



CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PROFECO COVID19

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



EMERGENCIA SANITARIA COVID 19

- Emergencia (contingencia) sanitaria.
- Actividades esenciales bienes, productos o servicios al público relacionados con medicamentos, comestibles, alimentos, suministro de hidrocarburos y cualquier otro que resulte necesario en este periodo de emergencia.
- La Procuraduría Federal del Consumidor continúa realizando sus funciones, especialmente a través del ejercicio total de sus atribuciones de verificación y vigilancia.



ATRIBUCIONES PROFECO

- Proteger al consumidor por ser la parte más vulnerable, por lo que NO se suspenden los derechos del consumidor por la emergencia sanitaria.
- Métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, de cláusulas abusivas, y de condiciones impuestas en el abastecimiento de productos o servicios, que puedan imponer algunos proveedores durante la contingencia sanitaria; en consecuencia, la Procuraduría, en ejercicio de sus atribuciones impone las sanciones que correspondan conforme a la ley de la materia.



OBLIGACIONES

1.- Información

Informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables, sobre todo aquellos que se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el consumidor. Bajo ninguna circunstancia serán negados a persona alguna, así como la información. (Artículo 7 LFPC)

Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias. (Artículo 10 Bis)

OBLIGACIONES

2.- Monto total

Se deberá informar de forma notoria y visible el **monto total a pagar** de los bienes, productos y/o servicios que se ofrezcan al consumidor. Dicho monto deberá incluir impuestos (**IVA, ISAN**) 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 y 57)

El proveedor acreditará el cumplimiento de la obligación impuesta en los artículos 7 BIS y 57 de la Ley, referente a informar al consumidor el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios mediante documentos, anuncios, avisos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología; así como en cualquier otra forma que de manera clara, legible, e indubitable y en lugar visible informen o exhiban, al alcance de cualquier consumidor, el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que se desee adquirir o contratar, atendiendo a los supuestos aplicables de cada precepto de la Ley. (Art. 5 RLFPC)

OBLIGACIONES

4.- Publicidad Engañosa

- Se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere *características o información relacionadas con algún producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.* (Artículo 32).

Es de vital importancia tener presente que la publicidad en ocasiones puede constituir una oferta (declaración unilateral de la voluntad) jurídicamente vinculante para el proveedor con el consumidor-destinatario que la acepte (Artículo 42).



OBLIGACIONES

5.-Promociones y Ofertas

Establecer previamente los términos y condiciones aplicables a la promoción u oferta, principalmente restricciones, vigencia, volumen y disponibilidad de los productos o servicios, los cuales deberán estar a disposición del público consumidor, previamente a su aceptación o contratación.

Por "oferta", "barata", "descuento", "remate" o cualquier otra expresión similar se entiende el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento.



OBLIGACIONES

5.- Incumplimiento Promociones y Ofertas

Si el proveedor incumple con la promoción u oferta, el consumidor puede:

- (i) exigir su cumplimiento;
- (ii) aceptar otro bien o servicio equivalente; o,
- (iii) solicitar la rescisión del contrato, además de que tendrá derecho al pago de la diferencia económica entre el precio ofrecido y su precio normal, sin perjuicio de una bonificación que no podrá ser menor al 20% del precio pagado, más los daños y perjuicios que pudieron causarse al consumidor afectado.

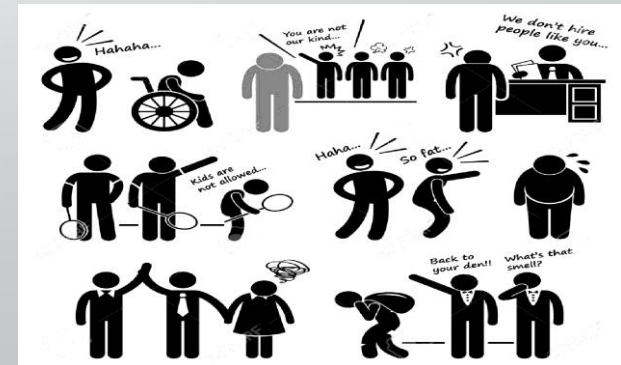


OBLIGACIONES

6.- Discriminación

Hay discriminación cuando el proveedor de bienes, productos o servicios los niega o condiciona al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad (Artículo 58 LFPC), tales como como selección de clientela, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, salvo que alguna ley indique lo contrario.

