

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



“Reformas y adiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y su impacto en el sector servicios turísticos”

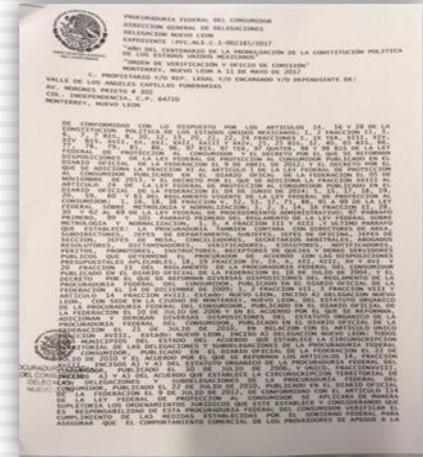
Ciudad de México; 29 Mayo 2018

PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN EN HOTELES Y SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO

VISITA DE VERIFICACIÓN-REQUISITOS DE LEGALIDAD

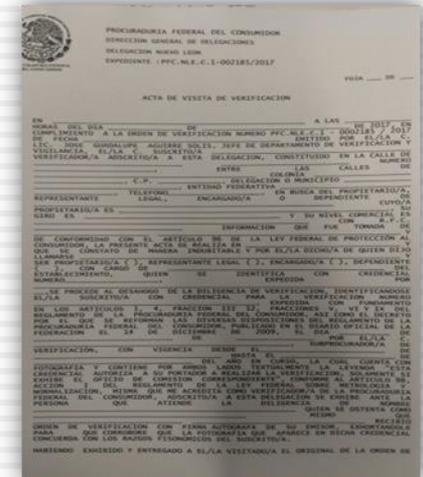
ORDEN DE VERIFICACION

- Número de expediente;
- Fecha de emisión;
- Denominación del proveedor (Nombre comercial o razón social);
- Domicilio del establecimiento visitado;
- Competencia;
- Objetivo de la visita;
- Firma autógrafa del funcionario que la emite.



ACTA DE VISITA

- Hora, día, mes y año en que inicie y en que concluya la diligencia;
- Nombre y cargo de la persona con quien se entendió la diligencia;
- Nombre y domicilio de las personas que fungieron como testigos;
- Descripción de hechos;
- Declaración del visitado, si quisiera hacerla;
- Nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia, incluyendo de quien la llevo a cabo.



VISITA DE VERIFICACIÓN-REQUISITOS DE LEGALIDAD

CREDENCIAL DEL VERIFICADOR ELEMENTOS DE SEGURIDAD

- Código **QR***, a través del cual se brinda información veraz del verificador comisionado;
- Fotografía;
- Folio de la credencial;
- Nombre y firma del portador;
- Unidad Responsable a la que pertenece;
- Vigencia de la credencial;
- Firma del servidor público que la emite.

* Del inglés **Quick Response code**, “código de respuesta rápida”.



VISITA DE VERIFICACIÓN-REQUISITOS DE LEGALIDAD

OBLIGACIONES DEL VERIFICADOR

- Identificación plena del verificador, mediante exhibición de credencial que lo acredita para la verificación;
- Información clara del motivo de la visita;
- Entrega del original de la orden de verificación;
- Entrega del original del protocolo de verificación (obligaciones del verificador, entre ellas, conducirse apego a derecho, transparencia e informar la posibilidad de grabar en audio y video la diligencia)
- Inicio de la verificación en presencia de dos testigos.



Y LA CALIDAD, PUBLICADOS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 1 DE ABRIL DE 2011, SE DETERMINAN Y SE DETERMINAN LAS OBLIGACIONES DEL VERIFICADOR FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN RELACIÓN CON EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL RELACIONADO, DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, SE APLICARÁN LAS MEDIDAS PRECAUTORIAS SECAURAS, Y EN SU CASO, LA PROSECUCIÓN PENAL ORDINARIA DE LOS CONSUMIDORES INYECTADOS, O COLECTIVAMENTE, MEDIANTE LA VÍA DE CONCILIACIÓN PARA, COMO LA ACCIÓN O DEMANDA DE LOS PROSECUTORES QUE AFECTAN LOS INTERESSES ECONÓMICOS DE LA FORMA EN QUE, UNA PROSECUCIÓN, LAS RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES, DEBERÁN SER ASISTIDAS EN FORMA DE SERVICIO, EN CASO DE NO HACERSE, SE APLICARÁN LAS SANCIONES QUE CORRESPONDAN, ASÍ COMO PUBLICAR LOS RESULTADOS Y SERVICIOS QUE SON MOTIVO DE LAS VERIFICACIONES Y LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA LEY, SEAN DETECTADOS COMO RESERVOS O DE INCUMPLIMIENTO A LAS DISPOSICIONES JURÍDICAS APLICABLES.

