

INICIATIVA QUE ADICIONA UN ARTÍCULO 56 BIS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, A CARGO DEL DIPUTADO YERICO ABRAMO MASSO, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PRI

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como del artículo 6, numeral 1, fracción I; artículos 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, el que suscribe, Yerico Abramo Masso, diputado federal de la LXVI Legislatura e integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presenta iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona el artículo 56 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos

En México el consumo de servicios por internet en los últimos años ha ido en aumento, hoy en día se ha vuelto algo cotidiano el consumo de plataformas de *streaming* y cada vez más surgen estas plataformas como situación de la demanda de las personas. En 2024, 38.1 por ciento de los hogares en el ámbito urbano contó con servicio de *streaming*, lo que representa un incremento de 2.4 puntos porcentuales con respecto al año anterior.¹

Es un sector importante de la población mexicana que contrata estos servicios digitales, que implican un gasto significativo en la economía familiar. No obstante, subsiste la problemática de que, en múltiples ocasiones, dichos servicios no son utilizados por el consumidor, lo que genera un desequilibrio entre el pago realizado y el beneficio efectivamente recibido.

Esta situación no solo afecta la economía personal del consumidor, sino que supone un enriquecimiento injusto e indebido por parte de las empresas proveedoras, que obtienen ingresos por un servicio no consumido. Algunas compañías han reconocido este problema; por ejemplo, Netflix anunció que cancelaría las cuentas inactivas para evitar cobrar a la gente por algo que no usa: “la última cosa que queremos es que la gente pague por algo que no está usando”.² Sin embargo, tales gestos dependen de la voluntad de la empresa y no constituyen aún una obligación legal en la mayoría de las jurisdicciones.

Otro aspecto clave para analizar el impacto de los servicios digitales es el tiempo que los usuarios dedican a ellos. En México, el tiempo promedio diario de uso de internet por persona ha aumentado de forma importante. En 2017, un usuario mexicano dedicaba en promedio unas 3.2 horas diarias; para 2021, el uso promedio subió a 4.8 horas diarias.³

Este incremento de 1.6 horas en cuatro años refleja cómo internet se ha incorporado más en las rutinas cotidianas (para trabajar, estudiar, entretenimiento y comunicación). Durante los confinamientos de 2020, el uso promedio llegó a 4.7 horas diarias, y en 2021 marcó un máximo de 4.8 horas. En 2022, con la “nueva normalidad”, el promedio se ajustó ligeramente a 4.5 horas diarias por usuario, nivel que sigue siendo superior al de cualquier año prepandemia.⁴ Es decir, el mexicano típico pasa casi cuatro horas y media al día

utilizando servicios digitales (ya sea en computadora o dispositivos móviles), evidenciando la fuerte dependencia e integración de internet en las actividades diarias.

Una manera clara de medir este crecimiento es a través de su participación en el Producto Interno Bruto (PIB). Según cifras preliminares del INEGI, el comercio electrónico de bienes y servicios (como proxy de la economía digital) alcanzó en 2022 un valor equivalente al 5.9 por ciento del PIB nacional, creciendo significativamente en los últimos años.⁵

En términos absolutos, este crecimiento se traduce en miles de millones de pesos. Dado el tamaño de la economía mexicana, consolidando a México como uno de los mercados digitales más dinámicos de América Latina. Diversos segmentos contribuyen a esta expansión, incluyendo servicios de entretenimiento digital (p. ej. suscripciones a video y música en streaming), servicios en la nube empresarial, comercio electrónico minorista, servicios financieros digitales (fintech) y otros.

Actualmente, si un usuario voluntariamente no utiliza un servicio digital por el que pagó, sus derechos de reembolso son muy limitados. A diferencia de cuando hay un fallo del servicio (donde podría haber compensaciones), en la falta de uso voluntaria el proveedor normalmente no está obligado a devolver el dinero, argumentando que el acceso al servicio estuvo disponible. El consumidor, por tanto, queda atado al contrato, aunque no haya obtenido beneficio alguno.

No obstante, existen mecanismos de protección al consumidor en algunos entornos legales que sientan precedentes importantes. Uno de ellos es el derecho al desistimiento en compras a distancia, en el cual permiten al usuario cancelar el contrato de cierto plazo determinado, sin necesidad de dar motivos específicos y sin ninguna penalización. Es el caso de la Unión Europea el consumidor tiene 14 días para dejar sin efecto un contrato celebrado por internet, simplemente por cambiar de opinión.⁶ Este derecho de desistimiento otorga al usuario un período de gracia en el cual, si decide no usar el servicio o producto adquirido, puede pedir la devolución de su dinero. De igual forma, en países como Colombia se reconoce el retracto en ventas a distancia: el plazo máximo para ejercerlo es de 5 días hábiles desde la celebración del contrato (en servicios) o la entrega del bien, y el proveedor debe reintegrar todo el dinero pagado, sin descuento.⁷

Cabe resaltar que este derecho de desistimiento tiene ciertas condiciones para evitar abusos. Tanto en la normativa europea y la colombiana menciona la excepción en casos de que el servicio ya hizo uso efectivo del servicio. Pero si este no se ha utilizado aún conserva dicho derecho, dentro del plazo estipulado.

Fuera del período corto de desistimiento, en la situación actual el consumidor que no usa un servicio digital suele quedar sujeto a las políticas del proveedor. Muchas empresas no ofrecen reembolsos prorrateados por tiempo no usado y se limitan a cancelar la renovación futura. Así, si un usuario paga un mes o un año por adelantado y decide no usar nada de ese servicio, generalmente no recibe compensación por la porción no utilizada. Esto evidencia un vacío en la protección de los “no usuarios”, que esta iniciativa busca subsanar.

