



## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

### SENADO DE LA REPÚBLICA DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN LXVI LEGISLATURA

De la senadora **Maki Esther Ortiz Domínguez**, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, en la LXVI Legislatura al H. 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, párrafo primero, fracción I, 164, 169, 172 y demás relativos y aplicables del Reglamento del Senado de la República, someto a la consideración de esta Soberanía la siguiente **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 ATENCIÓN Y CONCILIACIÓN DIGITAL OBLIGATORIA PARA PROVEEDORES DE MEDIANA Y GRANDE ESCALA**, con base en la siguiente:

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En México el mercado de bienes y servicios se ha trasladado aceleradamente al entorno digital, mientras que los mecanismos de atención y solución de controversias no siempre han evolucionado con la misma velocidad, profundidad y obligatoriedad para los proveedores. Esta asimetría genera un costo directo para las personas consumidoras, que con frecuencia enfrentan trámites dispersos, tiempos inciertos y la necesidad de invertir recursos adicionales para hacer valer derechos que, por mandato legal, deben ser efectivos y accesibles<sup>1</sup>.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), por su parte, en su Marco de Resolución de Disputas en Línea (ODR)<sup>2</sup> enfatiza que la ODR

<sup>1</sup> *Gaceta parlamentaria*. (2025, 21 octubre).

<https://gaceta.diputados.gob.mx/PDF/66/2025/oct/20251021-II-1.pdf?utm>

<sup>2</sup> OECD Online Dispute Resolution Framework. Disponible en:

[https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/10/oecd-online-dispute-resolution-framework\\_e88b6c6a/325e6edc-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/10/oecd-online-dispute-resolution-framework_e88b6c6a/325e6edc-en.pdf)



**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 ATENCIÓN Y CONCILIACIÓN DIGITAL OBLIGATORIA PARA PROVEEDORES DE MEDIANA Y GRANDE ESCALA.**



## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

puede hacer los servicios más accesibles y centrados en las personas, pero exige gobernanza, palancas de política pública y salvaguardas éticas, incluyendo diseño que no deje a nadie atrás y robustez en seguridad. La reforma incorpora esta lógica al exigir la presencia de personal de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en la audiencia digital y al facultar la emisión de lineamientos técnicos, precisamente para dar garantías de imparcialidad, seguridad y trazabilidad.<sup>3</sup>

La recomendación de la OCDE sobre resolución de disputas y reparación reconoce precisamente que los mecanismos deben ofrecer acceso a remedios que no impongan costo, demora o carga desproporcionada frente al valor económico en disputa.

En el mismo sentido, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, adoptadas en la resolución 70/186 de la Asamblea General, establecen que los Estados deben desarrollar y fortalecer políticas de protección al consumidor conforme a las guías internacionales y las necesidades de su población. En el entorno actual, fortalecer significa actualizar, si el consumo ocurre digitalmente, el acceso a la defensa también debe poder ocurrir digitalmente, con garantías y supervisión pública.<sup>4</sup>

El umbral propuesto para empresas medianas y mayores está justificado por proporcionalidad regulatoria. Las Directrices de la ONU reconocen que cada Estado fija prioridades según sus circunstancias, costos y beneficios. En este caso, el costo regulatorio es razonable para empresas con capacidades organizacionales suficientes, y el beneficio social es alto, se incrementa la probabilidad de solución temprana, se despresurizan oficinas, y se eleva la confianza en el mercado digital.<sup>5</sup>

También desde Naciones Unidas se ha desarrollado un estándar operativo, las Notas Técnicas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), o UNCITRAL sobre ODR, adoptadas en 2016, describen elementos de un proceso de resolución en línea para disputas derivadas de

<sup>3</sup> Marco de resolución de disputas en línea de la OCDE. (2024, 9 octubre). OECD. [https://www.oecd.org/en/publications/oecd-online-dispute-resolution-framework\\_325e6edc-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/oecd-online-dispute-resolution-framework_325e6edc-en.html)

<sup>4</sup> Resolución aprobada por la Asamblea General el 22 de diciembre de 2015. (2016, 4 febrero). Asamblea General ONU. [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186_es.pdf)

<sup>5</sup> Resolution adopted by the General Assembly. (2016, 4 febrero). ONU General Assembly. [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186_en.pdf)





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

contratos celebrados mediante comunicaciones electrónicas, con enfoque en eficiencia y adecuación para controversias frecuentes. Esto respalda que el legislador establezca un marco mínimo obligatorio y deje a la autoridad especializada la ingeniería procedimental y tecnológica.<sup>6</sup>

De forma específica para el comercio electrónico, las Naciones Unidas destacan en cuanto a e-commerce los mecanismos de quejas deben ser expeditos, justos, transparentes, accesibles, rápidos y efectivos, sin costos o cargas innecesarias. Este principio es exactamente el que impulsa esta reforma, transformar la conciliación en un servicio “de proximidad digital”, sin trasladar el costo administrativo al consumidor.<sup>7</sup>

La experiencia comparada confirma que la digitalización de la resolución de disputas no es una ocurrencia, sino una tendencia institucional. La Comisión Europea describe la resolución alternativa de litigios de consumo como una vía para resolver disputas de manera más rápida y menos costosa que acudir a tribunales.<sup>8</sup> Incluso donde el modelo ha cambiado, la dirección se mantiene, la Unión Europea cerró su plataforma ODR el 20 de julio de 2025, y el propio sitio oficial explica la transición hacia otros mecanismos y herramientas de orientación para canalizar adecuadamente los casos. La lección es que lo digital debe ser útil, guiado y conectado con mecanismos efectivos, no sólo un portal.<sup>9</sup>

En México, el peso económico del comercio electrónico ya no es marginal. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) reportó que en 2024 el Valor Agregado Bruto del Comercio Electrónico (VABCOEL) de 2,308,458 millones de pesos (a precios corrientes), equivalente a 6.9% del PIB nacional, lo que confirma que las transacciones digitales ya representan una porción estructural de la

<sup>6</sup> *Technical Notes on Online Dispute Resolution (2016)* | United Nations Commission On International Trade Law. (s. f.). [https://uncitral.un.org/en/texts/onlinedispute/explanatorytexts/technical\\_notes](https://uncitral.un.org/en/texts/onlinedispute/explanatorytexts/technical_notes)

<sup>7</sup> *United Nations Conference on Trade and Development*. (2018, 9 julio). Trade And Development Board Trade And Development Commission Intergovernmental Group Of Experts On Consumer Protection Law And Policy Third session [https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd11\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd11_en.pdf)

<sup>8</sup> *Alternative dispute resolution for consumers*. (2023, 17 octubre). European Commission. [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_en](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en)

<sup>9</sup> *Site relocation*. (s. f.). Consumer Redress In The EU. [https://consumer-redress.ec.europa.eu/site-relocation\\_en](https://consumer-redress.ec.europa.eu/site-relocation_en)



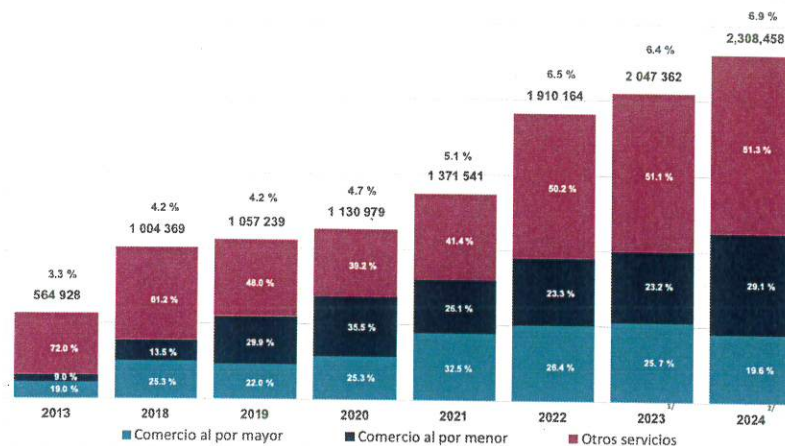


## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

economía, además, en términos reales (a precios de 2018) registró un crecimiento anual de 7.1% respecto de 2023, lo que refleja una expansión sostenida de las operaciones en línea y, por ende, la necesidad de fortalecer la protección al consumidor en este entorno. En particular, el INEGI precisa que este valor proviene tanto de ventas minoristas o comercio al por menor, como de operaciones de comercio al por mayor, así como de otros servicios contratados por vías digitales; en la distribución de 2024, “Otros servicios” concentraron 51.3% del total, el comercio al por menor representó 29.1%, y el comercio al por mayor 19.6%, lo que evidencia que la contratación digital abarca desde compras cotidianas hasta servicios y transacciones de mayor escala que también requieren mecanismos ágiles y efectivos de atención y solución de controversias<sup>10</sup>.



