

INICIATIVA QUE ADICIONA EL ARTÍCULO 7 BIS 1 A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE ENTREGA AUTOMÁTICA DE GARANTÍAS Y POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN EN FORMATO DIGITAL, A CARGO DEL DIPUTADO ROBERTO ÁNGEL DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA

El suscrito, Roberto Ángel Domínguez Rodríguez, integrante del Grupo Parlamentario de Morena en la LXVI Legislatura de la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como 6, numeral 1, fracción I, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta soberanía la presente **iniciativa con proyecto de decreto, por el que se adiciona el artículo 7 Bis 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de entrega automática de garantías y políticas de devolución en formato digital**, al tenor de la siguiente.

Exposición de Motivos

La presente iniciativa tiene por objeto fortalecer de manera sustantiva el régimen de garantías previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, que obliga a los proveedores y distribuidores a entregar automáticamente al consumidor un archivo digital en formato PDF que contenga las condiciones completas de garantía y las políticas de devolución aplicables al bien o servicio adquirido.

De acuerdo con datos de la Procuraduría Federal del Consumidor, casi 4 de cada 10 quejas relacionadas con garantías derivan de situaciones donde el consumidor no cuenta con el documento físico, éste es ilegible, incompleto o nunca se le entregó. Esta problemática se amplifica en compras presenciales, donde muchos establecimientos continúan entregando condiciones de garantía exclusivamente en papel térmico que se borra en semanas, o remiten verbalmente información parcial sin soporte documental. El resultado es una afectación directa al ejercicio real de los derechos del consumidor.

En un país donde la digitalización avanza aceleradamente, este rezago normativo es inaceptable. La pandemia impulsó la transición hacia modelos de contratación híbridos, y hoy, tanto en transacciones digitales como presenciales, los consumidores requieren información clara, verificable y accesible sobre sus garantías. El archivo PDF es un formato universal, inalterable y compatible con todos los dispositivos electrónicos, lo cual garantiza trazabilidad, conservación y facilidad de consulta.

A escala internacional, esta reforma se alinea con las mejores prácticas en protección al consumidor. La directiva 2019/771 de la Unión Europea establece la necesidad de proporcionar información duradera y accesible sobre garantías legales y comerciales, lo que ha impulsado en países como España, Alemania y Francia la entrega digital obligatoria de las condiciones de garantía. Por su parte, en Estados Unidos, grandes cadenas comerciales como Walmart, Best Buy y Target implantaron políticas internas que envían automáticamente al correo electrónico del consumidor la garantía y comprobantes de compra, lo cual redujo significativamente las reclamaciones por falta de documentación. En Singapur y Corea del Sur, la legislación ya exige que todo contrato de consumo que implique garantías incluya un soporte digital duradero accesible para el usuario.

Estas experiencias internacionales evidencian que la digitalización documental no solo mejora la protección al consumidor, sino que reduce costos operativos, disminuye conflictos y permite una trazabilidad más eficiente en los procedimientos de reclamación.

Esta reforma no impone cargas excesivas a los proveedores. La mayoría de los sistemas de punto de venta, incluso los de pequeño comercio, cuentan con la capacidad de generar documentos PDF de manera inmediata. Para las micro y pequeñas empresas que aún no tienen estos mecanismos, existen plataformas y sistemas gratuitos que facilitan la emisión de dichos documentos sin afectar sus costos de operación. En contraste, el costo social de la omisión actual es alto: cada año miles de consumidores quedan en estado de indefensión al intentar hacer efectiva una garantía sin contar con el soporte documental que debió haberse entregado.

Con esta iniciativa se busca otorgar certeza jurídica al consumidor, reducir la discrecionalidad en la entrega de garantías, modernizar el régimen vigente y fortalecer el derecho a la información consagrado en el artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. La transparencia y accesibilidad de los documentos de garantía no deben ser una concesión comercial, sino una obligación legal clara, uniforme y exigible.

Por todo ello, la creación del artículo 7 Bis 1 se presenta como una reforma necesaria, proporcional, moderna y alineada con estándares internacionales, que permitirá garantizar que las personas consumidoras en México tengan acceso real y permanente a la información indispensable para ejercer sus derechos frente a productos defectuosos, devoluciones y reclamaciones.

En mérito de lo anterior, se somete respetuosamente a consideración de esta Soberanía la presente iniciativa, con el firme propósito de fortalecer el sistema de protección al consumidor en nuestro país y asegurar que ninguna persona pierda sus derechos por falta de un documento que, en la era digital, puede y debe entregarse de manera automática y accesible.

Para mayor claridad se presenta el siguiente cuadro comparativo de la propuesta de decreto por el que se adiciona el artículo 7 Bis 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor:

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

TEXTO VIGENTE.	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN.
<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 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>ARTÍCULO 7 BIS.- El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.</p> <p>Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.</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 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>ARTÍCULO 7 BIS.- El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.</p> <p>Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.</p> <p>ARTÍCULO 7 BIS 1.- Los proveedores o distribuidores, al momento de realizar la venta de cualquier bien o servicio sujeto a garantía, deberán entregar de manera automática, gratuita e inmediata al consumidor un archivo digital en formato PDF que contenga las condiciones completas de la garantía, las políticas de devolución aplicables, los plazos, procedimientos y centros de atención autorizados para ejercer dichos derechos.</p> <p>La entrega del archivo digital se realizará por correo electrónico, mensaje instantáneo o cualquier otro medio electrónico previamente elegido o aceptado por el consumidor al momento de la compra, sin perjuicio de la entrega física que, en su caso, corresponda.</p> <p>La falta de entrega del archivo digital no limitará ni restringirá los derechos del consumidor establecidos en este Capítulo, pero constituirá infracción conforme a esta Ley y será sancionada como incumplimiento en materia de información y garantías.</p>

Decreto

Único. Se **adiciona** el artículo 7 Bis 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

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 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 7 Bis. El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

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

Artículo 7 Bis 1. Los proveedores o distribuidores, al momento de realizar la venta de cualquier bien o servicio sujeto a garantía, deberán entregar de manera automática, gratuita e inmediata al consumidor un archivo digital en formato PDF que contenga las condiciones completas de la garantía, las políticas de devolución aplicables, los plazos, procedimientos y centros de atención autorizados para ejercer dichos derechos.

La entrega del archivo digital se realizará por correo electrónico, mensaje instantáneo o cualquier otro medio electrónico previamente elegido o aceptado por el consumidor al momento de la compra, sin perjuicio de la entrega física que, en su caso, corresponda.

La falta de entrega del archivo digital no limitará ni restringirá los derechos del consumidor establecidos en este capítulo, pero constituirá infracción conforme a esta ley y será sancionada como incumplimiento en materia de información y garantías.

Transitorio

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

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 9 de diciembre de 2025.

Diputado Roberto Ángel Domínguez Rodríguez (rúbrica)