

INICIATIVA QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, A CARGO DE LA DIPUTADA KENIA GISELL MUÑIZ CABRERA, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA

Kenia Gisell Muñiz Cabrera , diputada federal del Grupo Parlamentario de Morena de la LXVI Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en los artículos: 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, numeral 1, fracción I, 77, y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración del Congreso de la Unión, la **iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de derechos del consumidor de las personas con discapacidad**, al tenor de la siguiente:

I. Exposición de Motivos

Hoy alzamos la voz por 21 millones de mexicanos con discapacidad. Por quienes han sido excluidos de playas, hoteles, aeropuertos y museos. Por quienes han escuchado un “no podemos atenderlo” solo porque usan una silla de ruedas, un bastón blanco o un implante coclear.

En México, las personas con discapacidad enfrentan barreras significativas para acceder a servicios turísticos, lo que limita su participación plena en actividades recreativas y culturales.

Según datos de la Conapred 33.4 por ciento de mujeres y 34.4 por ciento de hombres con discapacidad (12 años o más) declararon haber sido víctimas de discriminación en el último año; y de estos, 44.5 por ciento de mujeres y 55.9 por ciento de hombres identificaron que el motivo fue su discapacidad.¹

La presente iniciativa encuentra su respaldo en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que establece la exigencia de eliminar barreras en servicios públicos y privados (artículo 9) y garantizar el derecho al ocio y turismo en igualdad de condiciones (artículo 30). Nuestra Carta Magna, por su parte, establece en sus artículos 1o. y 4o. la prohibición de toda discriminación y el reconocimiento del derecho a la cultura y esparcimiento.

Según Profeco, en temporada vacacional persisten barreras de infraestructura (rampas, elevadores, señalización en braille) y prácticas discriminatorias que limitan el ejercicio pleno del derecho al consumo.¹

Entre 2016 y 2024, Conapred recibió 72 quejas formales por exclusión en entornos de esparcimiento, siendo la discapacidad una de las principales causas.³

I.I. Planteamiento del Problema

El consumo de bienes y servicios constituye un derecho fundamental que debe garantizarse para todas las personas, sin excepción. No obstante, las personas con discapacidad enfrentan barreras físicas, comunicacionales, tecnológicas y actitudinales que limitan su acceso efectivo a los mercados y a los servicios, especialmente en ámbitos estratégicos como el turismo, el transporte y los servicios esenciales de la vida cotidiana.

Si bien la Ley Federal de Protección al Consumidor establece principios generales de equidad, veracidad y prohibición de prácticas discriminatorias, su redacción actual no contempla de manera específica la protección de los derechos de las personas con discapacidad ni la obligación de los proveedores de garantizar accesibilidad, ajustes razonables o información adecuada sobre las condiciones de los bienes y servicios.

La presente iniciativa busca subsanar estas omisiones, armonizando la Ley Federal de Protección al Consumidor con la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y la Ley General de Turismo, asegurando la inclusión efectiva, la accesibilidad universal y la no discriminación, así como la protección integral de los consumidores con discapacidad, especialmente en servicios turísticos y de transporte.

II. Consideraciones

En julio de 2025, la **Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)** y el **Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred)** anunciaron una colaboración para promover el turismo inclusivo en México. Entre 2018 y 2025, se registraron 72 expedientes por presuntos actos discriminatorios en espacios culturales y de esparcimiento, siendo la discapacidad una de las principales causas reportadas.⁴

Los datos son preocupantes, por ello esta iniciativa propone **reformas y adiciones clave** en diversos artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de garantizar la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

La constitucionalidad de la presente iniciativa versa particularmente en materia de los derechos a la no discriminación por motivos de condición de discapacidad, así como la rectoría del Estado sobre el desarrollo nacional. Dicho derecho y rectoría se encuentran dispuestos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). En este sentido, considérense los siguientes artículos de ésta:

“Artículo 1o. [..]

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Artículo 4o. [..]