Gráfica 1  
**Valor Agregado Bruto del Comercio Electrónico en el Producto Interno Bruto**  
 2013-2024  
 (millones de pesos corrientes, contribución y estructura porcentual)



<sup>10</sup> INEGI, En 2024, el comercio electrónico de bienes y servicios tuvo una participación de 6.9 % del Producto Interno Bruto (PIB) nacional, 2026. Disponible en: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2026/vabcoel/vabcoel2024\\_CP.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2026/vabcoel/vabcoel2024_CP.pdf)



**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 ATENCIÓN Y CONCILIACIÓN DIGITAL OBLIGATORIA PARA PROVEEDORES DE MEDIANA Y GRANDE ESCALA.**



## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

Desde la perspectiva de consumo minorista en línea, el Estudio de Venta Online 2025 de la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO) muestra, con cifras muy claras, por qué el comercio digital ya es un tema central para la vida cotidiana y para el diseño de políticas públicas, a nivel mundial, la penetración de compradores digitales **superó por primera vez el 60%** y, en 2024, **América Latina** fue la **segunda región de mayor crecimiento** del e-commerce minorista, con una variación de **10.5%** (frente a **12.9%** en África, **8.0%** en Norteamérica y Asia, y **5.2%** en Europa), tendencia que el propio estudio proyecta que continuará hasta 2028.

En ese contexto y basado en dicho estudio, México aparece como un mercado particularmente relevante porque la AMVO estima una penetración de compradores digitales de **84%** (comparado con **93%** en China y **63%** en India) y porque se ubica dentro del **Top 15** de países con mayor contribución del canal online a las ventas minoristas, donde México alcanza **15.8%**; ya en cifras nacionales, el valor de mercado de las **ventas online retail** en 2024 llegó a **789 mil millones de pesos**, con crecimiento de **20%** y con ello el canal online representó **15.8% del total de ventas minoristas**; además, el estudio estima que **67.2 millones** de personas compraron algún producto o servicio por canal digital en 2024, y que el ecosistema se sostiene sobre un volumen masivo de interacción. En razón de lo anterior, en 2024 el tráfico a sitios de eCommerce alcanzó **16.6 mil millones de visitas**, con **69%** proveniente de dispositivos móviles; finalmente, la propia AMVO dimensiona la escala operativa del sector en 2024: el **Hot Sale** reunió a **más de 680 empresas** y generó ventas por **casi 30 mil millones de pesos**. Esto demuestra que el comercio electrónico no es un fenómeno marginal, sino una infraestructura económica y social que, por su tamaño y ritmo de crecimiento, exige reglas y mecanismos de protección del consumidor a la altura de esa realidad<sup>11</sup>.

Uno de los cambios más claros del mercado es la caída en la tolerancia del consumidor, ya que el **68% de los compradores exige entregas en menos de cinco días** y el tiempo promedio de espera aceptable se redujo de 4.1 días en 2024 a 3.1 días en 2026.

---

<sup>11</sup> Estudio de Venta Online 2025. Disponible en: [https://8982035.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/8982035/AMVO\\_Estudio%20de%20Venta%20Online%202025\\_P%C3%BAblica\\_V2%20\(1\).pdf](https://8982035.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/8982035/AMVO_Estudio%20de%20Venta%20Online%202025_P%C3%BAblica_V2%20(1).pdf)





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

Cabe mencionar que México se mantiene como uno de los mercados de e-commerce más grandes de la región, el poder se concentra en pocas cadenas de distribución como lo son **Mercado Libre** (78%) y **Amazon** (74%) son aquellos que lideran la distribución, pero el avance de plataformas asiáticas como **Temu** (30%) y **Shein** (26%) está redefiniendo la competencia.<sup>12</sup>

La propia PROFECO ha hecho visible la dimensión del problema por la vía más contundente, el cual es por el número de quejas presentadas por los consumidores reportando que durante 2024 se recibieron 89,618<sup>13</sup> quejas, de las cuales 78% fueron conciliadas, mientras 37,510 permanecían en trámite. En dicho periodo, los proveedores que recibieron más quejas por parte de las y los consumidores fueron los siguientes:

- Walmart: 4 mil 681
- Coppel: 3 mil 106
- Mercado Libre: 1 mil 697
- Liverpool: 1 mil 644
- Amazon: 1 mil 259

Estos datos describen dos hechos simultáneos, existe una demanda masiva de defensa del consumidor y, al mismo tiempo, persiste un universo relevante de expedientes pendientes que requiere mecanismos más ágiles y estandarizados<sup>14</sup>. A esa evidencia se suma que PROFECO mantiene instrumentos de transparencia que permiten observar, por proveedor y por giro, el comportamiento comercial, el estado procesal de quejas y los principales motivos de reclamación.

El Buró Comercial elaborado por PROFECO<sup>15</sup>, por ejemplo, habilita consultas sobre proveedores con quejas en el periodo del 1 de enero de 2019 al 31 de enero

<sup>12</sup> México alcanza la madurez digital: El 64% de los internautas ya compra online en un mercado que castiga la ineficiencia operativa. (2026, 26 febrero). <https://mundoempresarial.com.mx/mexico-alcanza-la-madurez-digital-el-64-de-los-internautas-ya-compra-online-en-un-mercado-que-castiga-la-ineficiencia-operativa/>

<sup>13</sup> <https://www.gob.mx/profeco/prensa/profeco-admitio-mas-de-89-mil-quejas-en-2024-cumplio-49-anos-de-defender-a-las-personas-consumidoras?idiom=es-MX>

<sup>14</sup> Challenge validation. (s. f.). <https://www.gob.mx/profeco/prensa/profeco-admitio-mas-de-89-mil-quejas-en-2024-cumplio-49-anos-de-defender-a-las-personas-consumidoras?idiom=es-MX>

<sup>15</sup> Profeco, Buró Comercial, Gobierno de México. Disponible en: <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

de 2026, precisamente para orientar decisiones de consumo e incentivar mejores prácticas empresariales.

Gobierno de México		Trámites	Gobierno
PROFECO		Inicio	Normatividad
Nombre o Razón social	Nombre comercial	Quejas	Preguntas frecuentes
<a href="#">PERSONA FISICA</a>	<a href="#">PERSONA FISICA</a>	72,261	
<a href="#">CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BASICOS</a>	<a href="#">CFE</a>	66,505	
<a href="#">NUEVA WALMART DE MEXICO, S DE RL DE CV</a>	<a href="#">WALMART</a>	27,734	
<a href="#">COPPEL, SA DE CV</a>	<a href="#">COPPEL</a>	10,886	
<a href="#">DISTRIBUIDORA LIVERPOOL, SA DE CV</a>	<a href="#">LIVERPOOL</a>	9,788	
<a href="#">AFROVIAS DE MEXICO, SA DE CV</a>	<a href="#">AEROMÉXICO</a>	8,763	
<a href="#">AFROENLACES NACIONALES, SA DE CV</a>	<a href="#">VIVA AEROBUS</a>	6,923	
<a href="#">AUTOFINANCIAMIENTO DE AUTOMOVILES MONTERREY, SA DE CV</a>	<a href="#">AUTOFIN MONTERREY</a>	5,448	
<a href="#">DEREMATE.COM DE MEXICO, S DE RL DE CV</a>	<a href="#">MERCADOLIBRE</a>	4,946	
<a href="#">MERCADOLIBRE, S DE RL DE CV</a>	<a href="#">MERCADOLIBRE</a>	4,792	
Mostrando 1 a 10 de 54,312 entradas			
<a href="#">SERVICIOS COMERCIALES AMAZON MEXICO, S DE RL DE CV</a>	<a href="#">AMAZON.COM.MX</a>	4,773	
<a href="#">BRADESCARD MEXICO, S DE RL</a>	<a href="#">BRADESCARD</a>	4,744	
<a href="#">ABC AEROLINEAS, SA DE CV</a>	<a href="#">INTERJET</a>	4,575	
<a href="#">SEARS OPERADORA MEXICO, SA DE CV</a>	<a href="#">SEARS</a>	4,252	
<a href="#">SAMSUNG ELECTRONICS MEXICO, SA DE CV</a>	<a href="#">SAMSUNG ELECTRONICS</a>	3,612	
<a href="#">WHIRLPOOL MEXICO, S DE RL DE CV</a>	<a href="#">WHIRLPOOL</a>	2,717	
<a href="#">CONCESIONARIA VUELA COMPAÑIA DE AVIACION, SAPI DE CV</a>	<a href="#">VOLARIS</a>	2,677	
<a href="#">SUBURBIA, S DE RL DE CV</a>	<a href="#">SUBURBIA</a>	2,655	
<a href="#">GRUPO METROPOLITANO DE AGUA Y SANEAMIENTO, SAPI DE CV</a>	<a href="#">GRUPO METROPOLITANO DE AGUA Y SANEAMIENTO, SAPI DE CV</a>	2,621	
<a href="#">EL PALACIO DE HIERRO, SA DE CV</a>	<a href="#">EL PALACIO DE HIERRO</a>	2,453	

