responsable y educada, mediante campañas informativas y educativas que buscaban empoderar a los consumidores para que tomaran decisiones informadas y conscientes en sus compras y uso de servicios.

No obstante, el entorno económico y social actual demanda una reestructuración y modernización de las funciones del estado para garantizar una protección más eficaz y eficiente de las personas que habitan en nuestro país.

En materia de protección de los derechos de los consumidores se requiere promover una política de simplificación administrativa basada en el principio de austeridad republicana, por lo que es necesario analizar los procedimientos y servicios que se llevan a cabo en diversas entidades públicas para detectar si atienden las finalidades esenciales para las que fueron constituidas o en la práctica existe duplicidad de funciones.

Como consumidores, somos destinatarios finales de todos los bienes y del producto de la actividad comercial, por lo que esa frecuente e ineludible participación en el mercado, deriva en que el derecho del consumo se convierta en un aspecto fundamental de nuestras vidas y en el más cotidiano de los derechos de consumidores de bienes y servicios.

En economías de corte neoliberal los consumidores pueden estar inermes ante la situación de tener que satisfacer sus necesidades impostergables de bienes y servicios según los dictados, precios y condiciones que fija el mercado, de ahí que el Estado deba prodigar al consumidor una tutela de la más alta jerarquía, decantada en los derechos de los consumidores, ante los supuestos en que la relación de consumo ya se encuentre entablada.

El acceso al consumo, como derecho, está comprendido dentro de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (1985 y modificaciones). Estas directrices se convierten en la guía internacional que establece las principales características que deben

² Para mayor referencia: Ley Federal de Protección al Consumidor. DOF, 22 de diciembre 1975. Disponible en versión HTML en internet: <http://sidof.segob.gob.mx/notas/4830120>

tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces.

No obstante, en el caso de México, es significativa la incorporación otorgada a este derecho en el ámbito constitucional con prelación a la aprobación de estas directrices en la Asamblea General de la ONU de 1985.

En el Diario Oficial de la Federación del día 3 de febrero de 1983, se publicó la reforma a la planeación democrática y fortalecimiento de la rectoría del Estado en el desarrollo nacional, la cual destaca porque establece en el máximo orden jurídico del país, la estructura del sistema económico nacional como piedra angular del proyecto de desarrollo planteado por el entonces titular del ejecutivo federal y que prevalece hasta nuestros días.

Aunado a la regulación para evitar los monopolios y cualquier otro tipo de ventajas o privilegios de actores del mercado, se incorpora el derecho a la protección de los consumidores, así como el mandato de propiciar la organización de los consumidores para la defensa de sus intereses, que si bien existía en leyes secundarias tales como la Ley de la PROFECO, con esa reforma constitucional adquieren un carácter de derecho fundamental.

Por tanto, esa reforma constitucional de 1983 resulta fundamental porque a partir de la misma es posible entender que el Gobierno mexicano colocaba en medio de ella, aun siendo predominantemente económica, el aspecto de la organización y protección de los consumidores, en virtud de que sin protección legal sería imposible contrarrestar las profundas asimetrías que prevalecen entre oferta y demanda, proveedores y consumidores; y sin la organización de estos, difícilmente puede pensarse en la defensa de sus intereses o considerar el acceso a una justicia colectiva.

En el año 2012, el Poder Judicial de la Federación, establece un criterio en el sentido de que la obtención del máximo beneficio con sus reservas es un derecho humano del consumidor tutelado por el artículo 28 de la Constitución, que a su vez es complementado con las directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.^{vii}

Al ampliar el marco regulatorio de protección de los derechos del consumidor a un régimen de convencionalidad y bajo el principio *pro persona*, México debe adoptar o fomentar medidas que logren o mantengan una protección adecuada de los consumidores.

Las directrices ayudan a identificar que la tutela de los derechos del consumidor pasa por temas tan diversos como: efectos en el medio ambiente de las decisiones y comportamiento de los consumidores, adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios, así como la promoción de la competencia leal; así como En la educación del consumidor en aspectos inherentes a sanidad, nutrición, prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración; peligros de los productos; rotulado de productos, información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de crédito y disponibilidad de artículos de primera necesidad, así como su uso eficiente.

Aunado a lo anterior, la Suprema Corte se pronunció sobre el derecho fundamental a la protección de los intereses del consumidor. En una tesis aislada de la Primera Sala del Máximo Tribunal del país, se establece el alcance que se proyecta en todas las vertientes jurídicas que marcan las relaciones de consumo.

En dicha tesis se precisa que la protección de los intereses del consumidor tiene por objeto contrarrestar las diferencias asimétricas que pueden presentarse entre las partes de una relación de consumo, y procurar que en estas relaciones entre consumidores y proveedores exista equidad, transparencia y seguridad jurídica.

Dicho imperativo debe operar como un principio protector aplicable en su óptimo alcance a todas las vertientes jurídicas que marca la relaciones de consumo; es decir, que incluya la vertiente administrativa en la que particularmente es importante la función de la PROFECO, además de otras vertientes como la civil y la mercantil, que adoptan una estructura e identidad jurídica diferente, pero al igual que la administrativa, siempre sometidas al régimen especial de protección del consumidor que la constitución establece.

Si hacemos una interpretación armónica de la tesis de la Suprema Corte de Justicia de la Nación acorde con lo dispuesto en la reforma constitucional del año 1983, el principio protector de los derechos de los consumidores en la vertiente administrativa debería estar a cargo de la PROFECO y, además, siguiendo las directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, la intervención tendría que contemplar el amplio abanico de temas previamente mencionados y que actualmente están a cargo de otras instituciones públicas como la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), por cuanto hace a la protección de datos personales en posesión de particulares y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) por lo que corresponde a los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.

Por esta razón, se propone que la PROFECO absorba a la CONDUSEF y a la CONAMED, y que asuma las funciones del INAI relacionadas con la protección de datos personales en posesión de particulares, así como las del IFT relativas a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Se debe tener presente que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece lo siguiente:

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

I. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

Para efectos de esta Ley, el consumidor es la persona destinataria final de bienes productos o servicios, sin hacer distinción en la materia, de ahí que la PROFECO tenga atribuciones para participar en temas relacionados con la promoción y defensa de los consumidores en medio ambiente, salud, servicios financieros, energía y agua.

Por tanto, se requiere revisar si las atribuciones de las instituciones públicas referidas anteriormente son susceptibles de encausarse hacia la PROFECO.

2. Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico fue creada por Decreto presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación de 3 de junio de 1996.

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con plena autonomía técnica para emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, cuyo objeto es contribuir en la solventación de conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

Cuenta con atribuciones para asesorar a pacientes y familiares, ofrecer mecanismos alternativos de solución de controversias; colaborar con autoridades de procuración e impartición de justicia mediante la emisión de dictámenes médicos y participar en la investigación, fomento a la calidad de la atención médica, así como la seguridad del paciente. Actualmente no tiene la facultad para sancionar a los prestadores de servicios médicos.

La actividad sustantiva de la CONAMED en años recientes se muestra en la siguiente tabla que presenta los asuntos concluidos del 2020 al 2023.

| Año | Orientación | Asesoría Especializadas | Quejas | Gestión Inmediata | Dictamen | TOTAL |
|------|-------------|-------------------------|--------|-------------------|----------|--------|
| 2020 | 5,824 | 3,266 | 605 | 1,365 | 104 | 11,164 |
| 2021 | 9,400 | 3,994 | 1,051 | 1,027 | 172 | 15,644 |
| 2022 | 10,202 | 4,436 | 1,032 | 752 | 166 | 16,588 |
| 2023 | 10,050 | 9,306 | 984 | 1,178 | 185 | 21,703 |

Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes. SAQMED.

De las cifras anteriores se puede destacar que del año 2020 al 2023, han aumentado el número de orientaciones en un 72.6% y en un 184.9% el número de asesorías, las gestiones inmediatas se han mantenido casi en la misma proporción, las quejas van a la baja en los últimos 3 años, la emisión de dictámenes médicos para las instancias de procuración e impartición de justicia se mantiene en rango constante.

En este sentido, la actividad prioritaria de la institución se ha enfocado en la atención inmediata de los usuarios de los servicios médicos mediante orientaciones, en las cuales se atienden los planteamientos sobre diversos aspectos relacionados con la atención médica como indicar ante qué instancia se debe acudir. Estas representan el 46.3% de los asuntos que atienden, por lo que la mayoría de los asuntos en realidad no se radican.

En tanto, otro 42.9% de los asuntos se reciben bajo la modalidad de asesorías especializadas (se informa sobre los fundamentos médicos y jurídicos de la inconformidad y con base en ellos se sugiere la mejor vía de solución conforme a sus pretensiones) y las gestiones inmediatas (obtención de prestaciones médicas a favor del paciente en tanto se encuentren establecidas en ley, programa específico o en la contratación de servicios y que el prestador del servicio médico acepta inmediatamente atender), que al igual que las orientaciones, no activan los mecanismos alternativos de solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos.

Las quejas concluidas en la CONAMED en el periodo en análisis, acorde el sector donde ocurrió el incidente que provocó la queja, se puede visualizar de la siguiente manera:

| Año | Sector Público | Sector Privado | Total |
|-------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| 2020 | 452 | 153 | 605 |
| 2021 | 610 | 441 | 1,051 |
| 2022 | 592 | 440 | 1,032 |
| 2023 | 582 | 402 | 984 |

Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes. SAQMED.

De las quejas concluidas por institución en el sector público, el IMSS y el ISSSTE son las dependencias en las cuales se concluyeron más quejas entre 2020 y 2023.

| Año | IMSS | ISSSTE |
|-------------|-------------|---------------|
| 2020 | 331 | 71 |
| 2021 | 442 | 105 |
| 2022 | 382 | 123 |
| 2023 | 388 | 104 |

Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes. SAQMED.

Lo anterior demuestra que las quejas que la CONAMED ha resuelto van a la baja año con año. Se reciben más quejas del sector público, las cuales involucran principalmente al IMSS y al ISSSTE.

Sin embargo, debe destacarse que si bien a la CONAMED se le asignó desde el año 1996 la atención de los asuntos relacionados con la prestación de servicios médicos, la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) realiza una actividad similar, pero bajo un enfoque de violación a los derechos humanos por la actuación irregular de los servidores públicos.

La CNDH cuenta con una Coordinación General de Especialidades Científicas y Técnicas encargada de fortalecer las investigaciones de presuntas violaciones a los Derechos Humanos en casos de solicitudes de intervención especializada y sustentar la emisión de recomendaciones en opiniones científicas y técnicas. En casos relacionados con la prestación de servicios médicos en 2022 atendió a 851 personas y emitió 819 recomendaciones.

Otra cifra importante por destacar, es que la CNDH sólo es competente por lo que corresponde a la actuación de servidores públicos y si bien existe la CONAMED como entidad especializada, entre los tres primeros lugares de las autoridades más frecuentemente señaladas por presuntas violaciones a los derechos humanos se encuentran dos del ámbito de la salud: IMSS e ISSSTE como se muestra a continuación:

| Autoridades más frecuentemente señaladas en la CNDH | 2022 |
|--|-------|
| Instituto Mexicano del Seguro Social | 2,074 |
| Organismo Administrativo Desconcentrado Prevención y Readaptación Social de la Secretaría de Gobernación | 1,619 |
| Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado | 838 |
| Policía Federal de la Secretaría de Gobernación | 660 |
| Secretaría de Educación Pública | 537 |

Fuente: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Informe de actividades 2022.

Las cifras anteriores revelan que la CNDH atiende también un buen número de asuntos del sector a cargo del órgano desconcentrado; por ende, existe una duplicidad de funciones en la atención de las quejas vinculadas al sector público.

En tal sentido, se tendría que valorar si la CONAMED podría seguir existiendo solo para atender quejas relacionadas con servicios médicos del ámbito privado y en su caso para desahogar los dictámenes médicos solicitados por las autoridades de procuración e impartición de justicia, porque existe la certeza de que la CNDH no declinará su actuación para atender los asuntos de instituciones del sector público.

Otro elemento a considerar para esa decisión, es el ejercicio del presupuesto asignado a este órgano desconcentrado en años recientes:

| Año | Monto asignado (pesos) |
|------|------------------------|
| 2021 | \$96,724,056 |
| 2022 | \$101,963,240 |
| 2023 | \$106,725,391 |
| 2024 | \$112,551,368 |

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia
<https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/>

Actualmente la institución cuenta con una plantilla de 136 servidores públicos, todos ellos personas trabajadoras de confianza. En su estructura orgánica de alta dirección, cuenta con un Comisionado (nivel Subsecretario); dos Subcomisionados (Jefe de Unidad) y seis Directores Generales, con un costo total de \$74,052,666 pesos anuales para el 2023.