El Estado garantizará la rehabilitación y habilitación de las personas que viven con discapacidad permanente, dando prioridad a las personas menores de dieciocho años de edad, en términos que fije la ley.”

De donde se puede apreciar no sólo la prohibición de la discriminación por motivos de condición de discapacidad, sino también la obligación del Estado de garantizar la habilitación de las personas que se encuentran en dicha condición.

Por otro lado, la CPEUM establece mediante su artículo 25 la rectoría del Estado en materia del desarrollo nacional; mismo que según se ve a continuación comprende a las actividades productivas y que toma en cuenta especialmente la libertad y dignidad de los grupos protegidos por la Constitución:

“**Artículo 25.** Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución. La competitividad se entenderá como el conjunto de condiciones necesarias para generar un mayor crecimiento económico, promoviendo la inversión y la generación de empleo.”

En efecto, relativo a la iniciativa bajo estudio, se pudiera considerar al turismo dentro de las actividades productivas generadoras de crecimiento económico y empleo y promotoras de inversión; mientras que, entre los grupos protegidos por la CPEUM, es posible vislumbrar a las personas en condición de discapacidad, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1o. y 4o. referidos anteriormente.

Adicionalmente, el artículo 73 constitucional dispone las facultades del Congreso de la Unión para legislar en dichas materias. Para tal fin, considérense las siguientes fracciones del mismo artículo:

“**Artículo 73 .** El Congreso tiene facultad:

[...]

XXIX-D. Para expedir leyes sobre planeación nacional del desarrollo económico y social, así como en materia de información estadística y geográfica de interés nacional;

XXIX-E. Para expedir leyes para la programación, promoción, concertación y ejecución de acciones de orden económico, especialmente las referentes al abasto y otras que tengan como fin la producción suficiente y oportuna de bienes y servicios, social y nacionalmente necesarios.

[...]

XXIX-K. Para expedir leyes en materia de turismo, estableciendo las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre la Federación, las entidades federativas,

los Municipios y, en su caso, las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, en el ámbito de sus respectivas competencias, así como la participación de los sectores social y privado;

Por lo que respecta al control de convencionalidad de esta iniciativa, nuestro país es integrante de cuatro instrumentos convencionales vigentes sobre derechos de personas en condición de discapacidad. Como ejemplo, considérese la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que establece, por cuanto, a la materia de la iniciativa en comento, las siguientes obligaciones:

“Artículo 30.

Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

[...]

c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

[...]

5. A fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para:

[...]

c) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas;

[...]

e) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

Estas disposiciones ilustran el compromiso del Estado mexicano en el ámbito de la cooperación internacional para la participación y acceso de las personas en condición de discapacidad a los servicios turísticos. Es por ello que, podemos concluir preliminarmente que la materia objeto de la iniciativa propuesta no contraviene los estándares de convención internacional.

Por lo tanto, la propuesta en comento se encuentra alineada al orden constitucional, a la luz de que la materia que se busca normar se encuentra amparada por la CPEUM y dentro de las facultades de esta soberanía.

Al respecto de la propuesta, la reforma legislativa busca lo siguiente:

Reforma al artículo 19: Se fortalece la política de protección al consumidor, incluyendo expresamente a las personas con discapacidad y facultando a la Secretaría para emitir normas, lineamientos y medidas que garanticen accesibilidad, información clara y protocolos de atención inclusiva.

La presente reforma al artículo 19 de la Ley Federal de Protección al Consumidor es imperativa para subsanar una omisión histórica y garantizar la plena inclusión. Su objetivo primordial es establecer de manera expresa que la política nacional de protección al consumidor debe contemplar y salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad, asegurándoles condiciones de equidad y no discriminación en el acceso y disfrute de todos los bienes y servicios ofrecidos en el mercado.

Para alcanzar este fin fundamental, se adiciona la fracción IX, la cual otorga facultades claras a la Secretaría para expedir e implementar medidas específicas de accesibilidad universal, brindar asistencia personalizada cuando sea requerida, y supervisar rigurosamente el cumplimiento de las normas aplicables.

