

QUE REFORMA Y ADICIONA LOS ARTÍCULOS 10 Y 54 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, A CARGO DEL DIPUTADO VÍCTOR MANUEL SÁNCHEZ OROZCO, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO

El suscrito, diputado Víctor Manuel Sánchez Orozco, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, en uso de las facultades conferidas en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 6, numeral 1, fracción I, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración de esta honorable asamblea, la iniciativa con proyecto de decreto que adiciona un párrafo al artículo 54 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a la siguiente

Exposición de Motivos

Que de conformidad con el artículo 73 fracción X de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Congreso de la Unión, tiene facultad de legislar en toda la República sobre comercio entre otras materias.

Que por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983 se adicionó el tercer párrafo del artículo 28 de la Ley Suprema, estableciendo en su parte final que:

“**Artículo 28. ...**

...

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. **La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses. ...**

Que la Ley reglamentaria de este derecho humano de proteger a los consumidores y velar por sus intereses, es la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a su vez contempla la existencia de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) que de conformidad con el artículo 20 de esta misma Ley en comento, es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que entre las causas más comunes de quejas ante la Profeco está el cobro indebido que puede ser, o ser ocasionado, por alguno de los siguientes problemas: Alteración del contenido del producto envasado, comisiones, constitución de grupos, cuota extraordinaria, error de cálculo, intereses, modificación del precio contenido o presupuestado, negativa a bonificación, negativa a corregir errores, no respetó acuerdo previo, penalización por causas imputables al proveedor, por alteración de precio o tarifa máxima u oficial, producto o servicio no solicitado o autorizado, uso fraudulento.¹

En el buró comercial de Profeco se puede consultar información sobre el comportamiento comercial (número de quejas y motivos de reclamación), además de los contratos de adhesión registrados ante Profeco y la Información de procedimientos por incumplir la ley, así como el número de Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL) y monto de las sanciones. Se encuentra disponible un

listado con las 25 causas más frecuentes de quejas en http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/html/desc_causas.html, entre las que figuran:
 +++2+++++++

Telecomunicaciones	Cambios, devoluciones o bonificaciones, cobro indebido, contratos, entrega del producto o servicio.
Servicio eléctrico	Cobro indebido, entrega del producto o servicio, pérdidas o deterioro.
Líneas aéreas	Cambios, devoluciones o bonificaciones, entrega del producto o servicio, contratos.
Tiendas departamentales y de autoservicio	Cambios, devoluciones o bonificaciones, entrega del producto o servicio, contratos, cobro indebido, garantías.

Lamentablemente en nuestro país, con el rápido avance e implementación de las Tecnologías de la Información (TIC), de forma paralela, han aumentado los fraudes o abusos por cobros indebidos de prestadores de servicios de esas TIC.

Resulta común desde hace más de cinco años que las empresas de telecomunicaciones encabezen las quejas en su mayoría por irregularidades en el servicio o por cobros indebidos e injustificados.

Pese a su prohibición, son continuos los mensajes de texto o llamadas a celular y teléfono fijo o anuncios sorpresivos en los equipos electrónicos, ofertando recibir noticias, descargar alguna aplicación, tener un seguro, que en la mayoría de las ocasiones el usuario por un error involuntario da “click” a la aceptación, o dice sí, a un servicio que no necesita y que además traerá como consecuencia un cobro continuo. En otros casos quien ingresa el número de teléfono o celular o dice “sí” por el auricular, es una persona distinta al contratante.

Consumado el engaño, el cargo indebido por servicio de tercero es diario, semanal o mensual, y con grandes dificultades para su cancelación.

Por lo general, la compañía que adiciona los cargos indebidos al recibo de cobro, exigen su pago y evitan la cancelación de dichos servicios, con el argumento de que el servicio es provisto por un tercero. Estos servicios de terceros, van desde 10.00 hasta 100 pesos a la semana.

Durante los años de 2014 y 2015, Telcel, Movistar, Nextel, Iusacell y el resto de las firmas de telecomunicaciones ocuparon el segundo lugar en cuanto al número de quejas que recibe la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), sólo precedidas por los reclamos a la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Tan recurrente es este tipo de prácticas fraudulentas en contra de los ciudadanos, que la Profeco ha iniciado diversos procedimientos jurisdiccionales con la figura de demandas colectivas en contra de compañías de telecomunicaciones por casos como el que aquí nos ocupa. Un ejemplo es la acción colectiva en materia de consumo emprendida por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) contra Nextel por realizar múltiples cobros de manera indebida logró en resolución histórica la primera sentencia favorable por parte del Segundo Juzgado de Distrito en Materia Civil en el Distrito Federal, en fecha reciente de febrero del 2016.