Renta espacios en un inmueble ubicado en Av. Marina Nacional 60, Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, que tan sólo en 2023 motivó que se pagaran \$10,002,613.21 pesos, según el portal de transparencia. El gasto de operación de la entidad es de \$23,892,298 pesos que sumado al costo de la nómina nos da un total de \$97,944,964 pesos anuales con cargo al erario público.

Desaparecer este órgano desconcentrado podría acontecer con un Decreto presidencial para abrogar el Decreto por el cual se creó o con una manifestación expresa del Congreso de la Unión en el mismo sentido.

De acontecer lo establecido en el párrafo anterior, respecto a la presentación de quejas derivadas de los servicios de atención médica de naturaleza pública, a los pacientes no se les dejaría en indefensión por que la CNDH seguiría dando trámite a los reclamos como se ilustró en párrafos anteriores.

Por cuanto hace a la prestación de servicios de atención médica privada y social, el paciente goza de un rol de consumidor, en términos de los dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que las tareas que desempeña la CONAMED podría ejercerlas la PROFECO.

Para ello no se requiere más que una adición específica en la Ley Federal de Protección al Consumidor para determinar con precisión esta nueva función institucional y la consecuente reforma a sus instrumentos reglamentarios. Orgánicamente únicamente bastaría que la PROFECO cree una Dirección General especializada con adscripción en la Subprocuraduría de Servicios, tomando en consideración que cuentan con experiencia y capacidad para aplicar medios alternos de solución de conflictos y tienen una robusta plataforma de atención de asesorías y gestiones inmediatas.

La implementación de esta medida representaría un ahorro presupuestal de aproximadamente \$112,551,368 millones de pesos.

3. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, sectorizado a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999) tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

El origen de este organismo fue parte de una estrategia para sortear la crisis económica de 1994; sin embargo, el contexto político, económico y social ha cambiado. Los retos y enfoques de los organismos deben ser ajustados acordes a una política que empodere a los consumidores y que deje atrás esas prácticas donde se beneficiaban intereses particulares.

El presupuesto asignado en los tres últimos años se muestra en la siguiente tabla:

| 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------|---------------|---------------|
| \$695,508,870 | \$733,351,008 | \$732,969,482 |

Fuente: Elaboración propia con cifras publicadas en el PEF ejercicios 2022-2024.

A partir de las reformas en 2014 a la citada Ley, a la *Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros* y la *Ley de Instituciones de Crédito*, la CONDUSEF adquirió atribuciones como: registrar los contratos de adhesión utilizados por instituciones financieras, la creación y mantenimiento del Buró de Entidades Financieras y la puesta en marcha de un sistema arbitral en materia financiera.

En línea con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, la CONDUSEF plantea como funciones principales: ser una autoridad conciliatoria al momento de resolver las controversias que puedan

existir entre los usuarios y las instituciones financieras y la de realizar una función preventiva, a través de difusión y promoción de la cultura financiera.

Es importante señalar que dentro de la PROFECO existen áreas que realizan las funciones antes mencionadas, como el registro de contratos de adhesión y la aplicación de los medios alternos de solución de controversias; de igual forma, para el diseño del Buró de Crédito fue tomado como referencia el buró comercial de la PROFECO.

Es un hecho que la PROFECO asume materialmente actividades financieras que por naturaleza debería llevar a cabo la CONDUSEF, como lo son créditos de tiendas departamentales, casas de empeño, agencias automovilísticas, despachos de cobranza y gestoras de crédito, por lo que para la primera no es ajena la defensa de los intereses de los usuarios de servicios financieros.

De igual forma si adquirimos un bien o servicio por internet, en caso de no realizar el pago mediante un instrumento financiero, la queja se debe presentar en la PROFECO.

La posibilidad de que la PROFECO como institución “cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de las personas consumidoras, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la igualdad, la no discriminación, la participación ciudadana, y la educación para un consumo responsable”^{viii}; otorga sustento para que las atribuciones de la CONDUSEF se le transfieran para hacer sinergia con dos temas básicos que el Gobierno de México está impulsando:

- Incorporar mayor número de usuarios al sistema bancario, a fin de regularizar los recursos que se otorgan mediante los programas sociales.
- Avance hacia la bancarización y la eliminación gradual del efectivo.

La PROFECO cuenta con la facultad de imponer multas y que estas serán consideradas créditos fiscales y se ejecutarán por ésta en su carácter de autoridad fiscal bajo el Procedimiento Administrativo de Ejecución, facultades que no cuenta la CONDUSEF.

Para hacer efectiva esta propuesta se deberá abrogar la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros a efecto de extinguir a este organismo descentralizado y, en su lugar, dotar a la PROFECO de todas las atribuciones asignadas al mismo. Bajo esta reforma, se armonizarían todas las normas que mencionan a la CONDUSEF.

Para la PROFECO implicaría reformar su Ley de origen con un capítulo específico, así como modificar el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, en virtud de que al desaparecer la CONDUSEF, por añadidura se eliminaría la restricción de que la PROFECO pueda regular los servicios financieros. Bastaría que, en la estructura orgánica, se programe la creación de una subprocuraduría especializada en esta materia.

El ahorro presupuestal de esta medida sería aproximadamente \$184,215,123.67 millones de pesos.

4. Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 16 la protección de los datos personales como un derecho fundamental. Este artículo garantiza que toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de estos, así como a manifestar su oposición en los términos que fije la ley.

Además, se establece que los datos personales sólo pueden ser tratados cuando su titular haya dado su consentimiento, salvo en los casos que señale la ley. La Constitución también especifica que la autoridad competente debe proteger el uso adecuado de los datos personales y que las instituciones deben establecer medidas para garantizar su seguridad. En este contexto, se señala

la importancia de que las leyes secundarias desarrollen los mecanismos específicos para proteger estos derechos, reflejando el compromiso del Estado mexicano con la privacidad y la integridad de la información personal. Esta protección está alineada con los principios de legalidad, consentimiento, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, los cuales deben regir cualquier tratamiento de datos personales, garantizando así que la privacidad de las personas sea respetada y que se prevengan abusos o usos indebidos de la información personal.

La Constitución establece de manera general las funciones del INAI, incluyendo la protección de datos personales, pero no lo señala específicamente como la autoridad responsable de la Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. En su artículo 6º, fracción VIII, se establece que el INAI es un organismo autónomo encargado de garantizar el derecho de acceso a la información y la protección de datos personales. A continuación, se detalla la redacción correspondiente:

Artículo 6º, fracción VIII de la Constitución:

“El organismo garante de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales, que será especializado, imparcial, colegiado y autónomo, y que tendrá competencia en el ámbito federal, de los estados y de los municipios, en los términos que establezcan esta Constitución y las leyes.”

Aunque la Constitución establece de manera general que el INAI es el organismo encargado de la protección de datos personales, es la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) la que especifica y detalla las funciones y responsabilidades del INAI en esta materia.

En esta ley se define claramente que el INAI es la autoridad responsable de supervisar y garantizar la protección de datos personales en posesión de los particulares.

En términos de lo anterior, la Constitución establece de manera general la función del INAI en la protección de datos personales, pero es la LFPDPPP la que detalla específicamente que el INAI es la autoridad responsable de la protección de datos personales en posesión de los particulares.

De ahí que trasladar la responsabilidad en todo lo relacionado a la protección de datos personales en posesión de los particulares a la Procuraduría Federal del Consumidor no requiere una reforma a la Constitución.

La PROFECO daría continuidad a la LFPDPPP para garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas mediante la protección de sus datos personales en posesión de entidades privadas.

Para ello se debe hacer una sustitución en la autoridad responsable que está determinada en la LFPDPPP y actualizar el Reglamento que deriva de la misma porque es el ordenamiento que desarrolla de manera más específica los procedimientos y obligaciones para el tratamiento de datos personales.

De acuerdo con el principio de universalidad, asequibilidad y calidad de los servicios públicos y de interés general con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que estos precisen el uso de dichos servicios por parte de las Administraciones Públicas con presencia territorial, la PROFECO, con las oficinas que cuenta a lo largo y ancho del país, puede hacerse cargo de lo dispuesto en la Ley que nos ocupa.

Esta propuesta de gran calado, además de generar ahorros (El presupuesto autorizado para el INAI en 2024 es de \$1,097,353,466 pesos) y una mayor cohesión en la implementación de políticas públicas, no genera riesgos asociados con la pérdida de independencia, transparencia

y rendición de cuentas, a la luz de un ejercicio de control de constitucionalidad y convencionalidad, pues se trasladan a un organismo público descentralizado que goza de personalidad jurídica propia y patrimonio propios.

Al proponer la iniciativa que las funciones del INAI sean asumidas por la PROFECO tampoco se advierten riesgos para la protección de datos personales para la población. Se trata de una propuesta legítima en las preocupaciones por la eficiencia, que puede ser evaluada bajo un criterio de control difuso y de la interpretación más favorable para las personas, ya que no se observa que se comprometan los principios democráticos y la salvaguarda de derechos fundamentales que se buscan preservar con la LFPDPPP, al recaer estas tareas en un organismo especializado en la promoción y salvaguarda de los derechos de las personas ante el sector privado.

II.4 Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)

El Instituto Federal de Telecomunicaciones es un órgano constitucional autónomo en términos del artículo 28 constitucional. Tiene dos grandes atribuciones:

- La regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales.
- Es la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones.

El presupuesto asignado al Instituto en los años recientes se muestra a continuación.

| | Presupuesto IFT (pesos) |
|------|----------------------------|
| 2021 | \$1,510,000,000 |
| 2022 | \$1,560,000,000 |
| 2023 | \$1,662,023,679 |
| 2024 | \$1,680,000,000 |

Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Cuenta Pública 2020-2023 / Presupuesto de Egresos de la Federación 2024.

De los órganos constitucionales autónomos creados en la década anterior, es el que más presupuesto recibe:

- Comisión Federal de Competencia Económica \$687,866,026 pesos
- INAI \$ 1,097,353,466 pesos

Los órganos constitucionales autónomos, como es el IFT, tienen carácter ejecutivo, no legislativo. No obstante, en agosto del 2017 la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación consideró que el Instituto, como ente especializado en la materia, es el único que podría establecer las tarifas de interconexión telefónica (tarifa cero) y no el Poder Legislativo.

Aún y cuando el Congreso tiene facultades para legislar sobre la materia, la existencia del órgano especializado le despoja de parte de sus atribuciones al respecto.

La creación de órganos autónomos puede traer como consecuencia la pérdida de potestades para los tres poderes tradicionales, sobre todo a los poderes Legislativo y Ejecutivo ¿Conviene seguir fragmentando el poder público?

Las decisiones de trascendencia nacional quedan fuera del ámbito de competencia del órgano que representa directamente a los intereses de la sociedad.

Algunos académicos han sido críticos respecto a la actuación del IFT. Destaca un texto escrito de Irene Levy, quien durante el periodo de transición del actual gobierno de México, publicó una columna en *El Universal*¹⁸, en la cual argumenta que “en el sector de telecomunicaciones, aunque no es el único, venimos de un mundo de dobles, triples y cuádruples ventanillas que trató de atenuar la reforma constitucional de 2013, con la creación del Instituto Federal de Telecomunicaciones como organismo constitucional autónomo, asignándole la mayoría de las atribuciones en este sector, pero aun así mantuvo opiniones compartidas y otras funciones en ciertas dependencias de la administración pública federal.”

Estas múltiples ventanillas que se observan en el sector de las telecomunicaciones ocupan el trabajo cotidiano de diversas dependencias y entidades de la administración pública federal porque la reforma constitucional del 2013 y la subsecuente legal del año 2014, generaron un reparto de atribuciones que de manera general impacta en el trabajo de diversas dependencias y entidades del gobierno de México, de entre las cuales a la PROFECO, mediante la creación de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, le corresponde atender todo lo relativo a los derechos de los usuarios y consumidores en estos servicios. Esto ha generado una doble ventanilla en la atención de inconformidades presentadas por los consumidores en materia de telecomunicaciones, atendidas mediante la herramienta Soy Usuario, administrada por la Coordinación General de Política del Usuario del IFT; aunque es importante mencionar que personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones es quien asesora y da respuesta a las inconformidades ingresadas por esta herramienta que constituye una etapa de “pre-conciliación”. Esto genera confusión para los consumidores al no tener claro si debe formalizar su queja en PROFECO o en IFT.

Por eso, debe reformarse la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión para evitar la doble ventanilla y sea exclusivamente la PROFECO, la encargada de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones, a través de la Subprocuraduría especializada en telecomunicaciones, lo cual generaría ahorros para el Estado Mexicano y eficiencia en la gestión pública.