ANEXO DE LA PRESENTE AL C. VERIFICADOR PARA QUE CUANDO DOMICILIO PARA DAR Y RECIBIR NOTIFICACIONES SOBRE LA CUMPLIMIENTO DE ESTA PROSECUCIÓN FEDERAL, DEL CONSUMIDOR CON EL PROCEDIMIENTO QUE EN CASO DE NO HACERSE, LAS SANCIONES, ASÍ COMO LAS PERSONAS SERÁN POR MEDIO DE DETRACCIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

PRESENTE SE LE INFORMA QUE EN CASO DE NO PRESTAR LAS FACILIDADES NECESARIAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, SE APLICARÁN LAS MEDIDAS PRECAUTORIAS SECAURAS, Y EN SU CASO, LA PROSECUCIÓN PENAL ORDINARIA DE LOS CONSUMIDORES INYECTADOS, O COLECTIVAMENTE, MEDIANTE LA VÍA DE CONCILIACIÓN PARA, COMO LA ACCIÓN O DEMANDA DE LOS PROSECUTORES QUE AFECTAN LOS INTERESSES ECONÓMICOS DE LA FORMA EN QUE, UNA PROSECUCIÓN, LAS RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES, DEBERÁN SER ASISTIDAS EN FORMA DE SERVICIO, EN CASO DE NO HACERSE, SE APLICARÁN LAS SANCIONES QUE CORRESPONDAN, ASÍ COMO PUBLICAR LOS RESULTADOS Y SERVICIOS QUE SON MOTIVO DE LAS VERIFICACIONES Y LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA LEY, SEAN DETECTADOS COMO RESERVOS O DE INCUMPLIMIENTO A LAS DISPOSICIONES JURÍDICAS APLICABLES.

EN ATENCIÓN A LO ORDENADO EN EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, SE LE HACE SABER AL VERIFICADOR QUE EL EXPEDIENTE ABIERTO CON MOTIVO DE LA PRESENTE SOLICITUD SE ENCUENTRA EN LA OFICINA DE LAS OFICINAS DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA, UBICADA EN AVENIDA JOSE MARÍA MORELOS DEL PISO 10 DE CALLE CALLES, C.P. 06000, MÉXICO, D.F.

TESTES
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA
SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Quejas y Denuncias:

Teléfono del Consumidor en la Ciudad de México y Área Metropolitana

55 68 87 22

Interior de la República

01 800 468 8722

Órgano Interno de Control en la Profeco

contraloria@profeco.gob.mx

56 25 67 00

56 25 66 87

Secretaría de la Función Pública

contactociudadano@funcionpublica.gob.mx

20 00 30 00 Ext. 12164



EJES DE ACCIÓN

- **Comportamiento Comercial.**- Verifica el respeto de las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, desde la exhibición de precios, entrega de comprobantes, promociones.
- **Normas Oficiales Mexicanas.**- Las normas oficiales mexicanas son las regulaciones técnicas que contienen la información, requisitos, especificaciones, procedimientos y metodología que permiten a las distintas dependencias gubernamentales establecer parámetros evaluables para evitar riesgos a la población, a los animales y al medio ambiente.
- **Metrología.**- Verifica que las pesas, medidas e instrumentos de medición que se utilicen en transacciones **comerciales**, industriales o de servicios sean adecuados en términos de lo dispuesto en la Ley Federal de sobre Metrología y Normalización.

ARTÍCULOS 7 Y 7BIS

- **Art. 7.-** Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, **restricciones**, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones **aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio**, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.
- **Art. 7 BIS.-** El proveedor **deberá informar de forma notoria y visible** el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

 **Reformas**

ARTÍCULOS 9 Y 10

➤ **Art. 9.-** Los proveedores de bienes, productos o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de **gestores**, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor.

➤ **Art. 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 escrito o por vía electrónica, por el consumidor, **ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.**

Reformas

ARTÍCULO 13

➤ **Art. 13.-**

... ..