Este marco normativo fortalecido es indispensable para proteger efectivamente a este grupo en situación de vulnerabilidad, garantizar la igualdad material en las relaciones de consumo y hacer efectivos los principios de justicia social y derechos humanos que deben regir nuestra legislación.

Reforma al artículo 32: Se incorpora un párrafo específico sobre publicidad de servicios turísticos, estableciendo la obligación de informar sobre niveles de accesibilidad, certificaciones y asistencia personalizada, considerándose engañosa la omisión de dicha información.

La reforma a los párrafos octavo y noveno del artículo 32 es indispensable para erradicar prácticas publicitarias excluyentes en el sector turístico. Actualmente, la normativa omite exigir información sobre accesibilidad, generando asimetrías que afectan a consumidores con discapacidad. Para corregir esta deficiencia, se establece la obligación expresa de que toda publicidad de servicios turísticos sea veraz y accesible, incorporando mediante los nuevos incisos a), b) y c) requisitos claros: a) divulgación de condiciones de accesibilidad física, sensorial y cognitiva; b) certificación de normas oficiales mexicanas (NOM) en la materia; y c) disponibilidad de asistencia especializada.

Este marco garantiza información comparable y verificable, previene publicidad engañosa, y empodera a los consumidores con discapacidad para tomar decisiones libres e informadas, alineándose con los principios de transparencia del mercado y no discriminación consagrados en la Constitución.

Reforma al artículo 58: Se refuerza la prohibición de discriminación, incluyendo explícitamente a las personas con discapacidad, y se establece la obligación de garantizar ajustes razonables en servicios turísticos, incluyendo transporte, alojamiento, recreación y esparcimiento.

La reforma al artículo 58 constituye un avance fundamental para materializar el derecho a la no discriminación en el sector turístico.

Al modificar su primer párrafo, se refuerza explícitamente la prohibición de toda forma de discriminación por discapacidad, superando la ambigüedad que permitía exclusiones encubiertas.

Adicionalmente, el nuevo cuarto párrafo establece obligaciones concretas para los proveedores: garantizar ajustes razonables en sus instalaciones y servicios, prohibir terminantemente cobros adicionales asociados a la discapacidad, y vedar la negación injustificada del servicio bajo cualquier modalidad.

Estas disposiciones se complementan con la referencia expresa al régimen sancionador del artículo 128 Bis, que impondrá consecuencias jurídicas claras por actos discriminatorios. Con este marco, se garantiza la plena accesibilidad como derecho exigible, se eliminan barreras económicas abusivas y se alinea la legislación con los estándares de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Reforma al artículo 65 Ter : Se adicionan obligaciones para proveedores de transporte y servicios turísticos, incluyendo asistencia personalizada, transporte gratuito de dispositivos de movilidad y capacitación obligatoria del personal en trato inclusivo.

La creación de distintos párrafos adicionando el Artículo 65 Ter vigente, representa un avance transformador en la protección de consumidores con discapacidad en servicios de transporte y turismo. Sus párrafos segundo y tercero, desarrollados mediante los incisos a), b) y c), establecen tres pilares irrenunciables: a) derecho a asistencia personalizada gratuita durante todo el servicio; b) transporte sin costo adicional de dispositivos de movilidad, tecnologías de apoyo y equipos médicos necesarios; y c) capacitación obligatoria del personal en trato digno, comunicación accesible y protocolos de inclusión. Este marco garantiza no solo condiciones básicas de seguridad, sino que fortalece la autonomía en el desplazamiento y preserva la dignidad humana frente a barreras operativas.

Al convertir principios abstractos de igualdad en obligaciones concretas, la reforma alinea nuestra legislación con el artículo 20 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, estableciendo un nuevo estándar de inclusión real en servicios móviles y turísticos.