Que una autoridad sea la encargada de proteger a los usuarios de servicios de telecomunicaciones en México generaría como beneficios:

1. Claridad y simplicidad: los usuarios tendrían una única entidad a la que acudir, lo que reduciría la confusión sobre a quién dirigirse en caso de asesorías o quejas.
2. Eficiencia administrativa: la consolidación de funciones en una sola autoridad podría reducir la duplicidad de esfuerzos y recursos, permitiendo una gestión más eficiente de las quejas.
3. Mayor coordinación: una sola autoridad podría coordinar mejor las políticas y acciones destinadas a proteger y educar a los usuarios, asegurando una respuesta más rápida y coherente a los problemas que surjan.

Los retos que tendría la PROFECO frente serían:

- Mejorar la infraestructura para manejar el aumento en el volumen de asesorías y quejas en los casos relacionados con la materia.
- Invertir en tecnologías que permitan una gestión más eficiente de las quejas, consultas, educación y promoción de los derechos de los usuarios y consumidores.
- Establecer mecanismos de supervisión y evaluación para asegurar que cumpla eficazmente con sus nuevas responsabilidades.

En conclusión, lo que se puede observar en esta propuesta de simplificación administrativa, bajo el principio de austeridad republicana, es que el Gobierno de México podría asignar una gran cantidad de recursos económicos para los programas prioritarios a partir del año 2025, que podrían resultar de la extinción o reingeniería institucional de las cuatro instituciones analizadas en el presente estudio.

Recordemos que el Presupuesto susceptible de manejarse acorde con las prioridades del Gobierno de México contemplaría:

| | Presupuesto asignado 2024 (pesos) |
|----------|--------------------------------------|
| CONAMED | \$112,551,368 |
| CONDUSEF | \$732,969,482 |
| INAI | \$1,097,353,466 |
| IFT | \$1,680,000,000 |
| TOTAL | \$3,622,874,316 |

El desarrollo del país pasa por el fortalecimiento de las instituciones, los mecanismos, los instrumentos y los medios alternativos de solución de controversias, a fin de dar una pronta respuesta a conflictos entre particulares y con autoridades para proteger, entre otros, los derechos de los consumidores.

Lo expuesto en la presente exposición de motivos puede ser la parte de la estrategia a implementar en pro del fortalecimiento de políticas públicas inherentes a la protección de los derechos del consumidor hacia una administración eficaz con una estructura mínima gubernamental, fomentar la probidad en el accionar mediante la transparencia y rendición de cuentas en las instituciones públicas y el cumplimiento de la ley.

Se requiere una política pública transversal que implica el estudio de la estructura institucional interna y sus vínculos con otras dependencias, con la finalidad de asegurar un funcionamiento adecuado del Estado en el cumplimiento de sus funciones centrales, para una gestión por resultados que pueda ser evaluada en términos de satisfacción ciudadana y que se traduzca en un instrumento promotor de una transformación de fondo y enfocada hacia intervenciones públicas más eficientes, transparentes y efectivas.

Como ya se comentó, es de vital importancia, la implementación de esta política nacional en materia de simplificación administrativa, cuyos objetivos y estrategias tomen como base el principio de austeridad impulsada por la cuarta transformación y lleven al Estado hacia la mejora en servicios y tramites que realmente mejoren la calidad de vida de la mayoría.

Habría una reducción del gasto público, no se fragmentaría el poder federal mediante órganos constitucionales autónomos y se conjuntaría en una sola instancia la defensa de los intereses de los consumidores en la institución pública creada para tal efecto hace ya 47 años.

Por lo expuesto a lo largo de la presente exposición de motivos, se reitera que es indispensable anticipar un proceso de reingeniería institucional para que el Gobierno de México destine el presupuesto público a los propósitos reales de desarrollo y justicia y, con ello, hacer realidad el segundo piso de la Cuarta Transformación, bajo un gobierno austero, honesto y profesional.

Además, esta iniciativa pretende lograr una gestión más eficiente de los recursos públicos, en virtud de que la duplicidad de funciones y la fragmentación institucional generan costos administrativos elevados y redundancias que pueden ser eliminadas. Un solo organismo encargado de la protección de los consumidores en múltiples ámbitos puede optimizar los procesos y reducir el gasto público.

Al concentrar las funciones en la PROFECO se mejorará la coordinación y la respuesta a las necesidades de las personas que habitan en este país. La PROFECO podrá ofrecer una atención integral que abarque desde la protección financiera, pasando por los servicios médicos, hasta la protección de datos personales en posesión de los particulares y la atención a usuarios de telecomunicaciones.

Unificar competencias como plantea esta iniciativa, permitirá simplificar el marco normativo, reduciendo la complejidad regulatoria que enfrentan los ciudadanos y los proveedores, lo cual contribuirá a un entorno legal más claro y accesible, facilitando el cumplimiento del marco regulatorio y la promoción y defensa de los derechos de la población.

CONTENIDO DE LA INICIATIVA

Como se ha expuesto en el apartado anterior, para llevar a cabo las acciones que han quedado establecidas y lograr que la PROFECO absorba a la CONDUSEF y a la CONAMED, así como transferirle las funciones del INAI relacionadas con la protección de datos personales en posesión de particulares y las funciones del IFT relacionadas con la atención a usuarios de telecomunicaciones, se requerirá una serie de pasos legislativos y administrativos.

La presente iniciativa pretende realizar las modificaciones necesarias para esta simplificación administrativa que redunde en la protección de los derechos de los consumidores en México con la abrogación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y el Decreto de creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. También con reformas y adiciones a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y, por consecuencia, a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el cuerpo de la iniciativa se puede observar que ésta consta de tres artículos en su cuerpo principal y de diez artículos transitorios.

En el primero de los artículos se establecen las reformas y adiciones que se pretenden realizar a la Ley Federal de Protección al Consumidor y que sin duda son necesarios para dar armonía al marco regulatorio de protección de los derechos del consumidor.

De esta Ley se reforman los artículos 2, fracciones I y II; 5, primer y segundo párrafos; 6; 7; 8 Bis, primer párrafo; 10, segundo párrafo; 11; 18; 21; 22; 23, fracción III; 24, fracciones VI, IX; XII, XIV, XIV Bis, XIX, XX Bis, XXIII y XXIV; 25 BIS, segundo y cuarto párrafos; 27, primer párrafo, fracciones III, IV y VI; 28 y 129; se adicionan los artículos 18, segundo y tercero párrafos; 18 BIS, primer párrafo y se recorre el subsecuente; 58 BIS; un Capítulo VII BIS "De los servicios financieros"; 72 BIS; 72 TER; 72 QUÁTER y 128 QUINTUS.

En este artículo se abarcan varios aspectos clave para fortalecer la protección de los consumidores en México, con un enfoque especial en los servicios financieros y la atención de las quejas médicas.

Por ello se propone una modificación de las definiciones centrales de la ley establecidas en el artículo 2. En tratándose de la definición de consumidor, se amplía el término para incluir explícitamente a los usuarios de servicios financieros y a aquellos que reciben servicios médicos privados o sociales bajo la denominación de una contratación de bienes, productos o servicios.

Por otra parte, la definición de proveedor se expande para incluir a instituciones financieras, así como prestadores de servicios médicos de naturaleza privada y social, las y los cuales, bajo esta reforma, quedan sujetas a las disposiciones de la ley.

En el artículo 5 relativo a las excepciones a la Ley, se ajusta para acotar que no aplicará para los servicios profesionales que no prevean una relación de consumo, cuando antes se preveía esta excepción a los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.

También se aprovecha esta propuesta para actualizar la denominación de la Ciudad de México en los casos a que se hace referencia al Distrito Federal, como acontece en el artículo 6, 21, 22, 23 y 24. Mismo estilo de modificación se plantea en el caso de la denominación de la Ley Federal de Metrología y Normalización que ha sido abrogada para dar vigencia a la Ley de Infraestructura de la Calidad.

En el artículo 7 se adiciona la palabra prestación, tomando en consideración que por lo que corresponde a los servicios médicos, estos son prestados en condiciones especiales que no tienen que ver con una mera comercialización de bienes y productos. Mismo efecto se busca en el artículo 8 Bis, al cual se incorpora la palabra productos para hacer referencia a los de servicios financieros que se han incorporado como parte fundamental de esta reforma legal.

En tanto que en el artículo 10 se agrega la palabra bienes que se estima importante referir cuando se refiere al abastecimiento de productos y servicios. Congruentemente, en el artículo 11 se eliminan las palabras envase y empaque, porque se considera que un consumidor, al adquirir un bien y haya entregado una cantidad como depósito, tendrá derecho a recuperarla, no solamente en casos en los cuales se involucre un envase o empaque.

Destaca en el artículo 18 BIS la adición de un párrafo primero para armonizar la reforma que se propone a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares con esta Ley. En este sentido, se impone a la PROFECO la obligación de realizar las acciones pertinentes para difundir el conocimiento del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares, promover su ejercicio y vigilar la debida observancia de las disposiciones contenidas en ella.

En el artículo 24 relativo a las atribuciones de la PROFECO, se adicionan ajustes que versan sobre conceptos que son importantes establecer para darle sustento a la iniciativa. Un cambio similar y acorde con un lenguaje inclusivo, se considera importante modificar los artículos 27 y 28 para que, en lugar de referirnos al Procurador Federal del Consumidor, se establezca la mención "la persona titular de la Procuraduría Federal del Consumidor".

En el artículo 58 BIS de reciente creación, se destaca la importante mención del sustento procedimental para que la PROFECO pueda resolver probables actos u omisiones derivadas de la prestación del servicio y probables casos de negligencia o impericia con consecuencia sobre la salud del usuario. Esta incorporación sin correlativo previo es requerida porque en los artículos será eliminada la CONAMED.

Continuando con las adiciones propuestas por esta iniciativa, una de las partes más innovadoras es la inclusión de un capítulo dedicado exclusivamente a los servicios financieros. Derivado de

este capítulo, en el artículo 18 se incorporan dos párrafos para determinar la existencia de un registro de proveedores, acorde con el que opera en CONDUSEF, así como el establecimiento de una base de datos de comisiones que le sean reportadas por las instituciones financieras, misma que se dará a conocer al público en general.

Posteriormente se realiza la adición de un capítulo, el VII BIS "De los servicios financieros", que incluye nuevos artículos: 72 BIS; 72 TER; 72 QUÁTER y 128 QUINTUS, que dan sustento a las nuevas atribuciones de la PROFECO en esta materia y permiten la abrogación de la Ley específica en los artículos transitorios. En estos artículos se define claramente al usuario de servicios financieros como aquel que utiliza o se beneficia de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras, abarcando desde productos de ahorro hasta préstamos y seguros. Se establecen procedimientos específicos para la conciliación de quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios financieros que buscan resolver los conflictos de manera rápida y justa, sin necesidad de recurrir a instancias judiciales, así como reglas específicas para el registro del pasivo contingente y las reservas técnicas.

También se dispone que las instituciones financieras están obligadas a crear Unidades Especializadas de Atención al Consumidor, encargadas de gestionar las quejas y consultas de los usuarios. Estas unidades deben ofrecer una atención oportuna y efectiva, y están sujetas a la supervisión de PROFECO.

Finalmente, se introducen sanciones adicionales que la PROFECO podrá imponer en el ámbito de los servicios financieros:

- Se detallan las multas que las instituciones financieras deberán pagar en caso de incumplir con las obligaciones impuestas por la ley. Esto incluye, entre otros aspectos, el incumplimiento en el registro de pasivos contingentes, la falta de información veraz o la vulneración de los derechos del consumidor.
- La PROFECO podrá intervenir en la regulación de comisiones y otras prácticas que se consideren abusivas o desproporcionadas, buscando proteger a los consumidores de cobros indebidos o excesivos.

El último artículo que se reforma es el artículo 129, el cual determina la procedencia de multas mayores en caso de reincidencia, lo cual también aplicará a los supuestos recientes en materia de servicios financieros.

En el segundo de los artículos a los cuales se ocupa la iniciativa, se incorporan las hipótesis normativas que se sugieren modificar en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

De esta Ley se contempla la reforma de los artículos 18, segundo párrafo; la definición de la autoridad establecida en la Sección I del CAPÍTULO VI; 38; 39, primer párrafo; 40; 43, fracciones III, IV y V; 44, segundo párrafo; 45, primer, cuarto, quinto y sexto párrafos; 46, primer párrafo y fracción VI; 47; 48; 49; 50; 51, primer párrafo; 52, fracciones I y II; 54, primer y segundo párrafos; 55, primer, segundo y tercero párrafos; 56; 57; 59, primer párrafo; 60, primer párrafo; 61; 62, primer, segundo, tercero y cuarto párrafos; 63, fracción XVI; 64, primer párrafo y 65, primer párrafo; se deroga la fracción XI del artículo 3; se adiciona la fracción XIII y se reenumeran las fracciones subsecuentes del artículo 3.