Se considerará infracción de los proveedores de bienes, productos o servicios la consistente en obstaculizar o impedir, por sí o por interpósita persona, las visitas de verificación, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría.

Adiciones

ARTÍCULO 25

Art. 25.- La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar previo apercibimiento las siguientes medidas de apremio:

- I. Multa de \$244.36 a \$24,436.82;
- II. El auxilio de la fuerza pública;
- III. **Ordenar arresto administrativo hasta por 36 horas**, y
- IV. En caso de que persista la infracción podrán imponerse **nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo**, hasta por \$9,774.73, por un período no mayor a **180 días**.

Las medidas de apremio se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiera incurrido el proveedor, sin existir alguna prelación específica en cuanto a su imposición.

MEDIDAS PRECAUTORIAS

Conforme a lo dispuesto en el artículo **25** Bis, fracción **III** de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría podrá aplicar la siguiente medida precautoria cuando se **afecte** o **pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía** de una colectividad de consumidores.

III. Suspensión de la Comercialización de Bienes, Productos o Servicios.

CRITERIOS para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura, publicados en el Diario Oficial de la Federación el **1° de abril de 2013**.

En el caso de que las prácticas comerciales llevadas a cabo por el establecimiento comercial visitado se lleven a cabo al margen de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, serán sujetos de la medida precautoria consistentes en la colocación de “Sellos de Suspensión”



Fundamento legal:

Artículo **25 Bis**, **fracción III** de la Ley Federal de Protección al Consumidor y **CRITERIOS** para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura, Diario Oficial de la Federación **01/Abril/2013**.

MEDIDAS PRECAUTORIAS

**La Procuraduría Federal del Consumidor podrá Suspender la comercialización cuando:
(Señalados de manera enunciativa más no limitativa)**

- No se **informen precios o tarifas.**
- No se **respeten precios o tarifas.**
- No se informe de **forma notoria y visible** el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios.
- Se **condicione o niegue la venta** de bienes, productos o la prestación servicios.
- Incumplimiento de **ofertas y promociones.**
- Se presente **información o publicidad engañosa** relacionada con un bien, producto o servicio.
- Se realice el **cobro de cargos no autorizados por el consumidor.**
- No se entregue al consumidor **factura, recibo o comprobante.**
- Por realizar prácticas de selección de clientela, se reserve el derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad, entre otras.
- Cuando **exista diferencia** entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado.

MEDIDAS PRECAUTORIAS

Conforme a lo dispuesto en el artículo **25** Bis, fracción **I** de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría podrá aplicar la siguiente medida precautoria 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

ACUERDO por el que se establecen los criterios para la inmovilización de envases, bienes y productos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el **20** de **diciembre** de **2005**.

MEDIDAS PRECAUTORIAS

En el caso de **productos** sujetos al cumplimiento de norma oficial mexicana, cuando la etiqueta o su envase, carezca de la información comercial obligatoria o especificaciones que establezca la norma oficial mexicana aplicable.



Fundamento legal:

Artículos **52** y **57** de la Ley Federal sobre Metrología Normalización y 99 de su Reglamento, así como el artículo **25 Bis, fracción I** de la Ley Federal de Protección al Consumidor y Acuerdo por el que se establecen los criterios para la inmovilización de envases, bienes y productos. Diario Oficial de la Federación **20/Diciembre/2005**

MEDIDAS PRECAUTORIAS

(REFORMAS DOF 11/ENERO/2018)

Considerando las **adiciones** y **reformas** a la Ley Federal de Protección al Consumidor, de manera particular al artículo **25 Bis**, 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. El aseguramiento de bienes o productos en términos de lo dispuesto por el artículo **98 TER** de esta Ley;
- III. Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios;
- IV. Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado;
- V. Colocación de sellos e información de advertencia;
- VI. Ordenar la suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35 de esta ley, y
- VII. **Emitir alertas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades sobre productos defectuosos o dañinos que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor.**

MEDIDAS PRECAUTORIAS

(REFORMAS DOF 11/ENERO/2018)

Las medidas precautorias se dictarán conforme a los **criterios** que al efecto **expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57** y demás relativos de la **Ley Federal sobre Metrología y Normalización**; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la **economía** de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa.

ARTÍCULO 32

Art. 32.- ...