Adición de un artículo 86 Quinquies: La incorporación de este artículo responde a la necesidad de dotar de eficacia jurídica los derechos de accesibilidad de las personas con discapacidad en el ámbito turístico. Si bien la legislación vigente prohíbe la discriminación y establece principios de equidad en las relaciones de consumo, la ausencia de previsiones contractuales específicas en los contratos de adhesión para servicios turísticos genera vacíos normativos que impiden materializar dichos derechos en la práctica.

En este sentido, exigir que los contratos de adhesión incluyan cláusulas expresas sobre condiciones de accesibilidad, mecanismos para solicitar ajustes razonables y consecuencias económicas frente al incumplimiento, fortalece el principio de seguridad jurídica al establecer de manera previa y vinculante los derechos y obligaciones de las partes. De este modo, se evita la discrecionalidad de los prestadores de servicios y se dota a los consumidores de herramientas claras para exigir el cumplimiento de estándares de accesibilidad.

Asimismo, la previsión de una bonificación mínima del treinta por ciento por incumplimiento reconoce que la falta de accesibilidad genera un impacto desproporcionado en la autonomía y dignidad de las personas con discapacidad, más allá del perjuicio económico inmediato. Este diseño normativo constituye una medida de justicia restaurativa y de igualdad sustantiva, en armonía con lo dispuesto en el artículo 1º constitucional y en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, particularmente en sus artículos 9 y 30.

El artículo propuesto también se vincula con la función de la Procuraduría Federal del Consumidor como autoridad encargada de registrar contratos de adhesión. Al establecer que la omisión en el cumplimiento de estas cláusulas será causal de negativa de registro, se introduce un mecanismo preventivo que garantiza el cumplimiento ex ante de las obligaciones de accesibilidad, evitando que los consumidores enfrenten procesos largos y costosos para obtener justicia después de haber sufrido una vulneración.

De esta manera, el artículo 86 Quinquies no solo fortalece la protección contractual de las personas con discapacidad, sino que también contribuye a la consolidación de un turismo accesible e inclusivo como parte del derecho al esparcimiento y la cultura previsto en el artículo 4º constitucional.

Con ello, se armoniza la Ley Federal de Protección al Consumidor con la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y la Ley General de Turismo, estableciendo un estándar jurídico integral que promueve la equidad, la accesibilidad universal y la no discriminación en beneficio de millones de mexicanos.

Artículo 92 Ter : Se fija una bonificación mínima del 30 por ciento del precio pagado cuando el incumplimiento afecte a personas con discapacidad en servicios turísticos, superando el porcentaje general previsto para otros consumidores.

La modificación al segundo párrafo del artículo 92 Ter establece un criterio de justicia restaurativa al incrementar al 30 por ciento la bonificación mínima por incumplimientos que afecten a consumidores con discapacidad. Esta medida proporcional y diferenciada reconoce dos realidades incontrovertibles: primero, la condición de vulnerabilidad agravada que enfrenta este grupo ante barreras de accesibilidad, las cuales pueden implicar riesgo físico, exclusión operativa o menoscabo de su autonomía; y segundo, el impacto desproporcionado que genera la inaccesibilidad en sus derechos fundamentales, trascendiendo el mero perjuicio económico.

Al calibrar la reparación conforme a la gravedad del daño moral y social causado, esta disposición alinea el régimen sancionador con el principio constitucional de igualdad sustantiva (artículo 1o.), convirtiéndose en un instrumento efectivo para disuadir prácticas discriminatorias y compensar integralmente las afectaciones a la dignidad humana en servicios turísticos.

Es importante mencionar para conocimiento de la ciudadanía y de la Comisión Dictaminadora en esta soberanía que, el **24 de septiembre de 2025**, a través de la Unidad de Información y Política Turística de la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal, se emitió la **Nota Informativa relativa al análisis técnico-normativo de las iniciativas presentadas por la promovente**, entre las cuales se incluye la presente propuesta de reforma. En dicho documento, la Sectur concluyó de manera expresa que:

“Las tres iniciativas proceden y son compatibles con el ecosistema normativo vigente, siempre que se introduzcan las observaciones de armonización, coordinación institucional y remisión reglamentaria señaladas”.