En razón de lo anterior, la reforma propuesta complementa esa lógica: no basta con “ver” la incidencia de quejas y reclamaciones, es indispensable resolverlas con mayor rapidez, con reglas claras y con la menor fricción posible para las personas



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 ATENCIÓN Y CONCILIACIÓN DIGITAL OBLIGATORIA PARA PROVEEDORES DE MEDIANA Y GRANDE ESCALA.



## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

consumidoras, de modo que el ejercicio de sus derechos no dependa de trámites prolongados o de rutas poco predecibles.<sup>16</sup>

La reforma que se somete a su consideración se sustenta en un principio básico del derecho del consumo, los instrumentos regulatorios deben asegurar que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos de manera efectiva, accesible y con costos razonables. En la práctica, muchas controversias no se atienden adecuadamente no por falta de normas, sino por obstáculos operativos que terminan desalentando la reclamación, centros de atención saturados, canales de contacto poco trazables, respuestas automatizadas que no escalan a una solución real, y exigencias informales de comparecencia física aun cuando la relación de consumo se originó completamente en línea. Estas dificultades adquieren una dimensión particularmente delicada cuando la persona consumidora se encuentra lejos de una oficina de atención, o cuando sus responsabilidades laborales y familiares hacen materialmente imposible destinar horas enteras a un trámite que, en el corto plazo, no ofrece una solución concreta.

En esos casos, el problema deja de ser únicamente administrativo y se convierte en un asunto de equidad: se coloca a las familias ante una disyuntiva injusta entre “seguir insistiendo” o “resignarse”. Y aunque muchas veces el monto en disputa parezca menor, el impacto no lo es, porque recae directamente en el gasto cotidiano del hogar, en la estabilidad de la economía familiar y en la certeza mínima que debe existir en una relación de consumo. Por eso, cuando el acceso a la defensa de un derecho se vuelve lento, costoso o incierto, la balanza se inclina de manera indebida, y el mercado deja de funcionar con la confianza y la justicia que la ciudadanía legítimamente espera.

En México existe un antecedente valioso, **Concilianet**, plataforma digital que permite dirimir controversias y participar en audiencias de conciliación por internet, con la conducción de un funcionario de la PROFECO, esta herramienta ofrece beneficios evidentes para la ciudadanía, facilita el envío de evidencia en formato digital, reduce la necesidad de traslados y abre una vía más accesible para encauzar diferencias de consumo con mayor orden y trazabilidad. No obstante, es

---

<sup>16</sup> Gob.mx.

<https://www.gob.mx/profeco/prensa/profeco-admitio-mas-de-89-mil-quejas-en-2024-cumplio-49-anos-de-defender-a-las-personas-consumidoras?idiom=es-MX>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

importante precisar que su alcance depende, en buena medida, de la adhesión voluntaria de los proveedores, lo que en la práctica genera una cobertura condicionada, dado que existen empresas que han optado por integrarse al mecanismo y otras que, aun siendo ampliamente conocidas y con alta presencia en compras cotidianas, no forman parte de esta vía de conciliación digital.

En este punto, resulta especialmente relevante advertir que diversos proveedores que concentran un número significativo de quejas y reclamaciones, a la par, no cuentan con afiliación para resolver controversias a través de Concilianet, lo cual limita la posibilidad de que una parte importante de personas consumidoras utilice un canal digital formal para tramitar y dar seguimiento a sus inconformidades con acompañamiento institucional. En términos de experiencia práctica, esta diferencia se traduce en un acceso desigual a una herramienta que facilita la solución de conflictos: mientras algunos consumidores cuentan con una ruta digital clara, otros se ven obligados a recurrir a alternativas menos directas o más demandantes en tiempo y recursos. Esta situación puede observarse con mayor claridad en el siguiente listado, que permite dimensionar la brecha entre la incidencia de reclamaciones y la disponibilidad de un canal formal de conciliación digital.

Empresa	Cuenta con registro en Concilianet
CFE	
WALMART	
COPPEL	
Liverpool	
Aeromexico	
VIVAAEROBUS	
Autofin Monterrey	
DEREMATE.COM DE MÉXICO	
Mercado Libre	
AMAZON	
BRADISCARD	
Interjet	
SEARS	





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

SAMSUNG	
WHIRLPOOL	
VOLARIS	
SUBURBIA	
EL PALACIO DE HIERRO	

Del análisis del cuadro presentado se advierte que, de las empresas referidas en párrafos previos, nueve no cuentan con registro en Concilianet —Liverpool, Autofin Monterrey, Mercado Libre, Interjet, Sears, Samsung, Volaris, Suburbia y El Palacio de Hierro—, lo que coloca a la sociedad consumidora en una condición de desventaja operativa frente a proveedores ampliamente conocidos y presentes en compras cotidianas. No se trata de empresas marginales ni de servicios excepcionales, son marcas que forman parte de la vida diaria de millones de personas, y precisamente por esa presencia e incidencia resulta relevante que el acceso a una vía digital institucional de conciliación no dependa de decisiones aisladas, sino de estándares mínimos que aseguren atención y seguimiento en condiciones comparables. Esta diferencia genera un entorno desigual en la experiencia de reclamar, mientras algunos consumidores pueden sostener su inconformidad dentro de un procedimiento digital ordenado, otros deben recurrir a alternativas menos directas o más demandantes en tiempo y recursos, lo cual puede reducir sus incentivos para continuar, ya sea por desconocimiento del procedimiento o por las cargas adicionales que implica buscar opciones no digitales.

En términos prácticos, ello significa que, aun tratándose de marcas fácilmente identificables y con alta presencia en el mercado, una parte relevante de las personas consumidoras no tiene a la mano una vía digital institucional para dirimir controversias, lo que contrasta con aquellas empresas que sí participan en Concilianet y ofrecen una ruta más clara y accesible de atención. Esta diferencia también genera un incentivo desigual, mientras los proveedores registrados se someten a una formalidad digital que facilita la resolución, quienes no cuentan con ella pueden beneficiarse indirectamente de que algunas personas consumidoras desistan o tengan menos incentivos para reclamar, ya sea por desconocimiento del procedimiento o por las cargas adicionales que implica buscar alternativas no digitales.





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

Esta iniciativa se orienta a que la protección de los derechos de las personas consumidoras sea más sencilla y accesible, de modo que su defensa pueda ejercerse mediante un procedimiento claro, ágil y acompañado por la autoridad, sin requerir esfuerzos adicionales para encontrar una solución. Al establecer un esquema digital para proveedores medianos o mayores, con conducción de la PROFECO, lineamientos técnicos y un plazo máximo de atención, se consolida un estándar contemporáneo de tutela que fortalece la confianza en las relaciones de consumo y se mantiene en sintonía con buenas prácticas y referencias internacionales, como las Directrices de la ONU, los instrumentos de la OCDE y las Notas Técnicas de UNCITRAL.<sup>17</sup>

Por todo lo anterior, la aprobación de esta reforma resulta oportuna porque contribuye a que la Ley Federal de Protección Al Consumidor (LFPC) acompañe la evolución del mercado y la creciente dinámica del comercio digital, facilitando que las personas consumidoras puedan acceder a mecanismos de atención y solución de controversias de manera más práctica, con menor carga de tiempo y traslados. Al mismo tiempo, impulsa un entorno de mayor confianza en las relaciones de consumo, al promover reglas claras y procesos más uniformes que favorecen el cumplimiento y la atención responsable por parte de los proveedores.