En atención a las medidas adoptadas por la emergencia sanitaria por el COVID 19, se establecieron una serie de medidas para limitar la admisión o concentración de personas, o la adquisición de ciertos productos, pero lo anterior está justificado.



OBLIGACIONES

7.- Diferimiento de pagos

Tratándose la compra de productos o servicios, NO resultan aplicables las medidas adoptadas por diversas instituciones bancarias, respecto el diferimiento de pago de ciertos créditos.

Lo anterior en términos del artículo 5 de la LFPC, quedan excluidos de la competencia de la PROFECO los servicios regulados por las leyes financieras que presten las instituciones y organizaciones, cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas, del Sistema de Ahorro para el Retiro o cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

OBLIGACIONES

8.- Suspensión de pagos

En caso de las ventas a crédito, los clientes NO pueden suspender los pagos, sin que ello implique incumplimiento, la falta de pago de una o más parcialidades ocasionaría el incumplimiento de las obligaciones contractuales y, por ende, la actualización de intereses moratorios, penas convencionales e inclusive, la posibilidad del proveedor de rescindir el contrato. Sin embargo, los pagos que realice el consumidor, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por el proveedor, liberan a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos. (71 LFPC).

OBLIGACIONES

8.- Suspensión de pagos

Alternativas ante la emergencia sanitaria COVID 19

- En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por incumplimiento del consumidor, éste tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos de la siguiente diapositiva o por el pago del adeudo vencido, más las prestaciones respectivas. (71 LFPC).

OBLIGACIONES

8.- Suspensión de pagos

Alternativas ante la emergencia sanitaria COVID 19

- En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles, si se rescinde el contrato, proveedor y consumidor deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. El proveedor que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien. El consumidor que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago. (70 LFPC).

OBLIGACIONES

9.- Caso Fortuito o Fuerza Mayor

- Las disposiciones del Código Civil Federal sobre caso fortuito o fuerza mayor también resultan aplicables a las obligaciones de las partes en las relaciones de consumo, debiendo considerarse que el evento insuperable que causa la imposibilidad de cumplimiento de la obligación debe afectar directamente al proveedor del producto o servicio.
- Por lo anterior, deberán tomarse en consideración los Acuerdos emitidos por la Secretaría de Salud y el Consejo General de Salubridad sobre la suspensión de actividades para la mitigación de la transmisión de COVID-19, así como las acciones extraordinarias.

OBLIGACIONES

10.- Ventas a Domicilio

Este tipo de ventas deberán constar por escrito y deberán contener:

- I. El nombre y dirección del proveedor e identificación de la operación y de los bienes y servicios de que se trate; y
- II. Garantías y requisitos señalados por la LFPC.
- III. El proveedor está obligado a entregar al consumidor una copia del documento respectivo (Art. 52 LFPC).

OBLIGACIONES

10.- Ventas a Domicilio

Revocación del consentimiento

El contrato se perfeccionará a los **cinco días hábiles** contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, el consumidor tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna.

La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien en forma personal, por correo registrado o certificado, tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente y deja sin efecto la operación, debiendo el proveedor reintegrar al consumidor el precio pagado.

Quejas y Procedimientos PROFECO ante COVID-19

Los procedimientos de conciliación que cuenten con fecha de audiencia programada del 23 de marzo al 30 de abril de 2020, podrán ser atendidos de manera telefónica y excepcionalmente a través de correo electrónico. Las audiencias que no sea posible atender de la forma antes precisada, serán diferidas a la fecha más próxima disponible, posterior al 30 de abril del 2020.

La atención de procedimientos de conciliación iniciados a través de Concilianet, seguirán siendo atendidos por el mismo medio.

Las quejas o reclamaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), durante el periodo comprendido del 23 de marzo al 30 de abril de 2020, se recibirán principalmente por vía telefónica, o bien mediante correo electrónico, cumpliendo con los requisitos del artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

VERIFICACIÓN

Requisitos de formalidad

- Razón social completa y correcta.
- Domicilio.
- Vigencia del oficio.
- Requerir dos testigos que estén presentes durante la diligencia, en caso de no hacerlo pueden designarlos sin que se invalide la verificación y su resultado.
- Respetar las acciones del proveedor para dejar evidencia en audio o video del desarrollo de la verificación y los hechos suscitados en la misma.