Este artículo refleja los cambios y adiciones introducidos por esta iniciativa para establecer claramente que la PROFECO será la autoridad responsable en la protección de los datos personales en posesión de personas privadas.

Por lo que en el artículo 3 relativo a las definiciones para los efectos de esta Ley, se elimina al INAI y se agrega a la PROFECO, lo cual motiva que se reenumeren las fracciones para actualizar

la terminología y las definiciones de términos clave. Consecuentemente se ajustan todas las menciones que esta Ley realizaba al INAI, las cuales ahora corresponderán a la PROFECO.

Por lo que respecta al tercero de los artículos, éste se ocupa de establecer las reformas y adiciones a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Al efecto, se precisa que serán reformados los artículos 191, párrafos cuarto, quinto, sexto, octavo y noveno; 238 y 293; y se busca adicionar un párrafo séptimo a la Ley de Telecomunicaciones.

En el artículo 191 queda expresamente redactado que la PROFECO será la única institución pública encargada de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar individual o colectivamente a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones. Lo cual también le generará obligaciones para difundir periódicamente preferencias, índices de satisfacción, encuestas, recomendaciones y estudios, a fin de que usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones cuenten con información suficiente para la toma de decisiones acerca de sus derechos en materia de telecomunicaciones, así como para promover un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.

No obstante, se mantiene la estrecha coordinación con el IFT, pero ya no en torno a lo relativo a las asesorías y quejas de los usuarios y consumidores, como quedó previamente establecido, sino a las diversas funciones que por competencia le corresponde atender a cada institución del sector público.

En los artículos 238 y 293 se incorporan hipótesis normativas que amplían los derechos de los usuarios de telecomunicaciones en un aspecto fundamental de las relaciones de consumo: la información y publicidad engañosa. Para tal efecto, se prevé a partir de esta adición, que el IFT podrá ordenar la suspensión de publicidad de la información si ésta no cumple con lo dispuesto en la Ley de Telecomunicaciones o a petición de la PROFECO en materia de información y publicidad, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor. Si bien, se trata de un problema añejo que afecta a los consumidores en su carácter de usuarios y audiencias, con esta reforma se busca ampliar la actuación del IFT para protegerlos de forma más explícita.

El régimen de transitoriedad que se incorpora consta de diez artículos, cuyo propósito es establecer reglas para la transición administrativa que deberá incluir un plan detallado para el fortalecimiento funcional y competencial de la PROFECO.

Además de la mención obligatoria de la *vacatio legis*, cobra relevancia establecer preceptos que obliguen a implementar medidas que aseguren la continuidad de los servicios públicos que se trasladan a la PROFECO, por eso se establecen garantías para que no haya interrupción en los servicios a los usuarios durante la transición y que los asuntos en trámite puedan seguir el turno correspondiente.

También se establece la obligatoriedad de incorporar medidas para la implementación y fases de la transición, la asignación de personal y recursos, el establecimiento de mecanismos de coordinación, así como disposiciones transitorias para asegurar la continuidad de servicios. Es prioritario que se facilite una transición ordenada y efectiva de las funciones hacia la PROFECO.

No puede dejar de sustraerse en la nueva regulación, lo relativo al impacto presupuestal que se generará, por lo que si estamos ante una iniciativa que busca plantear nuevos esquemas de austeridad republicana y simplificación orgánica y administrativa, es necesario la incorporación de hipótesis normativas que determinen el camino a seguir para las erogaciones que se generen con motivo de la entrada en vigor del presente Decreto y cuál será la intervención de la Cámara de Diputados.

De igual manera se incorporan ordenamientos transitorios que establecer certeza por lo que corresponde a la estructura organizacional de la PROFECO, la cual deberá incluir la descripción de los cambios en la estructura y la creación de nuevas unidades administrativas para gestionar las tareas que ahora le son encomendadas en forma adicional.

Esto implica establecer en este apartado de la iniciativa la obligación presidencial para adicionar y actualizar el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor para incorporar los capítulos relativos a las quejas médicas y la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, pero también para que la PROFECO actualice y amplíe lo dispuesto en el Reglamento de la institución, así como el estatuto orgánico.

Al absorber a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, también fue importante establecer un transitorio que expresamente manifieste la abrogación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Finalmente, la iniciativa no podría estar completa si no incluye de manera imperiosa lo relativo a los derechos laborales de los trabajadores que presten sus servicios en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. En este régimen de transitoriedad queda precisado claramente que con motivo de la entrada en vigor del presente Decreto, serán respetados en todo momento los derechos laborales de los trabajadores, de conformidad con lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables a la PROFECO.

CUADRO COMPARATIVO

Sin demérito de que ha quedado plenamente expuesto el objeto y motivación de las modificaciones planteadas, se presenta un cuadro comparativo para clarificar sus alcances:

I. Ley Federal de Protección al Consumidor

| TEXTO VIGENTE | PROPUESTA DE MODIFICACIÓN |
|---|---|
| <p>ARTÍCULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:</p> <p>I. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:</p> <p>I. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, contrata, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, contrate, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>...</p> <p>II. Proveedor: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ...</p> | <p>...</p> <p>II. Proveedor: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios, incluyendo instituciones financieras, así como prestadores de servicios médicos de naturaleza privada y social;</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 5.- Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil y los servicios que presten las sociedades de información crediticia.</p> <p>Asimismo, quedan excluidos los servicios regulados por las leyes financieras que presten las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</p> | <p>ARTÍCULO 5.- Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no prevean una relación de consumo y los servicios que presten las sociedades de información crediticia.</p> <p>Asimismo, quedan excluidos los servicios regulados por las leyes financieras que presten las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación y de supervisión dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</p> |
| <p>ARTÍCULO 6.- Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores.</p> | <p>ARTÍCULO 6.- Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno de la Ciudad de México, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores.</p> |
| <p>ARTÍCULO 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones</p> | <p>ARTÍCULO 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones</p> |

| | |
|--|---|
| <p>aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.</p> | <p>aplicables en la prestación y comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.</p> |
| <p>ARTÍCULO 8 Bis. La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.</p> <p>...</p> <p>...</p> | <p>ARTÍCULO 8 Bis. La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes, productos y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.</p> <p>...</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 10.- ...</p> <p>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.</p> | <p>ARTÍCULO 10.- ...</p> <p>Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de bienes, 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.</p> |
| <p>ARTÍCULO 11.- El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.</p> | <p>ARTÍCULO 11.- El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>ARTÍCULO 21.- El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas y el Distrito Federal. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.</p> | <p>ARTÍCULO 21.- El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá las oficinas de atención en todas las entidades federativas y la Ciudad de México. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.</p> |
| <p>ARTÍCULO 22.- La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto.</p> | <p>ARTÍCULO 22.- La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, oficinas de atención en las entidades federativas y la Ciudad de México y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto.</p> |
| <p>ARTÍCULO 23.- El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal;</p> <p>IV. ...</p> <p>V. ...</p> | <p>ARTÍCULO 23.- El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y del gobierno de la Ciudad de México;</p> <p>IV. ...</p> <p>V. ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>I a III ...</p> <p>IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;</p> <p>...</p> | <p>ARTÍCULO 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>I a III ...</p> <p>IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes, productos y servicios que se ofrecen en el mercado;</p> <p>...</p> |

| | |
|---|--|
| <p>V a VIII ...</p> <p>IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;</p> <p>IX bis. a XI ...</p> <p>XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;</p> <p>XIII. ...</p> <p>XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;</p> <p>XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;</p> <p>XV a XVIII ...</p> <p>XIX. Aplicar y ejecutar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre</p> | <p>V a VIII ...</p> <p>IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes, productos y servicios en mejores condiciones de mercado;</p> <p>IX bis. a XI ...</p> <p>XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, de la Ciudad de México en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;</p> <p>XIII. ...</p> <p>XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley de Infraestructura de la Calidad, así como de las normas oficiales mexicanas, estándares y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;</p> <p>XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad;</p> <p>XV a XVIII ...</p> <p>XIX. Aplicar y ejecutar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley de</p> |
|---|--|

Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

XX. ...

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;

XXI. a XXII ...

XXIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables; emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud o la seguridad del consumidor; ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a proveedores y dar a conocer los de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;

Infraestructura de la Calidad y demás ordenamientos aplicables;

XX. ...

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes, **productos** o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;

XXI. a XXII ...

XXIII. Publicar, a través de cualquier medio, los **bienes**, productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables; emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, **la economía** o la seguridad del consumidor; ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a proveedores y dar a conocer los de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;

| | |
|---|--|
| <p>XXIV. Retirar del mercado los bienes o productos, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor, cuando los proveedores hayan informado previamente que sus productos ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;</p> <p>XXV a XXVII ...</p> | <p>XXIV. Retirar del mercado los bienes, productos o servicios, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor, cuando los proveedores hayan informado previamente que sus productos ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;</p> <p>XXV a XXVII ...</p> |
| <p>ARTÍCULO 25 BIS. ...</p> <p>I a VII ...</p> <p>Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría realizará apercibimiento salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que el proveedor aporte elementos de convicción que acrediten el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las medidas a que se refiere este</p> | <p>ARTÍCULO 25 BIS. ...</p> <p>I a VII ...</p> <p>Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley de Infraestructura de la calidad; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes, productos o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría realizará apercibimiento salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que el proveedor aporte elementos de convicción que acrediten el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las medidas a que se refiere este</p> |

| | |
|---|---|
| <p>precepto. En caso de que la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización, la Procuraduría sancionará conforme lo prevé el artículo 128 TER fracción XI de esta ley.</p> <p>...</p> <p>Los proveedores están obligados a informar de inmediato a las autoridades si determinan que alguno de sus productos puede implicar riesgos para la vida o la salud de los consumidores.</p> <p>...</p> | <p>precepto. En caso de que la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización, la Procuraduría sancionará conforme lo prevé el artículo 128 TER fracción XI de esta ley.</p> <p>...</p> <p>Los proveedores están obligados a informar de inmediato a las autoridades si determinan que alguno de sus productos o servicios puede implicar riesgos para la vida o la salud de los consumidores.</p> <p>...</p> |
| <p>ARTÍCULO 27.- El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. Crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el estatuto orgánico;</p> <p>IV. Informar al Secretario de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;</p> <p>V. ...</p> <p>VI. Aprobar los programas de la entidad;</p> <p>VII a XII ...</p> | <p>ARTÍCULO 27.- La persona titular de la Procuraduría Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. Crear las unidades y oficinas que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar su competencia, de acuerdo con el estatuto orgánico;</p> <p>IV. Establecer la coordinación sectorial con la persona titular de la Secretaría de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría, en términos de lo dispuesto por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal;</p> <p>V. ...</p> <p>VI. Aprobar los programas de la Procuraduría;</p> <p>VII a XII ...</p> |

| | |
|--|---|
| <p>ARTÍCULO 28.- El Procurador Federal del Consumidor será designado por el Presidente de la República y deberá ser ciudadano mexicano y tener título de licenciado en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.</p> | <p>ARTÍCULO 28.- La persona titular de la Procuraduría Federal del Consumidor será designada por el Presidente de la República y deberá ser ciudadana mexicana y tener título de licenciatura en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.</p> |
| <p>SIN CORRELATIVO</p> | <p>ARTÍCULO 58 BIS.- Para los efectos de esta ley, se considerarán proveedores de servicios, a los prestadores de servicios médicos, las instituciones de salud de carácter privado o social, así como los profesionales, técnicos y auxiliares que ejerzan libremente cualquier actividad relacionada con la práctica médica. Los consumidores de un servicio médico son las personas que solicitan, requieren u obtienen dicho servicio de los prestadores de servicios médicos para proteger, promover y restaurar su salud física o mental.</p> <p>La Procuraduría reglamentará el procedimiento de atención de los servicios especializados de atención médica, para conciliar conflictos derivados de alguna de las causas que se mencionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Probables actos u omisiones derivadas de la prestación del servicio, y b) Probables casos de negligencia o impericia con consecuencia sobre la salud del usuario. |
| <p>SIN CORRELATIVO</p> | <p style="text-align: center;">Capítulo VII BIS De los servicios financieros</p> <p>ARTÍCULO 72 BIS.- Para los efectos de la presente Ley se entenderá por usuario de servicios financieros, en singular o plural, a la persona consumidora que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.</p> <p>Por institución financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, fondos de inversión,</p> |

| | |
|-------------------------------|--|
| | <p>almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, las instituciones de tecnología financiera, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios; cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor, deberá especificarse.</p> <p>Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Procuraduría sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.</p> <p>La Procuraduría no conocerá de las reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.</p> <p>El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.</p> |
| <p>SIN CORRELATIVO</p> | <p>ARTÍCULO 72 TER.- La Procuraduría ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las</p> |

Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Procuraduría emita el dictamen correspondiente. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Procuraduría, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

En caso de que la Institución Financiera incumpla con cualesquiera de las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, la Procuraduría ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, o en su caso, como reserva en términos de lo establecido en el presente artículo.