Esta reforma propone la adición del artículo 99 Bis para que la Procuraduría habilite y mantenga una plataforma pública destinada al registro y seguimiento de quejas o reclamaciones, con actualización bimestral conforme a lineamientos. La plataforma no se concibe como un simple repositorio de datos, sino como una herramienta operativa para mejorar la calidad de la atención y fortalecer la tutela del consumidor.

Al concentrar información y actualizarla periódicamente, se genera un entorno de mayor transparencia y responsabilidad, en el que la sociedad puede identificar con mayor claridad el comportamiento de los proveedores frente a las reclamaciones, y la autoridad tendrá insumos sistematizados para orientar su actuación. En un mercado cada vez más dinámico y digital, el principal valor público de esta plataforma es que permite transformar casos individuales en evidencia útil para la

---

<sup>17</sup> *Technical Notes on Online Dispute Resolution (2016) | United Nations Commission On International Trade Law. (s. f.-b).*

[https://uncitral.un.org/en/texts/onlinedispute/explanatorytexts/technical\\_notes](https://uncitral.un.org/en/texts/onlinedispute/explanatorytexts/technical_notes)





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

política de protección al consumidor. La generación de información permitirá identificar tendencias, patrones de incumplimiento y observar focos recurrentes de conflicto, lo que permitirá prevenir riesgos, focalizar acciones de verificación y mejorar el diseño de estrategias de información y orientación para la ciudadanía, con base en datos verificables y actualizados.

En coherencia con esta arquitectura, se propone adicionar el artículo 128 Quintus para incorporar consecuencias jurídicas vinculadas al desempeño de los proveedores, de manera clara y proporcional. El objetivo es que la protección al consumidor no se agote en la posibilidad formal de presentar una queja, sino que se traduzca en resultados medibles, atención, seguimiento y respuesta. Por ello, se propone sancionar con 6 millones de pesos al proveedor que atienda menos del 80% del total de quejas o reclamaciones registradas en su contra. Esta sanción no busca exigir perfección absoluta, sino promover un nivel mínimo de desempeño que refleje compromiso con la atención postventa, la solución de inconformidades y el respeto efectivo de los derechos del consumidor, evitando que la experiencia de reclamar dependa del azar o de canales informales. Esta medida no se plantea como un fin en sí mismo, sino como un mecanismo que refuerza la seriedad del deber de atención y evita que el incumplimiento se normalice. La sanción fija cumple una función preventiva y correctiva, al incentivar que las empresas fortalezcan sus procesos internos, profesionalicen su servicio postventa y reduzcan la reincidencia de inconformidades mediante respuestas oportunas y trazables.

La reforma también reconoce que la calidad de la atención debe evaluarse con criterios objetivos y adaptables, por lo que delega a la PROFECO la emisión de lineamientos para definir qué debe entenderse por “atención y respuesta satisfactoria”. Esta decisión permite que la metodología incorpore parámetros verificables, como tiempos de respuesta, entrega de información, cumplimiento de devoluciones, reposiciones, garantías o aclaraciones y que se actualice conforme evolucionen las modalidades de consumo, sin requerir ajustes constantes en el texto legal.

En el mismo sentido, la reforma establece que las empresas grandes habiliten y mantengan mecanismos de atención por medios digitales, como una medida de actualización institucional acorde con la realidad del mercado y con la evolución de los hábitos de consumo. Para asegurar que esta obligación no se quede en un





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

enunciado programático y se traduzca en resultados, la reforma prevé una consecuencia jurídica clara: cuando una empresa grande no habilite el canal digital para dirimir controversias, será sancionada con una multa de \$6,000,000. Al mismo tiempo, el diseño contribuye a la competencia leal, porque reconoce y respalda a los proveedores que ya invierten en atención, servicio postventa, garantías y procesos de resolución, fortaleciendo su reputación y consolidando la confianza del público. En conjunto, la plataforma, los umbrales y las sanciones buscan equilibrar el terreno con reglas claras, promoviendo que el cumplimiento sea la norma, elevando la calidad de la atención y fortaleciendo un mercado más confiable para todas y todos.

La propuesta incorpora un supuesto de mayor gravedad para aquellos casos en los que un proveedor atienda menos del 60% del total de quejas o reclamaciones registradas en su contra. Este umbral no busca estigmatizar ni señalar a la iniciativa privada, sino establecer una referencia objetiva que permita identificar, de manera técnica, cuando la atención a las personas consumidoras se encuentra en niveles claramente insuficientes para la dimensión del mercado en el que opera el proveedor. En ese escenario, la Procuraduría podrá imponer, además de la multa base, una sanción de hasta el 10% de los ingresos brutos anuales vinculados con los bienes o servicios materia de la reclamación, con el propósito de que la consecuencia jurídica sea congruente con la capacidad económica del infractor y, sobre todo, con el impacto real que una atención deficiente puede generar sobre un universo amplio de consumidores. El umbral del 60% opera como una señal clara de que ya no se trata de incidentes aislados propios de cualquier operación comercial, sino de un desempeño reiterado que amerita una intervención regulatoria más firme para corregir prácticas y elevar estándares.

Por ello, la sanción proporcional a ingresos no se plantea como un castigo indiscriminado, sino como un mecanismo para motivar mejoras estructurales en procesos internos, atención postventa, gestión de inconformidades y mecanismos de solución, evitando que el costo de no atender adecuadamente se diluya frente al volumen de operación del proveedor. En suma, se trata de una medida equilibrada que protege derechos sin confrontar al sector productivo, porque promueve un mercado más confiable, con reglas claras y con incentivos reales para que el cumplimiento sea la norma.





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

En su conjunto las reformas que plantean el cumplimiento de un umbral de atención, tiene su origen en marcos regulatorios avanzados, por ejemplo vinculados a la economía circular y gestión de residuos, el problema que se busca corregir es el mismo, si el Estado sólo “recomienda” buenas prácticas, pero no fija metas verificables y no prevé consecuencias por incumplir, los incentivos se debilitan y la carga termina recayendo en la sociedad.

Por eso, en Europa y en varios países de América Latina, la solución regulatoria dominante ha sido obligar metas porcentuales y acompañarlas de mecanismos de control y sanción. Esa lógica es directamente comparable con la reforma a la LFPC, fijar un umbral de desempeño (80% de atención) y sancionar su incumplimiento traduce el derecho en un estándar medible, como sucede con metas ambientales.

En Europa, aunque cada país tiene su ley nacional de transposición, la base común y obligatoria para todos los Estados miembros proviene del derecho de la Unión. Un ejemplo medular es la Directiva Marco de Residuos (Directive 2008/98/EC, modificada por la Directiva (UE) 2018/851), que resuelve el problema de la “ambigüedad” fijando objetivos cuantificados: en su artículo 11(2) se establecen metas mínimas de preparación para la reutilización y reciclaje de residuos municipales de 55% para 2025, 60% para 2030 y 65% para 2035<sup>18</sup>.

«2. Con objeto de cumplir los objetivos de la presente Directiva y de avanzar hacia una economía circular europea con un alto nivel de eficiencia de los recursos, los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que se logran los siguientes objetivos:»

ii) se añaden las letras siguientes:

- «c) para 2025, se aumentará la preparación para la reutilización y el reciclado de residuos municipales hasta un mínimo del 55 % en peso;
- d) para 2030, se aumentará la preparación para la reutilización y el reciclado de residuos municipales hasta un mínimo del 60 % en peso;
- e) para 2035, se aumentará la preparación para la reutilización y el reciclado de residuos municipales hasta un mínimo del 65 % en peso.»