... ..

Queda prohibido incluir en la información o publicidad en la que se comercialice un producto o servicio, toda leyenda o información que indique que han sido avalados, aprobados, recomendados o certificados por sociedades o asociaciones profesionales, cuando éstas carezcan de la documentación apropiada que soporte con evidencia científica, objetiva y fehaciente, las cualidades o propiedades del producto o servicio, o cualquier otro requisito señalado en las leyes aplicables para acreditar las mismas.

...

Previo a su difusión, los proveedores de manera voluntaria, podrán someter su publicidad a revisión de la Procuraduría, a fin de que la misma emita una opinión no vinculante.

Adiciones

ARTÍCULO 34 – LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 34.- Los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases y empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que, además, se expresen en otro idioma u otro sistema de medida.

ARTÍCULO 5 – LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN

ARTÍCULO 5o.- En los Estados Unidos Mexicanos el Sistema General de Unidades de Medida es el único legal y de uso obligatorio.

El Sistema General de Unidades de Medida se integra, entre otras, con las unidades básicas del Sistema Internacional de Unidades: de longitud, el **metro**; de masa, el **kilogramo**; de tiempo, el **segundo**; de temperatura termodinámica, el **kelvin**; de intensidad de corriente eléctrica, el **ampere**; de intensidad luminosa, la **candela**; y de cantidad de sustancia, el **mol**, así como con las suplementarias, las derivadas de las unidades base y los múltiplos y submúltiplos de todas ellas, que apruebe la Conferencia General de Pesas y Medidas y se prevean en normas oficiales mexicanas. También se integra con las no comprendidas en el sistema internacional que acepte el mencionado organismo y se incluyan en dichos ordenamientos.

ARTÍCULO 34 – LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 34.- Los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases y empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que, además, se expresen en otro idioma u otro sistema de medida.

ARTÍCULO 5 – LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN

ARTÍCULO 5o.- En los Estados Unidos Mexicanos el Sistema General de Unidades de Medida es el único legal y de uso obligatorio.

El Sistema General de Unidades de Medida se integra, entre otras, con las unidades básicas del Sistema Internacional de Unidades: de longitud, el **metro**; de masa, el **kilogramo**; de tiempo, el **segundo**; de temperatura termodinámica, el **kelvin**; de intensidad de corriente eléctrica, el **ampere**; de intensidad luminosa, la **candela**; y de cantidad de sustancia, el **mol**, así como con las suplementarias, las derivadas de las unidades base y los múltiplos y submúltiplos de todas ellas, que apruebe la Conferencia General de Pesas y Medidas y se prevean en normas oficiales mexicanas. También se integra con las no comprendidas en el sistema internacional que acepte el mencionado organismo y se incluyan en dichos ordenamientos.

PROMOCIONES Y OFERTAS

Conforme a lo dispuesto en el artículo **46** de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **se consideran promociones** las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios:

- I. Con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicio iguales o diversos, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio;
- II. Con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, en forma gratuita o a precio reducido;
- III. Con figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas, o envases de los productos o incluidas dentro de aquéllos, distintas a las que obligatoriamente deben usarse; y
- IV. Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos y otros eventos similares.

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.

PROMOCIONES Y OFERTAS

Los proveedores responsables de las promociones y ofertas deberán observar las siguientes reglas:

- I. En los anuncios respectivos **deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos**; dicho volumen deberá acreditarse a solicitud de la autoridad. Si no se fija plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta que se haga del conocimiento público la revocación de la promoción o de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión, y
- II. Todo consumidor que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate.

No se podrán realizar promociones en las que se anuncie un valor monetario para el bien, producto o servicio ofrecido, notoriamente superior al normalmente disponible en el mercado.

PROMOCIONES Y OFERTAS

No se necesitará autorización ni aviso para llevar a cabo promociones, excepto cuando así lo dispongan las normas oficiales mexicanas (**NOM-028-SCFI-2007**), en los casos en que se lesionen o se puedan lesionar los intereses de los consumidores (artículo 47 de la Ley Federal de Protección al Consumidor)

PROMOCIONES Y OFERTAS

f HotelParadiseMX www.hotelesparadise.com

GRAN PROMOCIÓN

HABITACIÓN EJECUTIVA



PARADISE
HOTEL & SUITES
Real
Guadalajara

A sólo **\$680**

(33) 3133 0138 / (33) 3135 3349
Reserva en línea / Código: **PROGDL**
Recorrido virtual: www.paradise.imagen360.com

DEL 13 AL 19 MARZO
2017

PROMOCIÓN DÍA DEL PADRE

HASTA 25%
DESCUENTO





LOS ANGELES
HOTEL • DENIA

2 NOCHES

180€

ARTÍCULO 65-TIEMPO COMPARTIDO

Art. 65.- ...