Las Instituciones Financieras podrán cancelar el pasivo o reserva, cuando haya sido decretada la caducidad de la instancia, la preclusión haya sido procedente, la excepción

| | |
|-------------------------------|---|
| | <p>superveniente de prescripción proceda o exista sentencia que haya causado ejecutoria en la que se absuelva a la Institución. También podrá cancelarla cuando haya efectuado pago con la conformidad del Usuario.</p> |
| <p>SIN CORRELATIVO</p> | <p>ARTÍCULO 72 QUÁTER.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada supervisada por la Procuraduría, que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Consumidores. Dicha Unidad se sujetará a lo previsto en las disposiciones reglamentarias que para el efecto emita la Procuraduría.</p> <p>La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.</p> <p>Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Procuraduría.</p> |
| <p>SIN CORRELATIVO</p> | <p>ARTÍCULO 128 QUINTUS.- En materia de prestación de servicios financieros la Procuraduría podrá adicionalmente establecer las siguientes sanciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Multa de 250 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera: <ol style="list-style-type: none"> a) Que no registre o no constituya en tiempo el pasivo contingente o no constituya la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refiere el artículo 72TER de esta Ley; b) Que no acredite o no acredite en tiempo haber registrado el pasivo contingente o la constitución e inversión de la |

| | |
|--|---|
| | <p>reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 72 TER de esta Ley.</p> <p>II. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que cobre cualquier comisión que no se haya reportado a la Procuraduría para su inserción en la Base de Datos de las Comisiones que cobren las Instituciones Financieras, prevista en esta Ley.</p> <p>XII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que celebre cualquier convenio por el que se prohíba o de cualquier manera se restrinja a los Consumidores celebrar operaciones o contratar con otra Institución Financiera.</p> |
| <p>ARTÍCULO 129.- En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126, 127, 128, 128 BIS, e inclusive arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.</p> | <p>ARTÍCULO 129.- En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126, 127, 128, 128 BIS y 128 QUINTUS, e inclusive arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.</p> |

II. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

| TEXTO VIGENTE | PROPUESTA DE MODIFICACIÓN |
|--|--|
| <p>Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:</p> <p>I a X ...</p> <p>XI. Instituto: Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, a que hace referencia la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.</p> <p>XII. ...</p> | <p>Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:</p> <p>I a X</p> <p>XI. Derogada.</p> <p>XII. ...</p> |

| | |
|---|--|
| <p>SIN CORRELATIVO</p> <p>XIII. Reglamento: El Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.</p> <p>XIV. Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.</p> <p>XV. Secretaría: Secretaría de Economía.</p> <p>XVI. Tercero: La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del titular o del responsable de los datos.</p> <p>XVII. Titular: La persona física a quien corresponden los datos personales.</p> <p>XVIII. Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales.</p> <p>XIX. Transferencia: Toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.</p> | <p>XIII PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.</p> <p>XIV. Reglamento: El Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.</p> <p>XV. Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.</p> <p>XVI. Secretaría: Secretaría de Economía.</p> <p>XVII. Tercero: La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del titular o del responsable de los datos.</p> <p>XVIII. Titular: La persona física a quien corresponden los datos personales.</p> <p>XIX. Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales.</p> <p>XX. Transferencia: Toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.</p> |
| <p>Artículo 18.- ...</p> <p>...</p> <p>Quando resulte imposible dar a conocer el aviso de privacidad al titular o exija esfuerzos desproporcionados, en consideración al número de titulares, o a la antigüedad de los datos, previa autorización del Instituto, el responsable podrá instrumentar medidas</p> | <p>Artículo 18.- ...</p> <p>...</p> <p>Quando resulte imposible dar a conocer el aviso de privacidad al titular o exija esfuerzos desproporcionados, en consideración al número de titulares, o a la antigüedad de los datos, previa autorización de la PROFECO, el responsable podrá instrumentar medidas</p> |

| | |
|---|---|
| <p>compensatorias en términos del Reglamento de esta Ley.</p> | <p>compensatorias en términos del Reglamento de esta Ley.</p> |
| <p style="text-align: center;">CAPÍTULO VI De las Autoridades</p> <p style="text-align: center;">Sección I Del Instituto</p> <p>Artículo 38.- El Instituto, para efectos de esta Ley, tendrá por objeto difundir el conocimiento del derecho a la protección de datos personales en la sociedad mexicana, promover su ejercicio y vigilar por la debida observancia de las disposiciones previstas en la presente Ley y que deriven de la misma; en particular aquellas relacionadas con el cumplimiento de obligaciones por parte de los sujetos regulados por este ordenamiento.</p> | <p style="text-align: center;">CAPÍTULO VI De las Autoridades</p> <p style="text-align: center;">Sección I De la PROFECO</p> <p>Artículo 38.- La PROFECO, para efectos de esta Ley, tendrá por objeto difundir el conocimiento del derecho a la protección de datos personales en la sociedad mexicana, promover su ejercicio y vigilar por la debida observancia de las disposiciones previstas en la presente Ley y que deriven de la misma; en particular aquellas relacionadas con el cumplimiento de obligaciones por parte de los sujetos regulados por este ordenamiento.</p> |
| <p>Artículo 39.- El Instituto tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>...</p> | <p>Artículo 39.- La PROFECO tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>...</p> |
| <p>Artículo 40.- La presente Ley constituirá el marco normativo que las dependencias deberán observar, en el ámbito de sus propias atribuciones, para la emisión de la regulación que corresponda, con la coadyuvancia del Instituto.</p> | <p>Artículo 40.- La presente Ley constituirá el marco normativo que las dependencias deberán observar, en el ámbito de sus propias atribuciones, para la emisión de la regulación que corresponda, con la coadyuvancia de la PROFECO.</p> |
| <p>Artículo 43.- La Secretaría tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>I ...</p> <p>II ...</p> <p>III. Emitir los lineamientos correspondientes para el contenido y alcances de los avisos de privacidad en coadyuvancia con el Instituto, a que se refiere la presente Ley;</p> <p>IV. Emitir, en el ámbito de su competencia, las disposiciones administrativas de carácter general a</p> | <p>Artículo 43.- La Secretaría tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>I ...</p> <p>II ...</p> <p>III. Emitir los lineamientos correspondientes para el contenido y alcances de los avisos de privacidad en coadyuvancia con la PROFECO, a que se refiere la presente Ley;</p> <p>IV. Emitir, en el ámbito de su competencia, las disposiciones administrativas de carácter general a</p> |

| | |
|---|---|
| <p>que se refiere el artículo 40, en coadyuvancia con el Instituto;</p> <p>V. Fijar los parámetros necesarios para el correcto desarrollo de los mecanismos y medidas de autorregulación a que se refiere el artículo 44 de la presente Ley, incluido la promoción de Normas Mexicanas o Normas Oficiales Mexicanas, en coadyuvancia con el Instituto;</p> <p>VI a X ...</p> | <p>que se refiere el artículo 40, en coadyuvancia con la PROFECO;</p> <p>V. Fijar los parámetros necesarios para el correcto desarrollo de los mecanismos y medidas de autorregulación a que se refiere el artículo 44 de la presente Ley, incluido la promoción de estándares o Normas Oficiales Mexicanas, en coadyuvancia con la PROFECO;</p> <p>VI a X ...</p> |
| <p>Artículo 44.- ...</p> <p>Los esquemas de autorregulación podrán traducirse en códigos deontológicos o de buena práctica profesional, sellos de confianza u otros mecanismos y contendrán reglas o estándares específicos que permitan armonizar los tratamientos de datos efectuados por los adheridos y facilitar el ejercicio de los derechos de los titulares. Dichos esquemas serán notificados de manera simultánea a las autoridades sectoriales correspondientes y al Instituto.</p> | <p>Artículo 44.- ...</p> <p>Los esquemas de autorregulación podrán traducirse en códigos deontológicos o de buena práctica profesional, sellos de confianza u otros mecanismos y contendrán reglas o estándares específicos que permitan armonizar los tratamientos de datos efectuados por los adheridos y facilitar el ejercicio de los derechos de los titulares. Dichos esquemas serán notificados de manera simultánea a las autoridades sectoriales correspondientes y a la PROFECO.</p> |
| <p>Artículo 45.- El procedimiento se iniciará a instancia del titular de los datos o de su representante legal, expresando con claridad el contenido de su reclamación y de los preceptos de esta Ley que se consideran vulnerados. La solicitud de protección de datos deberá presentarse ante el Instituto dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta al titular por parte del responsable.</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>Recibida la solicitud de protección de datos ante el Instituto, se dará traslado de la misma al responsable, para que, en el plazo de quince días, emita respuesta, ofrezca las</p> | <p>Artículo 45.- El procedimiento se iniciará a instancia del titular de los datos o de su representante legal, expresando con claridad el contenido de su reclamación y de los preceptos de esta Ley que se consideran vulnerados. La solicitud de protección de datos deberá presentarse ante la PROFECO dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta al titular por parte del responsable.</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>Recibida la solicitud de protección de datos ante la PROFECO, se dará traslado de la misma al responsable, para que, en el plazo de quince días, emita respuesta, ofrezca las</p> |

| | |
|--|---|
| <p>pruebas que estime pertinentes y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga.</p> <p>El Instituto admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo, podrá solicitar del responsable las demás pruebas que estime necesarias. Concluido el desahogo de las pruebas, el Instituto notificará al responsable el derecho que le asiste para que, de considerarlo necesario, presente sus alegatos dentro de los cinco días siguientes a su notificación.</p> <p>Para el debido desahogo del procedimiento, el Instituto resolverá sobre la solicitud de protección de datos formulada, una vez analizadas las pruebas y demás elementos de convicción que estime pertinentes, como pueden serlo aquéllos que deriven de la o las audiencias que se celebren con las partes.</p> <p>...</p> | <p>pruebas que estime pertinentes y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga.</p> <p>La PROFECO admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo, podrá solicitar del responsable las demás pruebas que estime necesarias. Concluido el desahogo de las pruebas, la PROFECO notificará al responsable el derecho que le asiste para que, de considerarlo necesario, presente sus alegatos dentro de los cinco días siguientes a su notificación.</p> <p>Para el debido desahogo del procedimiento, la PROFECO resolverá sobre la solicitud de protección de datos formulada, una vez analizadas las pruebas y demás elementos de convicción que estime pertinentes, como pueden serlo aquéllos que deriven de la o las audiencias que se celebren con las partes.</p> <p>...</p> |
| <p>Artículo 46.- La solicitud de protección de datos podrá interponerse por escrito libre o a través de los formatos, del sistema electrónico que al efecto proporcione el Instituto y deberá contener la siguiente información:</p> <p>I a V ...</p> <p>VI. Los demás elementos que se considere procedente hacer del conocimiento del Instituto.</p> <p>...</p> | <p>Artículo 46.- La solicitud de protección de datos podrá interponerse por escrito libre o a través de los formatos, del sistema electrónico que al efecto proporcione la PROFECO y deberá contener la siguiente información:</p> <p>I a V ...</p> <p>VI. Los demás elementos que se considere procedente hacer del conocimiento de la PROFECO.</p> <p>...</p> |
| <p>Artículo 47.- El plazo máximo para dictar la resolución en el procedimiento de protección de derechos será de cincuenta días, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de protección de datos. Cuando haya causa justificada, el Pleno del Instituto podrá ampliar por una vez y hasta por un período igual este plazo.</p> | <p>Artículo 47.- El plazo máximo para dictar la resolución en el procedimiento de protección de derechos será de cincuenta días, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de protección de datos. Cuando haya causa justificada, el Pleno de la PROFECO podrá ampliar por una vez y hasta por un período igual este plazo.</p> |
| <p>Artículo 48.- En caso que la resolución de protección de derechos resulte favorable al</p> | <p>Artículo 48.- En caso que la resolución de protección de derechos resulte favorable al</p> |