<sup>18</sup> DIRECTIVA (UE) 2018/851 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 30 de mayo de 2018 por la que se modifica la Directiva 2008/98/CE sobre los residuos. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L0851>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

De forma complementaria, la UE ha fijado metas sectoriales en flujos específicos, por ejemplo, en residuos electrónicos, el enfoque de cumplimiento por tasa de recolección está ligado a reglas del artículo 7 de la Directiva RAEE (WEEE)<sup>19</sup>, que exige demostrar cumplimiento con una tasa equivalente a 65% del promedio de equipos puestos en el mercado o, alternativamente, 85% de RAEE generado (según el periodo de aplicación), lo que muestra nuevamente la lógica de metas y verificación. En otras palabras: el modelo europeo normaliza que el desempeño se mida en porcentajes y que el cumplimiento se vuelva exigible, no voluntario.

### Artículo 7

#### Índice de recogida

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 5, apartado 1, cada Estado miembro velará por que se aplique el principio de responsabilidad del productor y, sobre dicha base, se alcance cada año un índice mínimo de recogida. A partir de 2016, el índice mínimo de recogida será del 45 %, calculado sobre la base del peso total de RAEE recogidos de acuerdo con los artículos 5 y 6 en un año determinado en el Estado miembro correspondiente, expresado como porcentaje del peso medio de AEE introducidos en el mercado en ese Estado miembro en los tres años precedentes. Los Estados miembros velarán por que el volumen de los RAEE recogidos aumente gradualmente en el período comprendido entre 2016 y 2019, salvo que ya se haya alcanzado el índice de recogida establecido en el párrafo segundo.

A partir de 2019, el índice de recogida mínimo que deberá alcanzarse anualmente será del 65 % del peso medio de los AEE introducidos en el mercado en el Estado miembro de que se trate en los tres años precedentes, o, alternativamente, del 85 % de los RAEE generados en el territorio de dicho Estado miembro.

<sup>19</sup> DIRECTIVA 2012/19/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 4 de julio de 2012 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0019>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

En América Latina, la solución aparece con mucha claridad en países que han desarrollado regímenes de Responsabilidad Extendida del Productor (REP) con decretos o resoluciones que fijan metas porcentuales concretas. Chile es un caso emblemático: el Decreto Supremo N°12<sup>20</sup> (envases y embalajes) tiene por objeto establecer “metas de recolección y valorización” y, dentro de sus disposiciones, contiene artículos específicos de metas (por ejemplo, se identifican metas de recolección y valorización en artículos del título de metas, como el Artículo 21 para envases y embalajes domiciliarios, según el texto del decreto compilado).

Artículo 21. Metas de recolección y valorización de residuos de envases y embalajes domiciliarios. **Los productores de envases domiciliarios estarán obligados a cumplir, a través de un sistema de gestión, con las siguientes metas de recolección y valorización de residuos, respecto del total de envases domiciliarios introducidos por ellos en el mercado nacional:**

		Subcategoría				
		Cartón para líquidos	Metal	Papel y cartón	Plástico	Vidrio
Año	Primer año	5%	6%	5%	3%	11%
	Segundo año	8%	9%	9%	6%	15%
	Tercer año	11%	12%	14%	8%	19%
	Cuarto año	15%	15%	18%	11%	22%
	Quinto año	19%	17%	23%	14%	26%
	Sexto año	23%	21%	28%	17%	31%
	Séptimo año	27%	25%	34%	20%	37%
	Octavo año	31%	29%	39%	23%	42%
	Noveno año	36%	32%	45%	27%	47%
	Décimo año	40%	36%	50%	30%	52%
	Undécimo año	50%	45%	60%	37%	58%
	A contar del duodécimo año	60%	55%	70%	45%	65%

Para neumáticos, el marco de implementación también fija metas porcentuales y obligaciones asociadas; incluso se explicita que existen metas regionales (artículo

<sup>20</sup> Decreto 112, ESTABLECE METAS DE RECOLECCIÓN Y VALORIZACIÓN Y OTRAS OBLIGACIONES ASOCIADAS DE ENVASES Y EMBALAJES, 2012. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1157019>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

20 del DS 8/2019) y metas progresivas de recolección/valorización, reforzando el mismo patrón: metas verificables para obligar desempeño<sup>21</sup>.

### 1.1.1. METAS DE RECOLECCIÓN

Para los neumáticos categoría A se establecen las siguientes metas de recolección:

METAS DE RECOLECCIÓN	
Año	Recolección
2023 al 2025	50%
2026 al 2029	80%
A partir del 2030	90%

Para asegurar que todas las regiones del país se vean beneficiadas por la regulación, los sistemas de gestión colectivos deben cumplir metas regionales de recolección (artículo 20, DS 8/2019), las que iniciaron su vigencia el primero de enero del año 2025.

En Colombia, el esquema REP para envases y empaques se estructura por resolución y contiene metas de aprovechamiento/gestión con tablas y porcentajes referidos en el artículo 9 de la Resolución 1407 de 2018<sup>22</sup>, lo que refleja nuevamente el estándar de porcentajes de cumplimiento como obligación regulatoria.

<sup>21</sup> Ministerio del Medio Ambiente, LEY REP Y LOS DECRETOS DE NEUMÁTICOS Y ENVASES, Gobierno de Chile. Disponible en: <https://economy.circular.mma.gob.cl/wp-content/uploads/2025/07/4.-Manual-Ley-REP.pdf>

<sup>22</sup> RESOLUCIÓN No. 1407, "Por la cual se reglamenta la gestión ambiental de los residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio, metal y se toman otras determinaciones", INISTRO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Disponible en: <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/resolucion-1407-de-2018.pdf>



## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

Artículo 9. Metas. Los productores deberán dar cumplimiento a las siguientes metas:

- a) **Metas cuantitativas:** Los productores deberán cumplir la meta de aprovechamiento de residuos de envases y empaques con respecto al peso total de envases y empaques puestos por ellos en el mercado en el año base, en los porcentajes establecidos en tabla 1 de la presente Resolución.

Tabla 1 Metas de aprovechamiento de residuos de envases y empaques en porcentaje

Periodo de evaluación Año	Incremento anual (% meta)	Meta de aprovechamiento de residuos de envases y empaques (%)
2021	10%	10
2022	2%	12
2023	2%	14
2024	2%	16
2025	2%	18
2026	2%	20
2027	2%	22
2028	2%	24
2029	3%	27
2030	3%	30

Tabla 2. Fórmula para el cálculo de la meta de aprovechamiento de residuos de envases y empaques

En conjunto, estos ejemplos permiten identificar modelos vanguardistas, consideramos que el Estado no debe limitarse a exhortar o promover, si se fijan metas porcentuales, define cómo se mide el cumplimiento y prevé consecuencias. Al establecer un porcentaje mínimo de atención y consecuencias por incumplimiento, traslada al terreno del consumo un principio ya probado en economía circular: lo que se mide, se gestiona; y lo que se exige con reglas claras, mejora conductas y resultados. Así, la reforma se presenta como una estandarización moderna, incentiva buenas prácticas de proveedores, fortalece la confianza y convierte la tutela del consumidor en un sistema de desempeño verificable, como ocurre con las metas de recolección y reciclaje en los marcos comparados.

Estos ejemplos internacionales permiten advertir una lección institucional que hoy resulta especialmente pertinente, los modelos más avanzados no descansan únicamente en la buena voluntad ni en la promoción de recomendaciones, sino en la construcción de reglas claras, medibles y previsibles que ordenan el mercado y fortalecen la confianza ciudadana. En ese sentido, no se trata de colocar al Estado en una lógica punitiva ni de confrontación con la industria; se trata de reconocer que, cuando se establecen metas porcentuales, se define con precisión cómo se mide el cumplimiento y se prevén consecuencias proporcionales frente al



## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

incumplimiento. Se crea un entorno de mayor certeza para todos: para el consumidor, porque sabe que su derecho tiene un cauce efectivo; y para el proveedor responsable, porque compete en un terreno más equitativo donde el cumplimiento se reconoce y se valora.

Esta experiencia comparada muestra que la medición no es un fin en sí mismo: es un mecanismo para asegurar resultados. El principio es simple y ampliamente probado en la economía circular y en los regímenes de responsabilidad extendida del productor: lo que se mide, se gestiona, y aquello que se exige con estándares claros tiende a mejorar con mayor rapidez y consistencia. Trasladar esa lógica al ámbito de la protección al consumidor significa avanzar hacia una tutela más moderna, donde la atención de quejas y reclamaciones deje de ser un tema difuso y se convierta en un desempeño verificable, con indicadores objetivos que permitan distinguir buenas prácticas, corregir rezagos y elevar la calidad del servicio en beneficio de la ciudadanía.