I. Nombre y domicilio del proveedor o, en su caso, **del prestador intermediario;**

II. a VII. ...

... ..

La Procuraduría deberá publicar de forma permanente en su sitio de Internet la lista de los proveedores o prestadores intermediarios que hayan inscrito en el registro su contrato de adhesión.

 **Reformas**

 **Adiciones**

ARTÍCULO 76 BIS 1

Art. 76 BIS 1.- El proveedor que ofrezca, comercialice o venda bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se guiará por las disposiciones de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía, la cual contendrá, por lo menos, la siguiente información:

- I. Las especificaciones, características, condiciones y/o términos aplicables a los bienes, productos o servicios que se ofrecen;**
- II. Mecanismos para que el consumidor pueda verificar que la operación refleja su intención de adquisición de los bienes, productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones;**
- III. Mecanismos para que el consumidor pueda aceptar la transacción;**
- IV. Mecanismos de soporte de la prueba de la transacción;**
- V. Mecanismos técnicos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal del consumidor y de la transacción misma;**
- VI. Mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos, y**
- VII. Mecanismos de identidad, de pago y de entrega.**

Adiciones

ARTÍCULO 87

Art. 87.- treinta días **hábiles** siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la autoridad.

El incumplimiento a este precepto se sancionará conforme lo dispuesto en el artículo 128, con excepción del párrafo anterior que se sancionará en términos del artículo 128 TER.

 Reformas

 Adiciones

ARTÍCULO 97

Cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables. En la denuncia se deberá indicar lo siguiente:

- I. Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación;**
- II. Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate, y**
- III. En su caso, nombre y domicilio del denunciante.**

La denuncia podrá presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio.

ARTÍCULO 99

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:

I.

ARTÍCULO 98

Art. 98.- ...

- I. Levantar acta circunstanciada en presencia de dos testigos propuestos por la persona con quien se hubiere entendido la visita de verificación o por quien la lleve a cabo si aquélla se hubiere negado a proponerlos, en la que se hagan constar los hechos u omisiones así como las manifestaciones de quienes intervengan en la visita de verificación si así deciden hacerlo;**
- II. Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;**
- III. Verificar precios, cantidades, cualidades, calidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta ley;**
- IV. Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor, y**
- V. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley.**

 Reformas

 Adiciones

ARTÍCULO 128 TER

Art. 128 TER.- ...

I. a VIII.

IX. Cuando exista cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado, en perjuicio de los consumidores;

X. Aquellas conductas que vulneren las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza emitidas por la Procuraduría en términos del artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y

XI. Cuando la acreditación del cese de las causas que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, se basen en documentación o información falsa o que no sea idónea para comprobar su regularización.

Adiciones

**VERIFICACIÓN
NOM-029-SCFI-2010,
PRÁCTICAS COMERCIALES–REQUISITOS INFORMATIVOS
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO
COMPARTIDO.
DOF 17/Mayo/2010**

NOM-029-SCFI-2010

Objetivo

La presente Norma Oficial Mexicana establece los requisitos de información comercial y elementos normativos a que deben sujetarse **los proveedores del servicio de tiempo compartido**, con el objeto de lograr la satisfacción del consumidor por el servicio contratado.

Campo de aplicación

La presente Norma Oficial Mexicana es de interés y observancia general para todas aquellas personas que se dediquen **directa** o **indirectamente** a la **prestación del servicio de tiempo compartido** en el territorio nacional, así como a la **comercialización** en los Estados Unidos Mexicanos de los servicios de tiempo compartido que se presten en el extranjero.