| | |
|--|--|
| <p>titular de los datos, se requerirá al responsable para que, en el plazo de diez días siguientes a la notificación o cuando así se justifique, uno mayor que fije la propia resolución, haga efectivo el ejercicio de los derechos objeto de protección, debiendo dar cuenta por escrito de dicho cumplimiento al Instituto dentro de los siguientes diez días.</p> | <p>titular de los datos, se requerirá al responsable para que, en el plazo de diez días siguientes a la notificación o cuando así se justifique, uno mayor que fije la propia resolución, haga efectivo el ejercicio de los derechos objeto de protección, debiendo dar cuenta por escrito de dicho cumplimiento a la PROFECO dentro de los siguientes diez días.</p> |
| <p>Artículo 49.- En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el artículo 46 de esta Ley, y el Instituto no cuente con elementos para subsanarlo, se prevendrá al titular de los datos dentro de los veinte días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de protección de datos, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de cinco días. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de protección de datos. La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el Instituto para resolver la solicitud de protección de datos.</p> | <p>Artículo 49.- En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el artículo 46 de esta Ley, y la PROFECO no cuente con elementos para subsanarlo, se prevendrá al titular de los datos dentro de los veinte días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de protección de datos, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de cinco días. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de protección de datos. La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene la PROFECO para resolver la solicitud de protección de datos.</p> |
| <p>Artículo 50.- El Instituto suplirá las deficiencias de la queja en los casos que así se requiera, siempre y cuando no altere el contenido original de la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, ni se modifiquen los hechos o peticiones expuestos en la misma o en la solicitud de protección de datos.</p> | <p>Artículo 50.- La PROFECO suplirá las deficiencias de la queja en los casos que así se requiera, siempre y cuando no altere el contenido original de la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, ni se modifiquen los hechos o peticiones expuestos en la misma o en la solicitud de protección de datos.</p> |
| <p>Artículo 51.- Las resoluciones del Instituto podrán:</p> <p>I ... II ...</p> | <p>Artículo 51.- Las resoluciones de la PROFECO podrán:</p> <p>I ... II ...</p> |
| <p>Artículo 52.- La solicitud de protección de datos será desechada por improcedente cuando:</p> <p>I. El Instituto no sea competente;</p> <p>II. El Instituto haya conocido anteriormente de la solicitud de</p> | <p>Artículo 52.- La solicitud de protección de datos será desechada por improcedente cuando:</p> <p>I. La PROFECO no sea competente;</p> <p>II. La PROFECO haya conocido anteriormente de la solicitud de</p> |

| | |
|--|--|
| <p>protección de datos contra el mismo acto y resuelto en definitiva respecto del mismo recurrente;</p> <p>III a V ...</p> | <p>protección de datos contra el mismo acto y resuelto en definitiva respecto del mismo recurrente;</p> <p>III a V ...</p> |
| <p>Artículo 54.- El Instituto podrá en cualquier momento del procedimiento buscar una conciliación entre el titular de los datos y el responsable.</p> <p>De llegarse a un acuerdo de conciliación entre ambos, éste se hará constar por escrito y tendrá efectos vinculantes. La solicitud de protección de datos quedará sin materia y el Instituto verificará el cumplimiento del acuerdo respectivo.</p> <p>...</p> | <p>Artículo 54.- La PROFECO podrá en cualquier momento del procedimiento buscar una conciliación entre el titular de los datos y el responsable.</p> <p>De llegarse a un acuerdo de conciliación entre ambos, éste se hará constar por escrito y tendrá efectos vinculantes. La solicitud de protección de datos quedará sin materia y la PROFECO verificará el cumplimiento del acuerdo respectivo.</p> <p>...</p> |
| <p>Artículo 55.- Interpuesta la solicitud de protección de datos ante la falta de respuesta a una solicitud en ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición por parte del responsable, el Instituto dará vista al citado responsable para que, en un plazo no mayor a diez días, acredite haber respondido en tiempo y forma la solicitud, o bien dé respuesta a la misma. En caso de que la respuesta atienda a lo solicitado, la solicitud de protección de datos se considerará improcedente y el Instituto deberá sobreseerlo.</p> <p>En el segundo caso, el Instituto emitirá su resolución con base en el contenido de la solicitud original y la respuesta del responsable que alude el párrafo anterior.</p> <p>Si la resolución del Instituto a que se refiere el párrafo anterior determina la procedencia de la solicitud, el responsable procederá a su cumplimiento, sin costo alguno para el titular, debiendo cubrir el responsable todos los costos generados por la reproducción correspondiente.</p> | <p>Artículo 55.- Interpuesta la solicitud de protección de datos ante la falta de respuesta a una solicitud en ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición por parte del responsable, la PROFECO dará vista al citado responsable para que, en un plazo no mayor a diez días, acredite haber respondido en tiempo y forma la solicitud, o bien dé respuesta a la misma. En caso de que la respuesta atienda a lo solicitado, la solicitud de protección de datos se considerará improcedente y la PROFECO deberá sobreseerlo.</p> <p>En el segundo caso, la PROFECO emitirá su resolución con base en el contenido de la solicitud original y la respuesta del responsable que alude el párrafo anterior.</p> <p>Si la resolución de la PROFECO a que se refiere el párrafo anterior determina la procedencia de la solicitud, el responsable procederá a su cumplimiento, sin costo alguno para el titular, debiendo cubrir el responsable todos los costos generados por la reproducción correspondiente.</p> |
| <p>Artículo 56.- Contra las resoluciones del Instituto, los particulares podrán promover el</p> | <p>Artículo 56.- Contra las resoluciones de la PROFECO, los particulares podrán promover</p> |

| | |
|---|---|
| juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa. | el juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa. |
| Artículo 57.- Todas las resoluciones del Instituto serán susceptibles de difundirse públicamente en versiones públicas, eliminando aquellas referencias al titular de los datos que lo identifiquen o lo hagan identificable. | Artículo 57.- Todas las resoluciones de la PROFECO serán susceptibles de difundirse públicamente en versiones públicas, eliminando aquellas referencias al titular de los datos que lo identifiquen o lo hagan identificable. |
| Artículo 59.- El Instituto verificará el cumplimiento de la presente Ley y de la normatividad que de ésta derive. La verificación podrá iniciarse de oficio o a petición de parte. ... | Artículo 59.- La PROFECO verificará el cumplimiento de la presente Ley y de la normatividad que de ésta derive. La verificación podrá iniciarse de oficio o a petición de parte. ... |
| Artículo 60.- En el procedimiento de verificación el Instituto tendrá acceso a la información y documentación que considere necesarias, de acuerdo a la resolución que lo motive. | Artículo 60.- En el procedimiento de verificación la PROFECO tendrá acceso a la información y documentación que considere necesarias, de acuerdo a la resolución que lo motive. |
| Artículo 61.- Si con motivo del desahogo del procedimiento de protección de derechos o del procedimiento de verificación que realice el Instituto, éste tuviera conocimiento de un presunto incumplimiento de alguno de los principios o disposiciones de esta Ley, iniciará el procedimiento a que se refiere este Capítulo, a efecto de determinar la sanción que corresponda. | Artículo 61.- Si con motivo del desahogo del procedimiento de protección de derechos o del procedimiento de verificación que realice la PROFECO , éste tuviera conocimiento de un presunto incumplimiento de alguno de los principios o disposiciones de esta Ley, iniciará el procedimiento a que se refiere este Capítulo, a efecto de determinar la sanción que corresponda. |
| Artículo 62.- El procedimiento de imposición de sanciones dará comienzo con la notificación que efectúe el Instituto al presunto infractor, sobre los hechos que motivaron el inicio del procedimiento y le otorgará un término de quince días para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, el Instituto resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga. | Artículo 62.- El procedimiento de imposición de sanciones dará comienzo con la notificación que efectúe la PROFECO al presunto infractor, sobre los hechos que motivaron el inicio del procedimiento y le otorgará un término de quince días para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la PROFECO resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga. |

| | |
|--|--|
| <p>El Instituto admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo, podrá solicitar del presunto infractor las demás pruebas que estime necesarias. Concluido el desahogo de las pruebas, el Instituto notificará al presunto infractor el derecho que le asiste para que, de considerarlo necesario, presente sus alegatos dentro de los cinco días siguientes a su notificación.</p> <p>El Instituto, una vez analizadas las pruebas y demás elementos de convicción que estime pertinentes, resolverá en definitiva dentro de los cincuenta días siguientes a la fecha en que inició el procedimiento sancionador. Dicha resolución deberá ser notificada a las partes.</p> <p>Cuando haya causa justificada, el Pleno del Instituto podrá ampliar por una vez y hasta por un período igual este plazo.</p> <p>...</p> | <p>La PROFECO admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo, podrá solicitar del presunto infractor las demás pruebas que estime necesarias. Concluido el desahogo de las pruebas, la PROFECO notificará al presunto infractor el derecho que le asiste para que, de considerarlo necesario, presente sus alegatos dentro de los cinco días siguientes a su notificación.</p> <p>La PROFECO, una vez analizadas las pruebas y demás elementos de convicción que estime pertinentes, resolverá en definitiva dentro de los cincuenta días siguientes a la fecha en que inició el procedimiento sancionador. Dicha resolución deberá ser notificada a las partes.</p> <p>Cuando haya causa justificada, la PROFECO podrá ampliar por una vez y hasta por un período igual este plazo.</p> <p>...</p> |
| <p>Artículo 63.- Constituyen infracciones a esta Ley, las siguientes conductas llevadas a cabo por el responsable:</p> <p>I a XV ...</p> <p>XVI. Continuar con el uso ilegítimo de los datos personales cuando se ha solicitado el cese del mismo por el Instituto o los titulares;</p> <p>...</p> | <p>Artículo 63.- Constituyen infracciones a esta Ley, las siguientes conductas llevadas a cabo por el responsable:</p> <p>I a XV ...</p> <p>XVI. Continuar con el uso ilegítimo de los datos personales cuando se ha solicitado el cese del mismo por la PROFECO o los titulares;</p> <p>...</p> |
| <p>Artículo 64.- Las infracciones a la presente Ley serán sancionadas por el Instituto con:</p> <p>...</p> | <p>Artículo 64.- Las infracciones a la presente Ley serán sancionadas por la PROFECO con:</p> <p>...</p> |
| <p>Artículo 65.- El Instituto fundará y motivará sus resoluciones, considerando:</p> <p>...</p> | <p>Artículo 65.- La PROFECO fundará y motivará sus resoluciones, considerando:</p> <p>...</p> |

III. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

| LEY VIGENTE | PROPUESTA DE MODIFICACIÓN |
|--|---|
| <p>Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.</p> <p>Son derechos de los usuarios:</p> <p>I a XXI ...</p> <p>...</p> <p>El Instituto y la PROFECO determinarán los derechos mínimos que deben incluirse en la carta referida.</p> <p>Los derechos mínimos a que se refiere el párrafo anterior, deberán difundirse de manera permanente por el Instituto, la PROFECO, los concesionarios y los autorizados, en sus respectivos portales de Internet y se entregará a los usuarios al contratarse el servicio que corresponda.</p> <p>Corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> <p>SIN CORRELATIVO</p> | <p>Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.</p> <p>Son derechos de los usuarios:</p> <p>I a XXI ...</p> <p>...</p> <p>La PROFECO determinará los derechos mínimos que deben incluirse en la carta referida.</p> <p>Los derechos mínimos a que se refiere el párrafo anterior, deberán difundirse de manera permanente por la PROFECO, los concesionarios y los autorizados, en sus respectivos portales de Internet y se entregará a los usuarios al contratarse el servicio que corresponda.</p> <p>Corresponde exclusivamente a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar individual o colectivamente a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización, así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> <p>Corresponde a la PROFECO difundir periódicamente preferencias, índices de satisfacción, encuestas, recomendaciones y estudios, a fin de que usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones cuenten con información suficiente para la toma de decisiones acerca de sus derechos en</p> |

| | |
|---|---|
| <p>...</p> <p>El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con las quejas de 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.</p> <p>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.</p> | <p>materia de telecomunicaciones, así como para promover un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.</p> <p>...</p> <p>El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con 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.</p> <p>El Instituto y la PROFECO se darán vista mutuamente, cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a lo previsto 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.</p> |
| <p>Artículo 238. Con la finalidad de evitar la transmisión de publicidad engañosa, sin afectar la libertad de expresión y de difusión, se prohíbe la transmisión de publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa.</p> | <p>Artículo 238. Con la finalidad de evitar la transmisión de publicidad engañosa, sin afectar la libertad de expresión y de difusión, se prohíbe la transmisión de publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa, o que sea contraria en materia de información y publicidad, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor. El Instituto verificará el cumplimiento de esta obligación pudiendo definir y modificar su contenido y, en su caso, ordenar la suspensión de publicidad de la información si ésta no cumple con lo dispuesto en la presente Ley o a petición de la PROFECO para los mismos efectos.</p> |

Artículo 293. El Instituto verificará que los concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones y los autorizados proporcionen al público información completa y veraz sobre los servicios de telecomunicaciones que prestan. El Instituto verificará el cumplimiento de esta obligación pudiendo definir y modificar su contenido y, en su caso, ordenar la suspensión de publicidad de la información si ésta no cumple. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades conferidas a la PROFECO.

