

Si quieres ser un
proveedor
responsable,
Profeco
te presenta

El 1, 2, 3
para conocer
y respetar
la Ley Federal
de Protección
al Consumidor
(LFPC)

1 Conoce quiénes participan en las relaciones de consumo.

Consumidor o cliente es la persona física o moral a la que le vendes productos o servicios; también lo son las microempresas o microindustrias acreditadas (cuando su reclamación no excede de \$428,811.21).

Profeco asesora a consumidores y a **proveedores** en materia de consumo. Llama al Teléfono del Consumidor 5568 8722, 01 800 468 8722; consulta profeco.gob.mx, consumidor.gob.mx o acude a la delegación Profeco más cercana.

Proveedor, emprendedor o empresa es la persona física o moral que ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

La LFPC aplica en **toda la República**, y protege la vida, salud y seguridad de los consumidores.

2 Échale un vistazo a los procedimientos de:

Verificación (Cap. XIV LFPC). Cuando los consumidores son objeto o conocen violaciones a las disposiciones de la LFPC, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas o demás disposiciones aplicables, pueden presentar una denuncia ante Profeco a través del Teléfono del Consumidor o por internet, para que se inicien los procedimientos de verificación y se apliquen las sanciones correspondientes.

- 1 Se inicia de oficio por Profeco o por denuncia del consumidor. Profeco emitirá una orden de verificación, la cual indica el motivo de ésta.
- 2 Se realiza la visita de un verificador acreditado, que deberá mostrar su credencial de verificador vigente con fotografía y código QR.
- 3 El proveedor no puede negarse a recibir al verificador ni negarle el acceso al establecimiento comercial.
- 4 Se levanta el acta de verificación, en la que se asentarán los datos de la diligencia y, en su caso, se tomarán las
- 5 muestras para cumplir con el objetivo de la verificación.
- 6 Si se identifica algún incumplimiento a la LFPC o a la normatividad, se asentará en el acta correspondiente la medida precautoria que proceda. Profeco programará una segunda visita para dar seguimiento al proceso, en caso de cumplimiento se levantará la medida.
- 7 Si persiste el incumplimiento se emitirá resolución administrativa. Se notifica al proveedor, dando inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) y, en su caso, se impondrá la sanción correspondiente para el cobro.

Conciliación (Cap. XIV). Profeco recibirá todas las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o cualquier otro medio, con el objeto de buscar el resarcimiento o compensación del daño causado a los consumidores.

- 1** Se inicia con la reclamación de un consumidor, el cual busca el resarcimiento del daño causado. Profeco solicita al proveedor un informe de los hechos y un resumen de los mismos.
- 2** El conciliador señala día y hora para la audiencia, la que podrá celebrarse vía telefónica, electrónica o presencial.
- 3** Durante la audiencia se expondrá la reclamación y el informe; el consumidor y el proveedor podrán aportar pruebas, y las partes buscarán la solución a la queja.
- 4** Si el proveedor no se presenta a la audiencia o no rinde informe se le impondrá una medida de apremio (multa o auxilio de la fuerza pública); si reincide se tendrá por presuntamente
- 5** Si el consumidor no acude y no presenta justificación por su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación.
- 6** Profeco exhortará al proveedor y consumidor a la conciliación, presentando una o varias opciones de solución.
- 7** Si las partes llegan a conciliar, celebrarán un convenio muy claro, indicando el tiempo y la forma en que el proveedor cumplirá el convenio. En caso de incumplir el acuerdo, se podrá iniciar un PIL y se podrá determinar una sanción para el proveedor.
- 8** Al finalizar la audiencia de conciliación se levantará un acta.

Profeco procura la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales. Además **sanciona métodos comerciales coercitivos** y desleales, así como prácticas y cláusulas abusivas. **Busca la equidad y seguridad jurídica** en las relaciones de consumo. **Representa, individualmente o en grupo,** a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores.

3 Para cumplir con la LFPC comienza con estas recomendaciones:

Consulta y cumple también con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y Normas Mexicanas (NMX). (Cap. II) en <http://www.profeco.gob.mx/juridico/noms.asp>

Entrega, sin excepción, comprobantes de compra. (Cap. I).