NOM-029-SCFI-2010

Elementos a verificar:

- Que no se utilice **información** o **publicidad** cuyo contenido sea falso, confuso o contrario a las condiciones estipuladas en el contrato y reglamento registrados ante la Profeco.
- Que no se empleen **mecanismos promocionales** como son rifas, regalos, premios, encuestas, certificados de hospedaje.
- Que no se emplee por cualquier medio, **sin autorización**, el nombre o logotipo de la Secretaría, de la Profeco o de cualquier dependencia o entidad de la administración pública federal, estatal o municipal, en la comercialización de servicios de tiempo compartido.
- Que no exista **sobreventa**.
- Que los prestadores intermediarios **no realicen preventas** de ninguna especie.

Elementos a verificar:

- Los **Contratos de adhesión** que celebren el **proveedor** o el **prestador intermediario** con los consumidores, deben contar con el **registro previo** ante la Procuraduría Federal del Consumidor, atendiendo a lo siguiente:
 - ✓ En apego a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor;
 - ✓ Estar escritos en idioma español, sin perjuicio de que sean también escritos en otro idioma, siempre y cuando el proveedor o el prestador intermediario establezcan que se trata de una traducción del documento registrado en español, **hecha por perito oficial**.

- **Sistema de reservaciones**, conforme a lo siguiente:
 - ✓ Los proveedores y los prestadores intermediarios **deben crear** o **establecer** un sistema de reservaciones que responda a las necesidades y requerimientos de los consumidores del servicio de tiempo compartido.
 - ✓ Dicho sistema debe tomar en cuenta la demanda anticipada para el uso de los bienes del establecimiento, de acuerdo con la capacidad de ocupación de los mismos, su tipo o clase y temporada.

**VERIFICACIÓN
NOM-174-SCFI-2007,
PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS DE
INFORMACIÓN PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL.
DOF 01/NOVIEMBRE/2007**

OBJETIVO

Establecer los **elementos y requisitos mínimos de información comercial**; y, el **contenido mínimo de los contratos de adhesión**, en caso de que se utilicen, y garantías, en caso de que se ofrezcan, a que deben apegarse los proveedores indicados en el Campo de Aplicación, a fin de que los consumidores cuenten con información clara y suficiente para tomar la decisión más adecuada a sus necesidades.

CAMPO DE APLICACIÓN

De **observancia general en la República Mexicana** y a los siguientes proveedores:

- **Tintorería, lavandería, planchaduría y similares;**
- Reparación y/o mantenimiento de vehículos;
- Reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas;
- **Embelllecimiento físico;**
- **Eventos sociales;**
- **Arrendamiento de vehículos;**
- Fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video;
- Remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos;
- Paquetes de graduación; formación para el trabajo,
- Capacitación técnica sin reconocimiento de validez oficial, y;
- Consultoría en materia de calidad.

No es aplicable a la prestación de servicios excluidos de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

SERVICIOS A PROVEEDORES

La Dirección General de Verificación y Vigilancia y las áreas de verificación en las Delegaciones y Subdelegaciones, pueden atender los trámites y servicios registrados ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), tales como:

- Solicitud de verificación para ajustes por calibración de instrumentos de medición
- **Solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial**, y;
- Aviso de promoción.
- Levantamiento de medida precautoria.

El 31 de julio de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el *ACUERDO que modifica al diverso por el que se aprueban los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Economía, el Centro Nacional de Metrología, el Servicio Geológico Mexicano, el Fideicomiso de Fomento Minero y **la Procuraduría Federal del Consumidor.***

SERVICIOS A PROVEEDORES

Para el caso particular de **solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial**, los proveedores podrán solicitar el servicio requerido por conducto del área de:

Contacto Ciudadano

Av. José Vasconcelos N° **208** planta baja, Colonia Condesa,
Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06140,
Ciudad de México.

Informes: **(55) 5625 6700** Ext. **16895, 11491, 11492 y 11225**

Correo electrónico: contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Horario y días de atención: de **09:00** a **18:00** horas de lunes a viernes.

Las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, sólo operan como oficinas receptoras del trámite en un horario de las **09:00** a **15:30** horas de **lunes** a **viernes**.

El tiempo de respuesta es de **5** (cinco) días hábiles una vez que el solicitante del servicio haya ingresado el trámite.

ALERTAS - PROFECO

La liga electrónica **para consultar las alertas** es la siguiente:

http://www.alertas.gob.mx/_y

<http://www.alertas.gob.mx/alertas.php?site=RAR&filtro=PROFECO>

Para **denunciar productos** ante Profeco:

alertas@profeco.gob.mx y

rar@profeco.gob.mx