Artículo 293. El Instituto verificará que los concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones y los autorizados proporcionen al público información completa y veraz sobre los servicios de telecomunicaciones que prestan. El Instituto verificará el cumplimiento de esta obligación pudiendo definir y modificar su contenido y, en su caso, ordenar la suspensión de publicidad de la información si ésta no cumple **con lo dispuesto en la presente Ley o a petición de la PROFECO en materia de información y publicidad, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor.** Lo anterior, sin perjuicio de las facultades conferidas a la PROFECO.

PROYECTO DE DECRETO

Con base en las razones expuestas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como por los artículos 8, numeral 1, fracción I y 164 del Reglamento del Senado de la República; se somete se somete a la consideración de esta Honorable Asamblea la siguiente iniciativa con:

PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

Artículo Primero. Se reforman los artículos 2, fracciones I y II; 5, primer y segundo párrafos; 6; 7; 8 Bis, primer párrafo; 10, segundo párrafo; 11; 18; 21; 22; 23, fracción III; 24, fracciones VI, IX; XII, XIV, XIV Bis, XIX, XX Bis, XXIII y XXIV; 25 BIS, segundo y cuarto párrafos; 27, primer párrafo, fracciones III, IV y VI; 28 y 129; se adicionan los artículos 18, segundo y tercero párrafos; 18 BIS, primer párrafo y se recorre el subsecuente; 58 BIS; un Capítulo VII BIS "De los servicios financieros"; 72 BIS; 72 TER; 72 QUÁTER y 128 QUINTUS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

I. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, contrata, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, contrate, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

...

II. Proveedor: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios, incluyendo instituciones financieras, así como prestadores de servicios médicos de naturaleza privada y social;

III y IV. ...

ARTÍCULO 5.- Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no prevean una relación de consumo y los servicios que presten las sociedades de información crediticia.

Asimismo, quedan excluidos los servicios regulados por las leyes financieras que presten las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación y de supervisión dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

ARTÍCULO 6.- Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno de la Ciudad de México, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores.

ARTÍCULO 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la prestación y comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.

ARTÍCULO 8 Bis. - La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes, productos y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.

...

...

ARTÍCULO 10.- ...

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de bienes, 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.

ARTÍCULO 11.- El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.

ARTÍCULO 18.- La Procuraduría deberá establecer un registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. Los consumidores podrán comunicar a través de los medios que la Procuraduría ponga a su alcance, su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.

La Procuraduría tendrá a su cargo un Registro de Proveedores, cuya organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones reglamentarias que al efecto expida el propio organismo.

La Procuraduría establecerá y mantendrá actualizada una Base de Datos de comisiones que le sean reportadas por las instituciones financieras y que comprenderá sólo las comisiones vigentes que efectivamente cobren, misma que se dará a conocer al público en general, por el medio de difusión que estime pertinente.

ARTÍCULO 18 BIS. - La PROFECO, deberá realizar las acciones pertinentes para difundir el conocimiento del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares, promover su ejercicio y vigilar la debida observancia de las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y las que deriven de la misma.

Queda prohibido a los proveedores y a las empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a los consumidores con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los consumidores que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el artículo anterior. Los proveedores que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de consumidores cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

ARTÍCULO 21.- El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá las oficinas de atención en todas las entidades federativas y la Ciudad de México. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.

ARTÍCULO 22.- La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, oficinas de atención en las entidades federativas y la Ciudad de México y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto.

ARTÍCULO 23.- El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:

I. ...

II. ...

III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y del gobierno de la Ciudad de México;

IV y V. ...

ARTÍCULO 24. - La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I a III ...

IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes, productos y servicios que se ofrecen en el mercado;

...

V a VIII ...

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes, productos y servicios en mejores condiciones de mercado;

IX bis a XI ...

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, de la Ciudad de México en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

XIII. ...

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley de Infraestructura de la Calidad, así como de las normas oficiales mexicanas, estándares y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad;

XV a XVIII ...

XIX. Aplicar y ejecutar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley de Infraestructura de la Calidad y demás ordenamientos aplicables;

XX. ...

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes, productos o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;

XXI. a XXII ...

XXIII. Publicar, a través de cualquier medio, los bienes, productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables; emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la economía o la seguridad del consumidor; ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a proveedores y dar a conocer los de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;

XXIV. Retirar del mercado los bienes, productos o servicios, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor, cuando los proveedores hayan informado previamente que sus productos ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;

XXV a XXVII ...

ARTÍCULO 25 BIS. - ...

I a VII ...

Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley de Infraestructura de la calidad; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes, productos o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría realizará

apercibimiento salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que el proveedor aporte elementos de convicción que acrediten el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las medidas a que se refiere este precepto. En caso de que la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización, la Procuraduría sancionará conforme lo prevé el artículo 128 TER fracción XI de esta ley.

...

Los proveedores están obligados a informar de inmediato a las autoridades si determinan que alguno de sus productos o servicios puede implicar riesgos para la vida o la salud de los consumidores.

...

ARTÍCULO 27.- La persona titular de la Procuraduría Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

- I. ...
- II. ...
- III. Crear las unidades y oficinas que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar su competencia, de acuerdo con el estatuto orgánico;
- IV. Establecer la coordinación sectorial con la persona titular de la Secretaría de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría, en términos de lo dispuesto por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal;
- V. ...
- VI. Aprobar los programas de la Procuraduría;
- VII a XII ...

ARTÍCULO 28.- La persona titular de la Procuraduría Federal del Consumidor será designada por el Presidente de la República y deberá ser ciudadana mexicana y tener título de licenciatura en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.

ARTÍCULO 58 BIS.- Para los efectos de esta ley, se considerarán proveedores de servicios, a los prestadores de servicios médicos, las instituciones de salud de carácter privado o social, así como los profesionales, técnicos y auxiliares que ejerzan libremente cualquier actividad relacionada con la práctica médica. Los consumidores de un servicio médico son las personas que solicitan, requieren u obtienen dicho servicio de los prestadores de servicios médicos para proteger, promover y restaurar su salud física o mental.

La Procuraduría reglamentará el procedimiento de atención de los servicios especializados de atención médica, para conciliar conflictos derivados de alguna de las causas que se mencionan:

- a) Probables actos u omisiones derivadas de la prestación del servicio, y
- b) Probables casos de negligencia o impericia con consecuencia sobre la salud del usuario.

Capítulo VII BIS

De los servicios financieros

ARTÍCULO 72 BIS. - Para los efectos de la presente Ley se entenderá por usuario de servicios financieros, en singular o plural, a la persona consumidora que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

Por institución financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, las instituciones de tecnología financiera, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios; cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor, deberá especificarse.

Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Procuraduría sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.

La Procuraduría no conocerá de las reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.

El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

ARTÍCULO 72 TER.- La Procuraduría ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Procuraduría emita el dictamen correspondiente. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Procuraduría, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

En caso de que la Institución Financiera incumpla con cualesquiera de las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, la Procuraduría ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, o en su caso, como reserva en términos de lo establecido en el presente artículo.

Las Instituciones Financieras podrán cancelar el pasivo o reserva, cuando haya sido decretada la caducidad de la instancia, la preclusión haya sido procedente, la excepción superveniente de prescripción proceda o exista sentencia que haya causado ejecutoria en la que se absuelva a la Institución. También podrá cancelarla cuando haya efectuado pago con la conformidad del Usuario.

ARTÍCULO 72 QUÁTER.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada supervisada por la Procuraduría, que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Consumidores. Dicha Unidad se sujetará a lo previsto en las disposiciones reglamentarias que para el efecto emita la Procuraduría.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Procuraduría.

ARTÍCULO 128 QUINTUS.- En materia de prestación de servicios financieros la Procuraduría podrá adicionalmente establecer las siguientes sanciones:

I. Multa de 250 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera:

a) Que no registre o no constituya en tiempo el pasivo contingente o no constituya la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refiere el artículo 72TER de esta Ley;

b) Que no acredite o no acredite en tiempo haber registrado el pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 72 TER de esta Ley.

II. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que cobre cualquier comisión que no se haya reportado a la Procuraduría para su inserción en la Base de Datos de las Comisiones que cobren las Instituciones Financieras, prevista en esta Ley.

XII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que celebre cualquier convenio por el que se prohíba o de cualquier manera se restrinja a los Consumidores celebrar operaciones o contratar con otra Institución Financiera.

ARTÍCULO 129.- En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126, 127, 128, 128 BIS y 128 QUINTUS, e inclusive arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.

Artículo Segundo. Se reforman los artículos 18, segundo párrafo; la definición de la autoridad establecida en la Sección I del CAPÍTULO VI; 38; 39, primer párrafo; 40; 43, fracciones III, IV y V; 44, segundo párrafo; 45, primer, cuarto, quinto y sexto párrafos; 46, primer párrafo y fracción VI; 47; 48; 49; 50; 51, primer párrafo; 52, fracciones I y II; 54, primer y segundo párrafos; 55, primer, segundo y tercero párrafos; 56; 57; 59, primer párrafo; 60, primer párrafo; 61; 62, primer, segundo, tercero y cuarto párrafos; 63, fracción XVI; 64, primer párrafo y 65, primer párrafo; se deroga la fracción XI del artículo 3; se adiciona la fracción XIII y se reenumeran las fracciones

subsecuentes del artículo 3 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, para quedar de la siguiente manera:

Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

I a X ...

XI. Derogada.

XII. ...

XIII PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

XIV. Reglamento: El Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

XV. Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.

XVI. Secretaría: Secretaría de Economía.

XVII. Tercero: La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del titular o del responsable de los datos.

XVIII. Titular: La persona física a quien corresponden los datos personales.

XIX. Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales.

XX. Transferencia: Toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.

Artículo 18.- ...

...:

Cuando resulte imposible dar a conocer el aviso de privacidad al titular o exija esfuerzos desproporcionados, en consideración al número de titulares, o a la antigüedad de los datos, previa autorización de la PROFECO, el responsable podrá instrumentar medidas compensatorias en términos del Reglamento de esta Ley.

CAPÍTULO VI

De las Autoridades

Sección I

De la PROFECO

Artículo 38.- La PROFECO, para efectos de esta Ley, tendrá por objeto difundir el conocimiento del derecho a la protección de datos personales en la sociedad mexicana, promover su ejercicio y vigilar por la debida observancia de las disposiciones previstas en la presente Ley y que deriven de la misma; en particular aquellas relacionadas con el cumplimiento de obligaciones por parte de los sujetos regulados por este ordenamiento.

Artículo 39.- La PROFECO tiene las siguientes atribuciones:

...

Artículo 40.- La presente Ley constituirá el marco normativo que las dependencias deberán observar, en el ámbito de sus propias atribuciones, para la emisión de la regulación que corresponda, con la coadyuvancia de la PROFECO.

Artículo 43.- La Secretaría tiene las siguientes atribuciones:

I ...

II ...

III. Emitir los lineamientos correspondientes para el contenido y alcances de los avisos de privacidad en coadyuvancia con la PROFECO, a que se refiere la presente Ley;

IV. Emitir, en el ámbito de su competencia, las disposiciones administrativas de carácter general a que se refiere el artículo 40, en coadyuvancia con la PROFECO;

V. Fijar los parámetros necesarios para el correcto desarrollo de los mecanismos y medidas de autorregulación a que se refiere el artículo 44 de la presente Ley, incluido la promoción de estándares o Normas Oficiales Mexicanas, en coadyuvancia con la PROFECO;

VI a X ...

Artículo 44.- ...

Los esquemas de autorregulación podrán traducirse en códigos deontológicos o de buena práctica profesional, sellos de confianza u otros mecanismos y contendrán reglas o estándares específicos que permitan armonizar los tratamientos de datos efectuados por los adheridos y facilitar el ejercicio de los derechos de los titulares. Dichos esquemas serán notificados de manera simultánea a las autoridades sectoriales correspondientes y a la PROFECO.