A través de la directiva 2011/83/UE y normas posteriores el artículo 13 menciona “El comerciante reembolsará todo pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor de conformidad con el artículo 11.”⁸ Y en su caso la legislación colombiana como antes se mencionó en su estatuto del consumidor “Ley 1480 de 2011”.⁹

Esta iniciativa busca justificar e incorporar en la legislación nacional las medidas necesarias centradas en los servicios digitales, para que se garantice un reembolso justo por un uso no voluntario. Esto quiere decir que, si un usuario al contratar el servicio decide no utilizarlo en lo absoluto dentro de cierto plazo o periodo, tenga el derecho de que se le reintegre su dinero, (o la parte proporcional consumida), sin presentar trabas ni penalizaciones. El derecho comparado nos muestra que esto es viable y benéfico: en Europa ha fortalecido la confianza en el comercio electrónico al saber el consumidor que no quedará “atrapado” en un pago inútil. Por estas razones, se estima necesaria y oportuna la presente iniciativa, en beneficio de millones de consumidores que podrán contratar servicios digitales con la tranquilidad de que su dinero está protegido si deciden finalmente no hacer uso de éstos.

En atención a lo anteriormente expuesto es que propongo la adición de un artículo 56 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor y para una mejor identificación de la propuesta, se presenta el siguiente cuadro comparativo.

Ley Federal de Protección al Consumidor

TEXTO VIGENTE	PROPUESTA
Sin correlativo.	Artículo 56 Bis. En caso de los servicios digitales por suscripción, acceso continuo, pago periódico, el contrato se perfeccionará a los catorce días naturales, el consumidor podrá ejercer su derecho de revocación sin responsabilidad alguna. Si el consumidor no hubiese hecho uso del servicio, procederá el reembolso íntegro del monto pagado; en caso de haber hecho uso parcial del servicio, procederá el reembolso proporcional correspondiente al tiempo no utilizado. El proveedor, en todo caso, deberá informar de manera clara, previa y accesible al consumidor sobre este derecho y el procedimiento para ejercerlo.

En virtud de lo anteriormente expuesto, acudo a esta Tribuna para someter a la consideración de este Pleno y solicitar su respaldo a la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se adiciona un artículo 56 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor

Artículo Único. Se adiciona el artículo 56 Bis a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Artículo 56 Bis. En caso de los servicios digitales por suscripción, acceso continuo, pago periódico, el contrato se perfeccionará a los catorce días naturales, el consumidor podrá ejercer su derecho de revocación sin responsabilidad alguna. Si el consumidor no hubiese hecho uso del servicio, procederá el reembolso íntegro del monto pagado; en caso de haber hecho uso parcial del servicio, procederá el reembolso proporcional correspondiente al tiempo no utilizado. El proveedor, en todo caso, deberá informar de manera clara, previa y accesible al consumidor sobre este derecho y el procedimiento para ejercerlo.

Transitorios

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

Segundo. La Procuraduría Federal del Consumidor contará con un plazo de 90 días naturales, a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para emitir y difundir lineamientos que faciliten el ejercicio del derecho de revocación y reembolso proporcional en servicios digitales contratados por suscripción, acceso continuo o pago periódico.

Tercero. Los proveedores de servicios digitales dispondrán de un plazo de 120 días naturales, contados a partir de la publicación de los lineamientos de la Procuraduría Federal del Consumidor, para adecuar sus términos y condiciones, sistemas de facturación y avisos a consumidores conforme a lo dispuesto en este decreto.

Notas

1 Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). (2025, 6 de mayo). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2024. Boletín de resultados reino-reportaje (ENDUTIH_24_RR) [PDF]. Inegi. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2025/endutih/ENDUTIH_24_R.pdf.

2 de Castañeda, A. (22 de mayo de 2020). Netflix comenzará a cancelar suscripciones de usuarios inactivos. Zona Movilidad. <https://www.zonamovilidad.es/netflix-cancelara-suscripciones-usuarios-inactivos>.

3 Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022, 4 de julio). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2021 [Comunicado de prensa núm.?350/22; PDF]. Inegi.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/OtrTemEcon/ENDUTIH_21.pdf.

4 Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023, 19 de junio). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022 [Comunicado de prensa núm.?367/23; PDF]. Inegi. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ENDUTIH/ENDUTIH_22.pdf.

5 Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). (2024, 12 de febrero). Valor agregado bruto del comercio electrónico (VABCOEL) 2022 [Comunicado de prensa núm.?121/24; PDF]. INEGI. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/vabcoel/vabcoel2022.pdf>.

6 Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. (s.f.). Los derechos de la persona consumidora en el mundo digital. Sus derechos avanzan. DSCA. <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/informacion-persona-consumidora/material-divulgacion/dia-mundial-derechos-personas-consumidoras/derechos-persona-consumidora-mundo-digital>.

7 Superintendencia de Industria y Comercio. (6 de octubre de 2021). ¿Se arrepintió de una compra y no sabe qué hacer? Sede Electrónica SIC. <https://sedeelectronica.sic.gov.co/noticias/se-arrepintio-de-una-compra-y-no-sabe-que-hacer>.

8 Unión Europea. (2011, 25 de octubre). Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores [Directiva]. EUR Lex. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>.

9 Congreso de la República de Colombia. (2011, 12 de octubre). Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) [Ley]. Gestor Normativo, Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306MarViva+12Función Pública+12revistainfoscare.com+12>.

Dado en Palacio Legislativo de San Lázaro, a los 30 días del mes de septiembre de 2025.

Diputado Yerico Abramo Masso (rúbrica)