VERIFICACIÓN

Medidas Precautorias

Conforme a lo dispuesto en el artículo 25 Bis de la LFPC, la Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores.

I. Inmovilización de envases, bienes, productos y transportes

II. Aseguramiento de bienes o productos

III Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios

IV. Ordenar el retiro de bienes o productos de mercado

V. Colocación de sellos e información de advertencia.

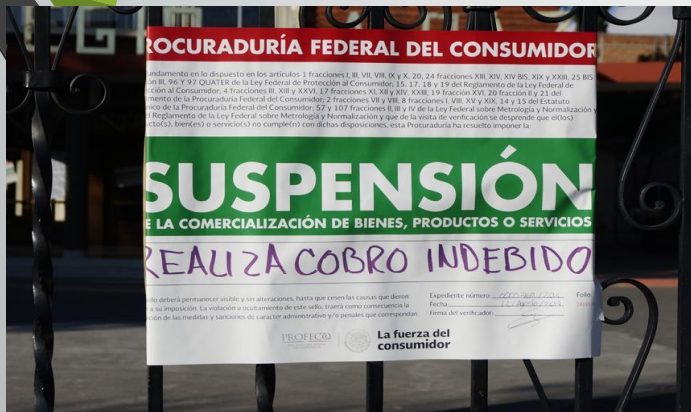
VI. Ordenar la suspensión de información o publicidad.

VII Emitir alertas sobre productos defectuosos o dañinos, y ordenar llamados a revisión.

III. Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios

Quando y en qué casos se aplica:

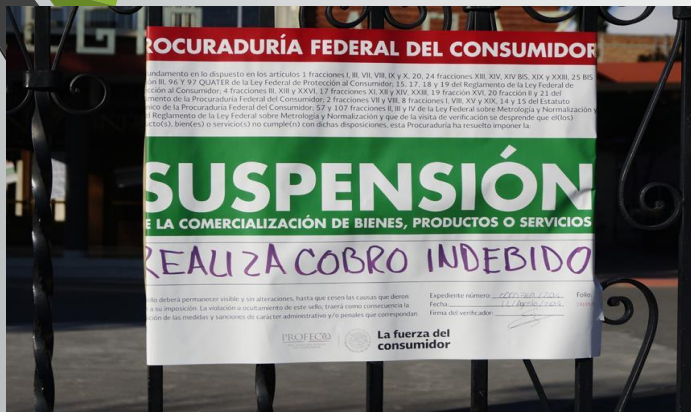
- La realización de actos sin consentimiento previo y expreso del consumidor, cuando así lo exija la Ley;
- El cobro de cargos no autorizados por el consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.
- La falta de exhibición de precios o tarifas en términos de lo previsto por la Ley;
- La falta de entrega de comprobantes de las operaciones realizadas, por parte del proveedor.



III. Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios

Cuando y en qué casos se aplica:

- La negativa del proveedor de entregar al consumidor un bien o producto, o de prestarle un servicio, después de que éste hubiere pagado por ellos;
- Y las demás que violen los derechos que la Ley otorga a los consumidores en virtud de su realización de manera engañosa, excesiva, arbitraria o indebida o por el incumplimiento de normas oficiales mexicanas, en perjuicio de los derechos de los consumidores en forma generalizada.
- Clausura en casos graves.



SANCIONES



- **Sellos de suspensión de la comercialización**, cuando se constaten incumplimientos a la Ley y las Normas Oficiales Mexicanas.
- **Clausura hasta por 90 días** mediante resolución administrativa PIL, en los casos de reincidencia en cobro de cargos no autorizados; la falta de exhibición de precios o tarifas; falta de entrega de comprobantes; negativa de entregar un bien o prestar un servicio ya pagado; publicidad engañosa o que induzca al error o confusión, inconsistencia en lo contratos de adhesión. La clausura sólo se impondrá en el establecimiento en que se haya incurrido en la irregularidad.
- En todos los casos aplica una sanción económica de hasta **\$3'974,031.62.**

SANCIONES



- Las multas que imponga la Procuraduría serán consideradas créditos fiscales y se ejecutarán por ésta en su carácter de autoridad fiscal bajo el Procedimiento Administrativo de Ejecución previsto en el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.



- Cuando la multa se pague dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, se aplicará una reducción de un 50% de su monto, siempre y cuando no se haya interpuesto medio de defensa en contra de dicha multa.



Gracias.