En atención a lo anterior, y conforme a los principios de técnica legislativa que rigen el proceso parlamentario, **todas las adecuaciones, precisiones terminológicas y ajustes de armonización normativa recomendados por la Secretaría de Turismo han sido incorporados a la presente iniciativa**, fortaleciendo su congruencia jurídica y su viabilidad de implementación.

Asimismo, es pertinente señalar que esta propuesta **ya fue consultada directamente con personas con discapacidad**, asegurando con ello el pleno respeto a los estándares nacionales e internacionales de participación y consentimiento previo establecidos en la Constitución, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Por otra parte, el **16 de octubre de 2025** se recibió el oficio **CEFP/DG/LXVI/1324/25**, mediante el cual el **Centro de Estudios de las Finanzas Públicas “Ifigenia Martínez y Hernández”** emitió la valoración presupuestaria correspondiente a la presente iniciativa. En dicho análisis, el CEFP concluye que:

“De aprobarse la misma, **no generaría un impacto presupuestario para el Erario Federal**”

Lo anterior, toda vez que la propuesta **no crea nuevas obligaciones financieras ni programas adicionales**, sino que **fortalece el cumplimiento efectivo del derecho al turismo accesible** mediante ajustes normativos, institucionales y de coordinación intergubernamental que **no requieren recursos extraordinarios por parte de la Federación**.

Finalmente, en cumplimiento del principio de consulta previa, libre e informada, el **6 de noviembre de 2025** se llevó a cabo la **Consulta Previa Nacional en Materia de Turismo Accesible**, ejercicio convocado desde la Cámara de Diputados y realizado bajo un formato híbrido, con la participación de **116 personas con discapacidad, colectivos representativos, especialistas, organizaciones civiles y autoridades de distintos niveles de gobierno provenientes de diversas entidades federativas**.

El **informe detallado** que sistematiza los hallazgos, opiniones, propuestas y recomendaciones recabadas durante dicho ejercicio **se encuentra disponible para consulta pública** en el siguiente micrositio oficial:

<https://consultaturismoaccesible.diputados.gob.mx/>

Este proceso de consulta constituye un insumo fundamental para la iniciativa, pues **garantiza que su contenido normativo refleje las experiencias, barreras, necesidades y propuestas de las propias personas con discapacidad**, colocando en el centro de la política turística nacional el principio de accesibilidad universal.

Por ello, a fin de ilustrar a esta soberanía sobre la reforma planteada, presento la siguiente:

III. Propuesta Legislativa

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Texto Vigente	Propuesta Legislativa
---------------	-----------------------

ARTÍCULO 19.- La Secretaría determinará la política de protección al consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores. Lo anterior, mediante la adopción de las medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico del país.

Dicha Secretaría está facultada para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas respecto de:

I. a VII. ...

VIII. Características de productos, procesos, métodos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios que requieran ser normalizados de conformidad con otras disposiciones; y

~~IX. Los demás que establezcan esta ley y otros ordenamientos.~~

Sin Correlativo.

...
ARTÍCULO 32.-

...
...
...
...
...
...
...

Sin Correlativo.

ARTÍCULO 19.- La Secretaría determinará la política de protección al consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores, **sobre todo los de las personas con discapacidad.** Lo anterior, mediante la adopción de medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados, la equidad en el acceso a bienes y servicios, y el crecimiento económico del país.

Dicha Secretaría está facultada para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas respecto de:

I. a VII.

VIII. Características de productos, procesos, métodos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios que requieran ser normalizados de conformidad con otras disposiciones;

IX. Las medidas y acciones necesarias para garantizar la accesibilidad y la protección efectiva de los derechos de las personas con discapacidad en la adquisición y uso de bienes y servicios, incluyendo la disponibilidad de información accesible, asistencia personalizada, protocolos de atención accesible e inclusiva, y supervisión del cumplimiento de normas de accesibilidad; y

X. Los demás que establezcan esta Ley y otros ordenamientos.

...
ARTÍCULO 32.- ...