Por ello, al establecer un porcentaje mínimo de atención y prever consecuencias cuando ese umbral no se cumple, la reforma no pretende frenar la actividad empresarial ni generar obstáculos a la operación de los proveedores; por el contrario, busca ordenar y fortalecer el ecosistema de consumo, elevando los incentivos para la atención oportuna y la solución eficiente de controversias. En un mercado competitivo, la protección efectiva del consumidor es un componente central de la estabilidad y la reputación del propio mercado: cuando existen procedimientos claros y estándares verificables, se reducen fricciones, se incrementa la confianza y se favorecen relaciones comerciales más sólidas y sostenibles.

En suma, la reforma se presenta como una estandarización contemporánea alineada con buenas prácticas internacionales, privilegia los derechos del consumidor, reconoce la importancia de la industria como motor económico y, al mismo tiempo, establece un piso mínimo de desempeño que incentiva la mejora continua. Bajo esta perspectiva, sancionar el incumplimiento de porcentajes no es un acto de confrontación, sino un instrumento de política pública que ha demostrado viabilidad en distintos marcos regulatorios, precisamente porque fortalece el cumplimiento, premia la responsabilidad y consolida un mercado más confiable para todas y todos.





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

Retomando las modificaciones que plantea esta reforma, se propone un ajuste al Artículo 2 para asentar la definición respecto a qué debe entenderse por empresa grande, con base en la estratificación de la Ley MIPYME y qué se considera medios digitales para efectos del trámite, incluyendo la presentación de quejas, el intercambio de documentación, las notificaciones, las comparecencias y las audiencias a distancia. Con esta base, la reforma elimina ambigüedades, reduce interpretaciones discrecionales y establece un lenguaje normativo común que permite operar un modelo moderno de atención y conciliación, garantizando identidad, integridad y trazabilidad de las actuaciones desde su diseño.

A partir de esa claridad, la reforma construye un procedimiento digital más accesible y oportuno, atendiendo barreras prácticas que suelen traducirse en demoras o costos innecesarios para el consumidor. En el artículo 100, se incorpora de manera robusta la opción de desahogar reclamaciones por medios digitales, ya sea a solicitud del consumidor o por determinación de PROFECO como vía idónea, y se obliga a informar esta alternativa cuando no exista una unidad local, reduciendo fricción y armonizando la atención con la realidad del consumo contemporáneo.

Para evitar que el procedimiento digital pierda eficacia por tiempos de reacción prolongados, se reforma el artículo 103 y se adiciona el artículo 103 Bis, estableciendo una vía digital obligatoria para empresas grandes cuando el consumidor lo solicite, con notificación expedita en dos días hábiles, designación de enlace con facultades, señalamiento de medios digitales para notificaciones y obligación de rendir informe con documentación en cinco días hábiles; en paralelo. El artículo 104 moderniza la notificación personal al permitirla por medios digitales con consentimiento expreso, manteniendo garantías y reforzando la continuidad y trazabilidad del expediente.

Finalmente, la reforma consolida la fase conciliatoria como un mecanismo expedito, verificable y ejecutable, evitando que lo digital se convierta en un espacio de dilación. El artículo 110 permite ratificar convenios por medios digitales con mecanismos de identificación y constancia, fortaleciendo la seguridad jurídica de los acuerdos y facilitando su cumplimiento sin presencia física cuando sea procedente.

El nuevo artículo 111 Bis fija un horizonte temporal claro al prever que la conciliación digital procure concluir en un máximo de cuarenta días hábiles, con audiencia





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

programada dentro de diez días hábiles y emisión de constancia digital del desarrollo y conclusión, lo que dota de previsibilidad al trámite. Para cerrar vacíos operativos, el artículo 112 equipara la falta de conexión, desconexión injustificada o falta de permanencia a la inasistencia, con las mismas consecuencias procesales asentadas en acta o constancia digital, y el artículo 114 limita las suspensiones a supuestos excepcionales con reanudación dentro de cinco días hábiles, protegiendo el carácter oportuno del procedimiento. En conjunto, estas modificaciones articulan un procedimiento digital expedito que mejora la atención que merece el consumidor, con reglas claras, tiempos definidos y garantías suficientes para fortalecer la efectividad del derecho.

Con el objeto de precisar el alcance de la reforma propuesta, se presenta a continuación el siguiente cuadro comparativo, a fin de brindar mayor claridad y facilitar su análisis:

<b>LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>	
Texto vigente	Texto propuesto
<p><b>ARTÍCULO 2.-</b> 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>Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos</p>	<p><b>ARTÍCULO 2.-</b> ...</p> <p>I. Consumidor: ...</p> <p>...</p>



<p>cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Sin correlativo</b></p>	<p><b>Para los efectos de esta Ley, se entenderá por empresa grande, con base en la estratificación establecida en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.</b></p> <p><b>Asimismo, se entenderá por medios digitales las tecnologías de información y comunicación que permitan la presentación de quejas reclamaciones, intercambio de documentación, notificaciones, comparecencias y celebración de audiencias a distancia, mediante plataformas electrónicas, ópticas o de cualquier otra tecnología.</b></p>
<p>II. a IV. ...</p> <p><b>ARTÍCULO 24.-</b> La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:</p> <p>I. a XXV.</p> <p>XXVI. Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del Código Fiscal de la Federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente, y</p>	<p>II. a IV. ...</p> <p><b>ARTÍCULO 24.-</b> ...</p> <p>I a XXV. ...</p> <p>XXVI. Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del Código Fiscal de la Federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente;</p>



**“2026, Año de Margarita Maza Parada”**

<p style="text-align: center;"><b>Sin correlativo</b></p> <p>XXVII. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.</p>	<p><b>XXVII. Implementar, operar y supervisar mecanismos de atención, orientación y conciliación por medios digitales, incluidos sistemas de gestión de reclamaciones, celebración de audiencias a distancia y formalización de convenios, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica de las personas consumidoras, y emitiendo los lineamientos necesarios para su funcionamiento, y</b></p> <p>XXVIII. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.</p>
<p><b>ARTÍCULO 99.-</b> La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:</p> <p>I. Señalar nombre y domicilio del reclamante;</p> <p>II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;</p> <p>III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;</p> <p>IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación;</p>	<p><b>ARTÍCULO 99.- ...</b></p> <p>I. a III. ...</p> <p>IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación; <b>incluyendo, en su caso, su voluntad de que el trámite</b></p>





**“2026, Año de Margarita Maza Parada”**

<p>V. a VI. ...</p> <p>...</p> <p style="text-align: center;"><b>Sin correlativo</b></p>	<p>y las audiencias se desahoguen por medios digitales,</p> <p>V. a VI. ...</p> <p>...</p> <p>Para efectos de este Capítulo, se entenderá por medios digitales aquellos que permitan la gestión de la reclamación, la remisión y consulta de documentos, las notificaciones y la celebración de audiencias a distancia mediante plataformas electrónicas o tecnológicas, incluyendo videoconferencia u otros medios equivalentes que garanticen identidad, integridad y trazabilidad de las actuaciones.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Sin correlativo</b></p>	<p><b>ARTÍCULO 99 BIS.-</b> La Procuraduría habilitará y mantendrá una plataforma pública para el registro y seguimiento de quejas o reclamaciones presentadas en contra de proveedores, la cual deberá actualizarse bimestralmente, conforme a los lineamientos que emita.</p> <p>Para efectos del presente artículo, los proveedores clasificados como empresas grandes, estarán obligados a participar en la plataforma, atender las quejas o reclamaciones que se registren en su contra y darles seguimiento en los términos que determine la Procuraduría.</p> <p>La Procuraduría establecerá, mediante lineamientos, los criterios y la metodología para calificar la atención y respuesta satisfactoria de las quejas o reclamaciones, así como los plazos,</p>