No puedes atentar contra la integridad personal de los consumidores, bajo pretexto de registro o averiguación. (Cap. I).

Informa al consumidor sin engañarlo sobre productos nacionales e importados y en la publicidad. (Cap. III).

No puedes utilizar con fines publicitarios o comerciales los resultados de investigaciones que hace Profeco, por ejemplo, los Estudios de Calidad. (Cap. III).

Una promoción es el ofrecimiento de bienes o servicios adicionales, a precio reducido o a un solo precio. (Cap. IV).

Una “oferta”, “barata”, “descuento”, “remate” o similar es cuando ofreces al consumidor productos o servicios de la misma calidad a precios reducidos o inferiores a los normales. (Cap. IV).

Si vendes fuera de local o establecimiento fijo entrega por escrito el nombre y la dirección del proveedor e identificación de la operación; garantías y requisitos. (Cap. V).

Si vendes fuera de local o establecimiento fijo, a partir de la entrega del bien en el domicilio correcto, o de la firma del contrato, lo último que suceda, el consumidor tendrá cinco días hábiles para cancelar su compra sin responsabilidad alguna. (Cap. V).

Exhibe claramente a la vista del consumidor tarifas, precios y condiciones. (Cap. VI).

No puedes negar o condicionar la venta, ni discriminar al consumidor. (Cap. VI).

No acondicionar tus instalaciones para personas con discapacidad, es discriminación. (Cap. VI).

En caso de reparación emplea partes y refacciones nuevas y apropiadas a menos de que el consumidor te autorice utilizar otras, infórmase antes. (Cap. VI).

Sólo puedes prestar servicios adicionales a los originalmente contratados, si el consumidor te lo solicita o acepta expresamente, por escrito o por vía electrónica. (Cap. I).

Todo incumplimiento a lo contratado te obligará a reembolsar, reponer, bonificar o devolver al consumidor lo correspondiente. (Cap. XI).

Generar un daño al consumidor por no cumplir con la LFPC o la normatividad implica una sanción. (Cap. XI).

Elabora tu contrato de adhesión con términos y condiciones equitativas, sin violentar la ley y regístralo ante Profeco. (Cap. X).

No puedes obligar a los consumidores a recibir tu publicidad, ni utilizar su información con fines mercadotécnicos, a menos de que ellos lo autoricen expresamente. (Cap. I).

La información de productos nacionales e importados debe estar en español, su precio en moneda nacional y cantidades en el sistema general de unidades de medida. (Cap. III)

Cualquier bonificación no podrá ser menor del 20% del precio pagado, sin perjuicio de la indemnización que corresponda por daños o perjuicios. (Cap. XI)

El término de las garantías no pueden ser menores a 60 días. (Cap. IX)

Profeco puede imponer **medidas precautorias** consistentes en inmovilización de envases, bienes, productos y transportes; aseguramiento de bienes o productos; suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios; ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado que ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores; colocación de sellos e información de advertencia, y ordenar, en su caso, la suspensión de información o publicidad.

Si incumples la LFPC o las normas aplicables, Profeco podrá imponer **sanciones** como:

- **Multa de \$214.40 a \$686,097.95** (Art. 126, LFPC);
- **de \$428.81 a \$1'372,195.89** (Art. 127)
- **de \$643.22 a \$2'515,692.48** (Art. 128); y

en casos particularmente graves podrá sancionar con clausura total o parcial de hasta 90 días y con **multa de \$128,643.37 a \$3'602,014.24** (Art. 128 bis). En materia de publicidad engañosa, en casos que se consideren particularmente graves tendrá la misma sanción o **multa de hasta un 10% de los ingresos brutos anuales** del infractor.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

La fuerza del consumidor

**Coordinación General de
Educación y Divulgación**

**Dirección General de Educación y
Organización de Consumidores**

Teléfono del Consumidor
5568 8722
01 800 468 8722

www.profeco.gob.mx
www.consumidor.gob.mx