...
...
...
...
...
...
...

Tratándose de la publicidad de servicios turísticos, la Secretaría de Turismo en coordinación con la Procuraduría vigilará que los prestadores de servicios turísticos incluyan información clara, precisa y

Sin Correlativo.	<p>c) La disponibilidad de asistencia personalizada para personas con discapacidad.</p> <p>La omisión de cualquiera de estos elementos constituirá publicidad engañosa, en los términos del artículo 128 TER, fracción VI, de esta Ley.</p>
<p>ARTÍCULO 58.- El proveedor de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad.</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>Sin Correlativo.</p>	<p>ARTÍCULO 58.- El proveedor de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de discapacidad, género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad.</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>Tratándose de servicios turísticos, incluyendo transporte, alojamiento, recreación y esparcimiento, los proveedores deberán garantizar ajustes razonables conforme a las Normas Oficiales Mexicanas en accesibilidad. Queda prohibido condicionar servicios, aplicar cobros adicionales o negar el acceso por motivos de discapacidad. La infracción a este párrafo se considerará discriminación y se sancionará conforme al Artículo 128 Bis.</p>
<p>ARTÍCULO 65 TER.- ...</p> <p>Sin Correlativo.</p>	<p>ARTÍCULO 65 TER.- ...</p> <p>Adicionalmente, deberán garantizar a pasajeros con discapacidad:</p> <p>a) Asistencia personalizada en embarque/desembarque sin costo;</p> <p>b) Transporte de dispositivos de movilidad en bodega, sin cargo;</p> <p>c) Capacitación obligatoria del personal en trato digno, respetuoso e inclusivo.</p> <p>El incumplimiento se sancionará conforme al Artículo 128 Bis.</p>
Sin Correlativo.	<p>ARTÍCULO 86 QUINQUIES. Los contratos de adhesión para servicios turísticos deberán incluir cláusulas específicas que detallen:</p> <p>a) Condiciones de accesibilidad ofrecidas;</p> <p>b) Mecanismos para solicitar ajustes razonables;</p> <p>c) Bonificación mínima del treinta por ciento por incumplimiento de conformidad con lo establecido por el artículo 92 TER.</p> <p>La omisión en el cumplimiento de lo establecido por el presente artículo por los prestadores de servicios turísticos será causal de negativa de registro por la Procuraduría.</p>
ARTÍCULO 92 TER. - ...	ARTÍCULO 92 TER. - ...

IV. Decreto

Es por lo anteriormente expuesto que se somete a la consideración del pleno de esta honorable Cámara de Diputados, el siguiente proyecto de:

Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de derechos del consumidor de las personas con discapacidad

Único. Se **reforma** el primer párrafo y la fracción **VIII** del artículo 19; el primer párrafo del artículo 58; se **adiciona** la fracción IX al artículo 19 recorriéndose en su orden los subsecuentes; un párrafo octavo, los incisos a), b) y c) y un noveno párrafo al artículo 32; un cuarto párrafo al artículo 58; un segundo párrafo a los incisos a), b) y c); y un tercer párrafo al artículo 65 Ter; el artículo 86 Quinquies; y un segundo párrafo al artículo 92 Ter recorriéndose en su orden los subsecuentes, todos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Artículo 19. La Secretaría determinará la política de protección al consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores, **sobre todo los de las personas con discapacidad.** Lo anterior, mediante la adopción de medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados, la equidad en el acceso a bienes y servicios, y el crecimiento económico del país.

Dicha Secretaría está facultada para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas respecto de:

I. a VII.

VIII. Características de productos, procesos, métodos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios que requieran ser normalizados de conformidad con otras disposiciones;

IX. Las medidas y acciones necesarias para garantizar la accesibilidad y la protección efectiva de los derechos de las personas con discapacidad en la adquisición y uso de bienes y servicios, incluyendo la disponibilidad de información accesible, asistencia personalizada, protocolos de atención accesible e inclusiva, y supervisión del cumplimiento de normas de accesibilidad; y

X. Los demás que establezcan esta Ley y otros ordenamientos.

...