Artículo 45.- El procedimiento se iniciará a instancia del titular de los datos o de su representante legal, expresando con claridad el contenido de su reclamación y de los preceptos de esta Ley que se consideran vulnerados. La solicitud de protección de datos deberá presentarse ante la PROFECO dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta al titular por parte del responsable.

...

...

Recibida la solicitud de protección de datos ante la PROFECO, se dará traslado de la misma al responsable, para que, en el plazo de quince días, emita respuesta, ofrezca las pruebas que estime pertinentes y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga.

La PROFECO admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo, podrá solicitar del responsable las demás pruebas que estime necesarias. Concluido el desahogo de las pruebas, la PROFECO notificará al responsable el derecho que le asiste para que, de considerarlo necesario, presente sus alegatos dentro de los cinco días siguientes a su notificación.

Para el debido desahogo del procedimiento, la PROFECO resolverá sobre la solicitud de protección de datos formulada, una vez analizadas las pruebas y demás elementos de convicción que estime pertinentes, como pueden serlo aquéllos que deriven de la o las audiencias que se celebren con las partes.

...

Artículo 46.- La solicitud de protección de datos podrá interponerse por escrito libre o a través de los formatos, del sistema electrónico que al efecto proporcione la PROFECO y deberá contener la siguiente información:

I a V ...

VI. Los demás elementos que se considere procedente hacer del conocimiento de la PROFECO.

...

Artículo 47.- El plazo máximo para dictar la resolución en el procedimiento de protección de derechos será de cincuenta días, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de protección de datos. Cuando haya causa justificada, el Pleno de la PROFECO podrá ampliar por una vez y hasta por un período igual este plazo.

Artículo 48.- En caso que la resolución de protección de derechos resulte favorable al titular de los datos, se requerirá al responsable para que, en el plazo de diez días siguientes a la notificación o cuando así se justifique, uno mayor que fije la propia resolución, haga efectivo el ejercicio de los derechos objeto de protección, debiendo dar cuenta por escrito de dicho cumplimiento a la PROFECO dentro de los siguientes diez días.

Artículo 49.- En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el artículo 46 de esta Ley, y la PROFECO no cuente con elementos para subsanarlo, se prevendrá al titular de los datos dentro de los veinte días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de protección de datos, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de cinco días. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de protección de datos. La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene la PROFECO para resolver la solicitud de protección de datos.

Artículo 50.- La PROFECO suplirá las deficiencias de la queja en los casos que así se requiera, siempre y cuando no altere el contenido original de la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, ni se modifiquen los hechos o peticiones expuestos en la misma o en la solicitud de protección de datos.

Artículo 51.- Las resoluciones de la PROFECO podrán:

I ...

II ...

Artículo 52.- La solicitud de protección de datos será desechada por improcedente cuando:

I. La PROFECO no sea competente;

II. La PROFECO haya conocido anteriormente de la solicitud de protección de datos contra el mismo acto y resuelto en definitiva respecto del mismo recurrente;

III a V ...

Artículo 54.- La PROFECO podrá en cualquier momento del procedimiento buscar una conciliación entre el titular de los datos y el responsable.

De llegarse a un acuerdo de conciliación entre ambos, éste se hará constar por escrito y tendrá efectos vinculantes. La solicitud de protección de datos quedará sin materia y la PROFECO verificará el cumplimiento del acuerdo respectivo.

...

Artículo 55.- Interpuesta la solicitud de protección de datos ante la falta de respuesta a una solicitud en ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición por parte del responsable, la PROFECO dará vista al citado responsable para que, en un plazo no mayor a diez días, acredite haber respondido en tiempo y forma la solicitud, o bien dé respuesta a la misma. En caso de que la respuesta atienda a lo solicitado, la solicitud de protección de datos se considerará improcedente y la PROFECO deberá sobreseerlo.

En el segundo caso, la PROFECO emitirá su resolución con base en el contenido de la solicitud original y la respuesta del responsable que alude el párrafo anterior.

Si la resolución de la PROFECO a que se refiere el párrafo anterior determina la procedencia de la solicitud, el responsable procederá a su cumplimiento, sin costo alguno para el titular, debiendo cubrir el responsable todos los costos generados por la reproducción correspondiente.

Artículo 56.- Contra las resoluciones de la PROFECO, los particulares podrán promover el juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Artículo 57.- Todas las resoluciones de la PROFECO serán susceptibles de difundirse públicamente en versiones públicas, eliminando aquellas referencias al titular de los datos que lo identifiquen o lo hagan identificable.

Artículo 59.- La PROFECO verificará el cumplimiento de la presente Ley y de la normatividad que de ésta derive. La verificación podrá iniciarse de oficio o a petición de parte.

...

Artículo 60.- En el procedimiento de verificación la PROFECO tendrá acceso a la información y documentación que considere necesarias, de acuerdo a la resolución que lo motive.

...

...

Artículo 61.- Si con motivo del desahogo del procedimiento de protección de derechos o del procedimiento de verificación que realice la PROFECO, éste tuviera conocimiento de un presunto incumplimiento de alguno de los principios o disposiciones de esta Ley, iniciará el procedimiento a que se refiere este Capítulo, a efecto de determinar la sanción que corresponda.

Artículo 62.- El procedimiento de imposición de sanciones dará comienzo con la notificación que efectúe la PROFECO al presunto infractor, sobre los hechos que motivaron el inicio del procedimiento y le otorgará un término de quince días para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la PROFECO resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

La PROFECO admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo, podrá solicitar del presunto infractor las demás pruebas que estime necesarias. Concluido el desahogo de las pruebas, la PROFECO notificará al presunto infractor el derecho que le asiste para que, de considerarlo necesario, presente sus alegatos dentro de los cinco días siguientes a su notificación.

La PROFECO, una vez analizadas las pruebas y demás elementos de convicción que estime pertinentes, resolverá en definitiva dentro de los cincuenta días siguientes a la fecha en que inició el procedimiento sancionador. Dicha resolución deberá ser notificada a las partes.

Cuando haya causa justificada, la PROFECO podrá ampliar por una vez y hasta por un período igual este plazo.

...

Artículo 63.- Constituyen infracciones a esta Ley, las siguientes conductas llevadas a cabo por el responsable:

I a XV ...

XVI. Continuar con el uso ilegítimo de los datos personales cuando se ha solicitado el cese del mismo por la PROFECO o los titulares;

...

Artículo 64.- Las infracciones a la presente Ley serán sancionadas por la PROFECO con:

...

Artículo 65.- La PROFECO fundará y motivará sus resoluciones, considerando:

...

Artículo Tercero. Se reforman los artículos 191, párrafos cuarto, quinto, sexto, octavo y noveno; 238 y 293; y se adiciona un párrafo séptimo a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para quedar de la siguiente manera:

Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.

Son derechos de los usuarios:

I a XXI ...

...

La PROFECO determinará los derechos mínimos que deben incluirse en la carta referida.

Los derechos mínimos a que se refiere el párrafo anterior deberán difundirse de manera permanente por la PROFECO, los concesionarios y los autorizados, en sus respectivos portales de Internet y se entregará a los usuarios al contratarse el servicio que corresponda.

Corresponde exclusivamente a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar individual o colectivamente a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización, así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Corresponde a la PROFECO difundir periódicamente preferencias, índices de satisfacción, encuestas, recomendaciones y estudios, a fin de que usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones cuenten con información suficiente para la toma de decisiones acerca de sus derechos en materia de telecomunicaciones, así como para promover un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.

...

El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con 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 lo previsto 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 238. Con la finalidad de evitar la transmisión de publicidad engañosa, sin afectar la libertad de expresión y de difusión, se prohíbe la transmisión de publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa, o que sea contraria en materia de información y publicidad, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor. El Instituto verificará el cumplimiento de esta obligación pudiendo definir y modificar

su contenido y, en su caso, ordenar la suspensión de publicidad de la información si ésta no cumple con lo dispuesto en la presente Ley o a petición de la PROFECO para los mismos efectos.

Artículo 293. El Instituto verificará que los concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones y los autorizados proporcionen al público información completa y veraz sobre los servicios de telecomunicaciones que prestan. El Instituto verificará el cumplimiento de esta obligación pudiendo definir y modificar su contenido y, en su caso, ordenar la suspensión de publicidad de la información si ésta no cumple con lo dispuesto en la presente Ley o a petición de la PROFECO en materia de información y publicidad, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades conferidas a la PROFECO.

ARTICULOS TRANSITORIOS

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

Segundo. Se derogan aquellas disposiciones que se opongan a lo previsto en el presente Decreto.

Tercero. Se abrogan la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y el Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Cuarto. Las referencias que con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto, se hacen en las leyes, tratados y acuerdos internacionales, reglamentos y demás ordenamientos a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en lo futuro se entenderán hechas a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Mismos efectos surtirán para las referencias que se hacen al Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en materia de protección de datos personales en posesión de particulares.

Quinto. A efecto de llevar a cabo una planificación detallada para la transición de funciones, personal, recursos y competencias de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Procuraduría Federal del Consumidor deberá establecer un marco temporal, en un plazo no mayor a noventa días naturales, para la transferencia de recursos humanos, materiales y financieros que correspondan, para asegurar que no haya interrupción en los servicios ofrecidos a los consumidores, pacientes y usuarios.

Tratándose de los órganos constitucionales autónomos descritos en el presente Decreto, la Procuraduría Federal del Consumidor deberá establecer mecanismos de coordinación para asegurar que la transferencia de funciones que en su caso corresponda, se realice de manera ordenada y eficiente.

Sexto. A más tardar en 180 días naturales posteriores a la entrada en vigor del presente Decreto, el Ejecutivo Federal deberá actualizar el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. En el mismo plazo deberá adicionar y actualizar el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor para incorporar los capítulos relativos a las quejas médicas y la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

En tanto se emiten las modificaciones a las disposiciones reglamentarias y administrativas necesarias para la ejecución del presente Decreto, se seguirán aplicando, en lo que no se opongan, las disposiciones emitidas con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto.

Séptimo. Los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio y demás asuntos jurídicos y administrativos necesarios relacionados con la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, serán resueltos de conformidad con la normatividad aplicable a su inicio, hasta su conclusión por la Procuraduría Federal del Consumidor.

Octavo. La Procuraduría Federal del Consumidor deberá actualizar en un plazo no mayor de 180 días naturales, la carta de derechos a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

En el mismo plazo deberá realizar los ajustes y modificaciones en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, para la creación de nuevas unidades administrativas o reingeniería de las existentes dentro de la PROFECO, para gestionar los servicios públicos que le compete atender en términos del presente Decreto.

Noveno. Los derechos laborales de los trabajadores que presten sus servicios en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que con motivo de la entrada en vigor del presente Decreto, queden adscritos o coordinados por la Procuraduría Federal del Consumidor, respectivamente, serán respetados en todo momento, de conformidad con lo dispuesto en los ordenamientos legales aplicables.

Décimo. Las erogaciones que se generen con motivo de la entrada en vigor del presente Decreto se realizarán con cargo a los recursos aprobados expresamente para estos fines por la Cámara de Diputados en los respectivos presupuestos de egresos de los ejecutores de gasto correspondientes; en caso de que se realice alguna modificación a la estructura orgánica de los mismos, ésta deberá llevarse a cabo mediante movimientos compensados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, por lo que en ningún caso se autorizarán ampliaciones a sus presupuestos de egresos para el presente ejercicio fiscal.

Salón de Sesiones del Senado de la República, a los once días del mes de septiembre de 2024.

SUSCRIBE

DR. FRANCISCO RICARDO SHEFFIELD PADILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Fuentes consultadas:

- Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes. SAQMED.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Informe de actividades XXXX.
- Presupuesto de Egresos de la Federación XXXX.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Cuenta Pública XXX.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Cuenta Pública XXX.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Cuenta Pública XXX.

Direcciones electrónicas referenciadas:

- Suprema Corte de Justicia de la Nación. Versión electrónica del Semanario Judicial.
- <https://www.idet.org.mx/consumidores/sirve-comisionado-presidente-del-ift>.
- <https://www.eluniversal.com.mx/columna/irene-levy/cartera/desaparecera-amlo-al-ift>.

ⁱ Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, *Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados*. 30 de abril de 2019. Página 25.

ⁱⁱ *Ibidem*, Página 35.

ⁱⁱⁱ *Ibidem*, Página 36.

^{iv} *Ibidem*, Página 51.

^v *Ibidem*, Página 140

^{vi} *Ibidem*, Página 156

^{vii} Tesis: I.3o.C.53 C.10a. Disponible en: <https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Paginas/tesis.aspx>

^{viii} Visión institucional de la PROFECO.

^{ix} <https://www.eluniversal.com.mx/columna/irene-levy/cartera/desaparecera-amlo-al-ift>.