**“2026, Año de Margarita Maza Parada”**

	<p><b>mecanismos de comunicación, requisitos de documentación y demás disposiciones necesarias para la operación de la plataforma.</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 100.-</b> Las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio del reclamante, en el del proveedor, o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde el consumidor desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia.</p> <p>En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite el consumidor, aquella hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación.</p>	<p><b>ARTÍCULO 100.-</b> Las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio del reclamante, en el del proveedor, o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde el consumidor desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia, <b>o bien, por medios digitales cuando así lo solicite el reclamante o cuando la Procuraduría lo determine como vía idónea, atendiendo a la naturaleza del caso y a la accesibilidad del procedimiento.</b></p> <p>En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite el consumidor, aquella hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación, <b>incluyendo la opción de atención y desahogo por medios digitales.</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 103.-</b> La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo.</p>	<p><b>ARTÍCULO 103.-</b> La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo; <b>salvo en los casos previstos en el artículo 103 Bis de esta Ley.</b></p>
<p><b>Sin correlativo</b></p>	<p><b>Artículo 103 Bis. Procedimiento digital obligatorio para proveedores medianos o mayores.</b></p>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

	<p>I. Cuando el proveedor, con base en la estratificación establecida en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, sea clasificado como empresa grande y así lo solicite el consumidor, la Procuraduría deberá tramitar la reclamación por una vía digital y notificarla al proveedor dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción y registro.</p> <p>II. En la notificación se requerirá al proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Designar un enlace de atención y conciliación digital con facultades suficientes para comparecer, negociar y obligarse;</li><li>b) Señalar un domicilio y medios de contacto digitales para oír y recibir notificaciones; y</li><li>c) Rendir un informe y remitir la documentación que sustente su dicho, dentro de los cinco días hábiles siguientes.</li></ul> <p>III. La negativa injustificada a habilitar, usar o mantener los medios digitales, o a comparecer mediante éstos, se considerará obstaculización del procedimiento para efectos de las medidas de apremio y sanciones aplicables.</p>
<p><b>ARTÍCULO 104.-</b> Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:</p>	<p><b>ARTÍCULO 104.-</b> Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:</p>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

<p>I. Cuando se trate de la primera notificación;</p> <p>II. Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo;</p> <p>III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;</p> <p>IV. Cuando se trate de resoluciones o acuerdos que impongan una medida de apremio o una sanción;</p> <p>V. Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación;</p> <p>VI. Cuando la autoridad lo estime necesario; y</p> <p>VII. En los demás casos que disponga la ley.</p> <p>Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito su consentimiento. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por el reclamante.</p> <p>...</p> <p>...</p>	<p>I. a VII. ...</p> <p>Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado <b>o por medios digitales</b>, o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito <b>o por medio de aceptación expresa en la plataforma digital que habilite la Procuraduría</b> su consentimiento. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por el reclamante, <b>o en el medio digital señalado para oír y recibir notificaciones.</b></p> <p>...</p>
--	--





## "2026, Año de Margarita Maza Parada"

<p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>	<p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 110.-</b> Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.</p> <p>Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley.</p> <p>Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación.</p>	<p><b>ARTÍCULO 110.-</b> ...</p> <p>...</p> <p>Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación, <b>la cual podrá realizarse por medios digitales, conforme a los mecanismos de identificación, manifestación de voluntad y constancia que determine la Procuraduría.</b></p>
<p><b>ARTÍCULO 111.-</b> La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos,</p>	<p><b>ARTÍCULO 111.-</b> ...</p>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

<p>cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.</p> <p>La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.</p> <p>Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando el consumidor sea menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.</p>	<p>La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, <b>incluidos medios digitales, tales como plataformas electrónicas o videoconferencia</b>, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito <b>o por constancia digital</b> los compromisos adquiridos.</p> <p>...</p>
<p><b>Sin correlativo</b></p>	<p><b>ARTÍCULO 111 Bis.- Cuando la conciliación se sustancie por medios digitales, la Procuraduría deberá procurar que el procedimiento concluya en un plazo máximo de cuarenta días hábiles, contados a partir de la recepción y registro de la reclamación. Para estos efectos, los plazos previstos en esta Sección se computarán en días hábiles.</b></p> <p><b>La audiencia digital deberá señalarse dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la reclamación al proveedor, salvo causa justificada debidamente fundada y motivada.</b></p> <p><b>La Procuraduría emitirá constancia digital del inicio, desarrollo y conclusión del procedimiento, así como de los acuerdos alcanzados o, en su caso, de la falta de conciliación.</b></p>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

<p><b>ARTÍCULO 112.-</b> En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sin correlativo</b></p> <p>En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismo hechos.</p>	<p><b>ARTÍCULO 112.-</b> En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.</p> <p><b>Para los efectos del párrafo anterior, cuando la audiencia se celebre por medios digitales, se entenderá que el proveedor no se presenta si, habiendo sido debidamente notificado, no se conecta en la fecha y hora señaladas, se desconecta sin causa justificada, o no permanece el tiempo indispensable para el desahogo de la audiencia, lo anterior se asentará en el acta o constancia digital correspondiente y producirá las mismas consecuencias procesales previstas en este artículo.</b></p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 114.-</b> El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que</p>	<p><b>ARTÍCULO 114.-</b> ...</p>



permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.

**Sin correlativo**

En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo.

La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a

...

...

...

**Tratándose de conciliación por medios digitales, la suspensión de la audiencia deberá ser excepcional y, en su caso, la reanudación deberá programarse dentro de los cinco días hábiles siguientes, procurando en todo momento que se respete el plazo máximo previsto en el artículo 111 Bis.**





**“2026, Año de Margarita Maza Parada”**

<p>juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.</p> <p>De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que el proveedor no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa.</p> <p>Para la sustanciación del procedimiento de conciliación a que se refiere el presente Capítulo, se aplicará supletoriamente el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.</p>	<p>...</p> <p>...</p>
<p><b>ARTÍCULO 128.-</b> Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7, 8, 10, 10 BIS, 12, 44, 63, 63 Bis, 63 Ter, 63 Quintus, 65, 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6, 65 Bis 7, 66, 73, 73 Bis, 73 Ter, 73 Quáter, 73 Quintus, 74, 76 Bis, 80, 86 Bis, 87, 87 Ter, 92, 92 Ter, 98 Bis, y 121 serán sancionadas con multa de \$1,093.02 a \$4,274,960.73.</p>	<p><b>ARTÍCULO 128.-</b> Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7, 8, 10, 10 BIS, 12, 44, 63, 63 Bis, 63 Ter, 63 Quintus, 65, 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6, 65 Bis 7, 66, 73, 73 Bis, 73 Ter, 73 Quáter, 73 Quintus, 74, 76 Bis, 80, 86 Bis, 87, 87 Ter, 92, 92 Ter, 98 Bis, <b>103 Bis, 112</b> y 121 serán sancionadas con multa de \$1,093.02 a \$4,274,960.73.</p>
<p><b>Sin correlativo</b></p>	<p><b>ARTÍCULO 128 QUINTUS.-</b> Los proveedores a que se refiere el Artículo 99 Bis de esta Ley, deberán alcanzar un porcentaje de atención, de por lo menos el ochenta por ciento del total de las quejas o reclamaciones registradas en su contra. El proveedor que no alcance dicho umbral, durante el ejercicio fiscal será sancionado con multa de \$6,000,000.</p> <p><b>El incumplimiento de las obligaciones previstas en el segundo párrafo del artículo 99 Bis será sancionado con la multa a que se refiere el párrafo anterior.</b></p>





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

	<p>Quando el proveedor, no atienda en al menos el sesenta por ciento del total de las quejas o reclamaciones registradas en su contra, la Procuraduría podrá imponer, además de la multa prevista en este artículo, multa de hasta el diez por ciento de los ingresos brutos anuales del infractor obtenidos por la comercialización del bien o los bienes, productos o servicios materia de la reclamación respectiva, correspondiente al último ejercicio fiscal en que se haya cometido la infracción.</p>
--	---

Debido a lo anterior, se propone el siguiente:

### PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

**ÚNICO.** Se **reforma** la fracción IV del Artículo 99, el artículo 100, el Artículo 103, el segundo párrafo del Artículo 104, el tercer párrafo del Artículo 110, el segundo párrafo del Artículo 111 y el Artículo 128; y se **adiciona** un párrafo tercero y cuarto a la fracción I del Artículo 2, una fracción XXVII al Artículo 24, recorriéndose la subsecuente, un último párrafo al artículo 99, el Artículo 99 Bis, el Artículo 103 Bis, el Artículo 111 Bis, un segundo párrafo al artículo 112, recorriéndose el subsecuente, un tercer párrafo al Artículo 114, recorriéndose los subsecuentes, y el Artículo 128 QUINTUS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

#### ARTÍCULO 2.- ...

##### I. Consumidor: ...

...