Artículo 32. ...

...

...

...

...

...

...

Tratándose de la publicidad de servicios turísticos, la Secretaría de Turismo en coordinación con la Procuraduría vigilará que los prestadores de servicios turísticos incluyan información clara, precisa y accesible sobre:

- a) Los niveles de accesibilidad física, sensorial y cognitiva de las instalaciones y servicios ofrecidos;
- b) La existencia de certificaciones o cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas aplicables en materia de accesibilidad;
- c) La disponibilidad de asistencia personalizada para personas con discapacidad.

La omisión de cualquiera de estos elementos constituirá publicidad engañosa, en los términos del artículo 128 TER, fracción VI, de esta Ley.

Artículo 58. El proveedor de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de **discapacidad**, género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad.

...

...

Tratándose de servicios turísticos, incluyendo transporte, alojamiento, recreación y esparcimiento, los proveedores deberán garantizar ajustes razonables conforme a las Normas Oficiales Mexicanas en accesibilidad. Queda prohibido condicionar servicios, aplicar cobros adicionales o negar el acceso por motivos de discapacidad. La infracción a este párrafo se considerará discriminación y se sancionará conforme al artículo 128 Bis.

Artículo 65 Ter. ...

Adicionalmente, deberán garantizar a pasajeros con discapacidad:

- a) Asistencia personalizada en embarque/desembarque sin costo;
- b) Transporte de dispositivos de movilidad en bodega, sin cargo;
- c) Capacitación obligatoria del personal en trato digno, respetuoso e inclusivo.

El incumplimiento se sancionará conforme al artículo 128 Bis.

Artículo 86 Quinquies. Los contratos de adhesión para servicios turísticos deberán incluir cláusulas específicas que detallen:

- a) Condiciones de accesibilidad ofrecidas;

b) Mecanismos para solicitar ajustes razonables;

c) Bonificación mínima del treinta por ciento por incumplimiento de conformidad con lo establecido por el artículo 92 Ter.

La omisión en el cumplimiento de lo establecido por el presente artículo por los prestadores de servicios turísticos será causal de negativa de registro por la Procuraduría.

Artículo 92 Ter. ...

Cuando el incumplimiento afecte a personas con discapacidad en servicios turísticos, la bonificación a la que se refieren los artículos 92 y 92 Bis, no podrá ser menor al treinta por ciento del precio pagado.

...

...

Transitorios

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

Segundo. La Secretaría de Turismo en coordinación con la Procuraduría contarán con trescientos sesenta y cinco días contados a partir de la entrada en vigor del presente decreto para emitir las Normas Oficiales Mexicanas en materia de accesibilidad que resulten convenientes para regular los aspectos mencionados en el presente Decreto.

Tercero. La Secretaría de Turismo contará con trescientos sesenta y cinco días para emitir los lineamientos, indicadores, la actualización programática y la normalización correspondiente para implementar la presente reforma.

Notas

1 [1] Consultado de: <https://www.conapred.org.mx/encuesta-nacional-sobre-discriminacion-enad-is-2022/>

2 [1] Profeco alerta: se violan derechos de consumidores con discapacidad en vacaciones <https://www.publimetro.com.mx/noticias/2025/07/22/profeco-alerta-se-violan-derechos-de-consumidores-con-discapacidad-en-vacaciones/>

3 Ibidem

4 [1] Profeco y Conapred unen esfuerzos para promover turismo inclusivo en México. Consultado de: <https://www.infobae.com/mexico/2025/07/24/profeco-y-conapred-unen-esfuerzos-para-promover-turismo-inclusivo-en-mexico/>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 25 de noviembre de 2025.

Diputada Kenia Gisell Muñiz Cabrera (rúbrica)

SIL