La sentencia ordena a Nextel a reparar el daño de manera cuantificable y liquidable en vía incidental a cada cliente afectado desde 2012 hasta el término del juicio, así como a pagar el interés legal a razón de 9 por ciento anual respecto a los montos generados por cobros indebidos y, además, indemnizar a cada consumidor en relación al 20 por ciento, reveló la dependencia federal a través de un comunicado.

Para poder ser indemnizado, los consumidores afectados deberán acreditar que durante 2012, 2013, 2014 y hasta la finalización del juicio, fueron afectados por faltas en el servicio de Nextel.³

La iniciativa que ahora se presenta es a petición y en representación de todos los ciudadanos que han sido víctimas de abusos de cobros indebidos por servicios que no se necesitan y no se solicitaron o se contrataron con engaño y sin el consentimiento expreso del consumidor.

Por otro lado se pretende no dejar desprotegido al tercero que ya prestó su servicio, es decir la responsabilidad de que se carguen o no servicios sin consentimiento del consumidor es del proveedor que expide el recibo con los servicios adicionales de terceros, luego entonces, con la finalidad de evitar que se sigan cometiendo este tipo de irregularidades y sancionar a quien lo realice, se propone que el cargo indebido sea pagado por el proveedor que permita se adicione servicios de terceros sin consentimiento expreso del consumidor.

Así las cosas, se han presentado diferentes reformas intentando evitar los fraudes y abusos que ahora nos referimos, sin embargo no ha sido suficiente, pues las quejas por situaciones análogas a las aquí discurridas van en aumento, por lo que el firmante considera necesario estipular en el derecho positivo la prohibición de hacer cargos indebidos por servicios de terceros, y fijar como sanción por incumplimiento que el pago al tercero lo deberá realizar el proveedor que adiciona a su recibo o factura algún cobro de tercero, sin que previamente hubiese sido autorizado por el consumidor de forma expresa, eliminando la posibilidad que la autorización pueda ser de forma electrónica.

Para mayor claridad de la propuesta legislativa, se expone el siguiente cuadro comparativo del texto a reformar y adicionar:

Ley Federal del Consumidor, en vigor	Iniciativa
<p>Artículo 10. ...</p> <p>Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor.</p>	<p>Artículo 10. ...</p> <p>Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por el consumidor.</p> <p>Si se realizan cargos de terceros sin autorización por escrito previa del consumidor, el proveedor que expida el recibo de cobro deberá absorber el mismo, aunque el consumidor hubiese utilizado o disfrutado del bien o servicio cobrado sin su consentimiento.</p>
<p>Artículo 54. ...</p>	<p>Artículo 54. ...</p> <p>El consumidor deberá autorizar expresamente al proveedor de servicio de telecomunicaciones o institución bancaria previamente el cobro o cargo por suscripción, seguro, bien o servicio de terceros de forma automática, así como la cantidad límite. Si se realizan cargos de terceros sin autorización por escrito previa del consumidor, el proveedor que expida el recibo de cobro deberá absorber el mismo, aunque el consumidor hubiese utilizado o disfrutado del bien o servicio cobrado sin su consentimiento.</p>

Por lo anteriormente expuesto y fundado, sometemos a la consideración de esta honorable asamblea el siguiente proyecto de

Decreto que reforma y adiciona un párrafo al artículo 10 y se adiciona un párrafo al artículo 54, ambos de la Ley Federal de Protección al Consumidor

Primero. Se reforma y adiciona un párrafo al artículo 10 y se adiciona un párrafo al 54 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Artículo 10. ...

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados **o aceptados expresamente, por el consumidor.**

Si se realizan cargos de terceros sin autorización por escrito previa del consumidor, el proveedor que expida el recibo de cobro deberá absorber el mismo, aunque el consumidor hubiese utilizado o disfrutado del bien o servicio cobrado sin su consentimiento.

Artículo 54. ...

El consumidor deberá autorizar expresamente al proveedor de servicio de telecomunicaciones o institución bancaria previamente el cobro o cargo por suscripción, seguro, bien o servicio de terceros de forma automática, así como la cantidad límite. Si se realizan cargos de terceros sin autorización por escrito previa del consumidor, el proveedor que expida el recibo de cobro deberá absorber el mismo, aunque el consumidor hubiese utilizado o disfrutado del bien o servicio cobrado sin su consentimiento.

Transitorio

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

Notas

1 http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/html/desc_causas.html

2 <http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/pdf-2008/Profeco%20atiende%20quejas%20y%20denuncias.pdf>

3 <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/historico-nextel-indemnizara-a-mas-de-millones-de-usuarios-por-cobros-indebidos.html>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 11 de octubre de 2016.

Diputado Víctor Manuel Sánchez Orozco (rúbrica)