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por empresa grande, con base en la estratificación establecida en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Asimismo, se entenderá por medios digitales las tecnologías de información y comunicación que permitan la presentación de quejas reclamaciones, intercambio de documentación, notificaciones, comparecencias y celebración de audiencias a distancia, mediante plataformas electrónicas, ópticas o de cualquier otra tecnología.

II. a IV. ...

### ARTÍCULO 24.- ...

I a XXV. ...

XXVI. Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del Código Fiscal de la Federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente;

XXVII. Implementar, operar y supervisar mecanismos de atención, orientación y conciliación por medios digitales, incluidos sistemas de gestión de reclamaciones, celebración de audiencias a distancia y formalización de convenios, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica de las personas consumidoras, y emitiendo los lineamientos necesarios para su funcionamiento, y

XXVIII. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

### ARTÍCULO 99.- ...

I. a III. ...





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación; incluyendo, en su caso, su voluntad de que el trámite y las audiencias se desahoguen por medios digitales,

V. a VI. ...

...

Para efectos de este Capítulo, se entenderá por medios digitales aquellos que permitan la gestión de la reclamación, la remisión y consulta de documentos, las notificaciones y la celebración de audiencias a distancia mediante plataformas electrónicas o tecnológicas, incluyendo videoconferencia u otros medios equivalentes que garanticen identidad, integridad y trazabilidad de las actuaciones.

**ARTÍCULO 99 BIS.-** La Procuraduría habilitará y mantendrá una plataforma pública para el registro y seguimiento de quejas o reclamaciones presentadas en contra de proveedores, la cual deberá actualizarse bimestralmente, conforme a los lineamientos que emita.

Para efectos del presente artículo, los proveedores clasificados como empresas grandes, estarán obligados a participar en la plataforma, atender las quejas o reclamaciones que se registren en su contra y darles seguimiento en los términos que determine la Procuraduría.

La Procuraduría establecerá, mediante lineamientos, los criterios y la metodología para calificar la atención y respuesta satisfactoria de las quejas o reclamaciones, así como los plazos, mecanismos de comunicación, requisitos de documentación y demás disposiciones necesarias para la operación de la plataforma.

**ARTÍCULO 100.-** Las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio del reclamante, en el del proveedor, o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde el consumidor desarrolla su actividad habitual





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

o en el de su residencia, o bien, por medios digitales cuando así lo solicite el reclamante o cuando la Procuraduría lo determine como vía idónea, atendiendo a la naturaleza del caso y a la accesibilidad del procedimiento.

En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite el consumidor, aquélla hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación, incluyendo la opción de atención y desahogo por medios digitales.

**ARTÍCULO 103.-** La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo, salvo en los casos previstos en el artículo 103 Bis de esta Ley.

**Artículo 103 Bis.** Procedimiento digital obligatorio para proveedores medianos o mayores.

I. Cuando el proveedor, con base en la estratificación establecida en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, sea clasificado como empresa grande y así lo solicite el consumidor, la Procuraduría deberá tramitar la reclamación por una vía digital y notificarla al proveedor dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción y registro.

II. En la notificación se requerirá al proveedor:

- a) Designar un enlace de atención y conciliación digital con facultades suficientes para comparecer, negociar y obligarse;
- b) Señalar un domicilio y medios de contacto digitales para oír y recibir notificaciones; y
- c) Rendir un informe y remitir la documentación que sustente su dicho, dentro de los cinco días hábiles siguientes.

III. La negativa injustificada a habilitar, usar o mantener los medios digitales, o a comparecer mediante éstos, se considerará obstaculización del procedimiento para efectos de las medidas de apremio y sanciones aplicables.





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

**ARTÍCULO 104.-** Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:

I. a VII. ...

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado **o por medios digitales**, o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito **o por medio de aceptación expresa en la plataforma digital que habilite la Procuraduría** su consentimiento. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por el reclamante, **o en el medio digital señalado para oír y recibir notificaciones.**

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

**ARTÍCULO 110.-** ...

...

Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación, **la cual podrá realizarse por medios digitales, conforme a los mecanismos de identificación, manifestación de voluntad y constancia que determine la Procuraduría.**

**ARTÍCULO 111.-** ...





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, **incluidos medios digitales, tales como plataformas electrónicas o videoconferencia**, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito **o por constancia digital** los compromisos adquiridos.

...

**ARTÍCULO 111 Bis.-** Cuando la conciliación se sustancie por medios digitales, la Procuraduría deberá procurar que el procedimiento concluya en un plazo máximo de cuarenta días hábiles, contados a partir de la recepción y registro de la reclamación. Para estos efectos, los plazos previstos en esta Sección se computarán en días hábiles.

La audiencia digital deberá señalarse dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la reclamación al proveedor, salvo causa justificada debidamente fundada y motivada.

La Procuraduría emitirá constancia digital del inicio, desarrollo y conclusión del procedimiento, así como de los acuerdos alcanzados o, en su caso, de la falta de conciliación.

**ARTÍCULO 112.-** En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

Para los efectos del párrafo anterior, cuando la audiencia se celebre por medios digitales, se entenderá que el proveedor no se presenta si, habiendo sido debidamente notificado, no se conecta en la fecha y hora señaladas, se desconecta sin causa justificada, o no permanece el tiempo indispensable para el desahogo de la audiencia, lo anterior se asentará en el acta o constancia digital correspondiente y producirá las mismas consecuencias procesales previstas en este artículo.





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

...

### ARTÍCULO 114.- ...

...

Tratándose de conciliación por medios digitales, la suspensión de la audiencia deberá ser excepcional y, en su caso, la reanudación deberá programarse dentro de los cinco días hábiles siguientes, procurando en todo momento que se respete el plazo máximo previsto en el artículo 111 Bis.

...

...

...

...

**ARTÍCULO 128.-** Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7, 8, 10, 10 BIS, 12, 44, 63, 63 Bis, 63 Ter, 63 Quintus, 65, 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6, 65 Bis 7, 66, 73, 73 Bis, 73 Ter, 73 Quáter, 73 Quintus, 74, 76 Bis, 80, 86 Bis, 87, 87 Ter, 92, 92 Ter, 98 Bis, **103 Bis, 112** y 121 serán sancionadas con multa de \$1,093.02 a \$4,274,960.73.

**ARTÍCULO 128 QUINTUS.-** Los proveedores a que se refiere el Artículo 99 Bis de esta Ley, deberán alcanzar un porcentaje de atención, de por lo menos el ochenta por ciento del total de las quejas o reclamaciones registradas en su contra. El proveedor que no alcance dicho umbral, durante el ejercicio fiscal será sancionado con multa de \$6,000,000.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en el segundo párrafo del artículo 99 Bis será sancionado con la multa a que se refiere el párrafo anterior.

Cuando el proveedor, no atienda en al menos el sesenta por ciento del total de las quejas o reclamaciones registradas en su contra, la Procuraduría podrá imponer, además de la multa prevista en este artículo, multa de hasta el diez por ciento de los ingresos brutos anuales del infractor obtenidos por la comercialización del bien





## “2026, Año de Margarita Maza Parada”

o los bienes, productos o servicios materia de la reclamación respectiva, correspondiente al último ejercicio fiscal en que se haya cometido la infracción.

### Artículos 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 emitirá o adecuará, en un plazo no mayor a 180 días naturales, los lineamientos técnicos para la operación de la conciliación por medios digitales, reglas de conexión, acreditación de identidad, registro de comparecencia y mecanismos para asentar incidencias técnicas.

**Tercero.** Los proveedores que sean empresas medianas o de mayor tamaño deberán realizar el registro, ante Procuraduría Federal del Consumidor, para la atención y conciliación digital conforme a los lineamientos emitidos por la autoridad, dentro de los 30 días naturales siguientes a la publicación de los lineamientos técnicos referidos en el transitorio Segundo del presente Decreto.

Dado en el Salón de sesiones del Senado de la República, a los 11 días del mes de marzo del 2026.

**SEN. MAKI ESTHER ORTIZ DOMÍNGUEZ  
INTEGRANTE EL GRUPO PARLAMENTARIO DEL  
PARTIDO VERDE ECOLOGISTA DE MÉXICO**

