Oficio No. CONAMER/19/4813

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
19 AGO. 2019
DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA CONSULTIVA

Asunto: Se emite Dictamen Final, correspondiente a la propuesta regulatoria denominada ***Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor***.

Ciudad de México, 19 de agosto de 2019

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Subprocuraduría Jurídica
19 AGO. 2019
RECIBIDO
Por
c/a s/a

LIC. FRANCISCO JAVIER CHICO GOERNE COBIÁN
Subprocurador Jurídico
Procuraduría Federal del Consumidor
P r e s e n t e

Se hace referencia a la propuesta regulatoria denominada "***Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor***" (Propuesta Regulatoria), así como a su respectivo formulario de análisis de impacto regulatorio (AIR), ambos instrumentos remitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) el 16 de agosto de 2019 a través del portal del Sistema Informático de la Manifestación de Impacto Regulatorio[1] y recibidos en la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) el 19 del mismo mes y año. Asimismo, no se omite hacer mención a su primera versión enviada el 15 de julio anterior y recibida el 16 del mismo mes y año, por el mismo medio. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 de la *Ley Federal de Procedimiento Administrativo*.

Al respecto, es necesario comentar que a la Propuesta Regulatoria no le resulta aplicable el *Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo*[2], en atención a lo dispuesto en su artículo Octavo, por tratarse de un acto administrativo de carácter general que emite el Titular del Ejecutivo Federal.

Bajo tales consideraciones, con fundamento en los artículos 23, 25 Fracción II, 26, 71, 74, 75 y 78 de la *Ley General de Mejora Regulatoria*[3] (LGMR), este órgano desconcentrado tiene a bien emitir el siguiente:

[1] www.cofemersimir.gob.mx
[2] Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2017.
[3] Publicado en el DOF el 18 de mayo de 2018.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Dictamen Final

I. Consideraciones Generales

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 28 párrafo tercero, establece que: *"la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses"*.

Cabe resaltar que, el 11 de enero de 2018, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el "*Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor*", mediante este instrumento, se contemplan nuevas disposiciones normativas con el objetivo de garantizar, promover y proteger los derechos del consumidor, y por la otra, otorgar certeza a los proveedores en cuanto a la forma en la que deben dar cumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), y así evitar ser sancionados por su inobservancia.

De igual forma, en materia de protección a los consumidores, se reformó la Ley de Aviación Civil (LAC) publicada en el DOF el 26 de junio de 2017. En dicho instrumento se realizaron diversas reformas relacionadas con los derechos y obligaciones de los pasajeros y concesionarios, con el propósito de promover las mejores condiciones posibles en la prestación de los servicios.

Por otro lado, la CONAMER observa, de acuerdo a la información presentada por la PROFECO, que en el año 2017 se presentaron 30 alertas de productos de las cuales el 30% corresponde a la categoría de motocicletas, en 2018 se registraron 22 y de estas 36% corresponde al mismo rubro de motocicletas. En relación con las demoras, cancelaciones y retrasos en vuelos, de 2015 a 2017 se registraron 1,340 quejas.

En razón de lo anterior, la presente propuesta regulatoria busca materializar: i) las alertas y llamados a revisión de productos, ii) dar a conocer las políticas de compensación por demoras y retrasos de vuelos (acorde con la LAC), y iii) la revisión voluntaria de la publicidad, por parte de los proveedores, a la PROFECO, previo a su difusión.

Por tales motivos, se observa la necesidad de actualizar el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (RLFPC) para dar seguridad jurídica a los consumidores y proveedores, mediante la disminución de la asimetría de la información que existe actualmente y que afecta a los particulares, de igual forma se evita discrecionalidad por parte de la autoridad al momento de aplicar una sanción en caso de incumplimiento.

II. Objetivos regulatorios y problemática

Respecto del presente apartado, conforme a la información presentada por la PROFECO a través del AIR correspondiente, la Propuesta Regulatoria tienes los siguientes objetivos generales: a) armonizar las disposiciones que fueron actualizadas

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

recientemente:, tales como la LFPC y LAC, y b) dotar de mayor seguridad jurídica a los consumidores como a los proveedores de productos.

Considerado lo anterior, se puede observar los objetivos específicos son: la implementación de mecanismos eficaces para que: i) se garanticen, promuevan y protejan los derechos del consumidor y ii) se otorgue certeza a los proveedores en cuanto a la forma en la que deben dar cumplimiento a la LFPC, y con ello evitar ser sancionados por su falta de aplicación.

Asimismo y para efecto de lo referido en el párrafo anterior, la PROFECO indicó que en la Propuesta Regulatoria, se incluyen tres nuevas figuras normativas:

1. Alertas y llamados a revisión: *"los consumidores podrán identificar un bien o producto defectuoso o dañino que pueda ser riesgoso para su vida, salud o economía."*
2. Políticas de compensación por demoras y retrasos de vuelos: *"los consumidores podrán conocer y hacer uso de los mecanismos para ejercer sus derechos ante las demoras y retrasos de vuelos, evitando externalidades en su perjuicio."*
3. La revisión voluntaria de la publicidad: *"se podrá evitar un riesgo potencial que afecte a los consumidores derivado de una publicidad engañosa o confusa, favoreciendo de esta manera los derechos de los gobernados, así como corrigiendo fallas de mercado."*

Adicionalmente, la CONAMER observa que se busca cumplir con lo establecido en el artículo Quinto Transitorio del *Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor*, publicado en el DOF el 11 de enero de 2018, a fin de reglamentar las nuevas disposiciones normativas de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y establecer los mecanismos a través de los cuales se materializarán las nuevas figuras.

Por lo referente a la problemática que motiva la emisión de la Propuesta Regulatoria, la PROFECO menciono las siguientes:

1.- La existencia de deficiencias en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores relacionados con la falta de información (asimetría) y externalidades.

2.- Los retrasos de vuelos, toda vez que, en general, los consumidores no eran compensados o retribuidos por dichos retrasos o demoras. Asimismo, como consecuencia de los retrasos y demoras de vuelos, que el proveedor no asumía y que cubría el consumidor como son: alimentación, hospedaje y traslado.

3.- En materia publicitaria, existe información asimétrica que beneficia a los proveedores, ya que esta puede resultar engañosa, e inducir al error o confusión del consumidor, respecto de las características y calidad de los productos o servicios comprados.

Por último, es importante señalar que, de acuerdo a lo manifestado por la PROFECO *"la emisión del presente instrumento responde a la necesidad de actualizar el marco*

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

jurídico, derivado de la emisión de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la Ley de Aviación Civil. En este sentido, la generalidad que caracteriza a las disposiciones legales en dichas leyes no resulta suficiente, sino que resulta necesario que se especifique la manera en la que se llevarán a cabo en un Reglamento; de ahí la necesidad de su emisión".

Con relaciones a lo anterior, en opinión de esta Comisión, la propuesta regulatoria es coincidente con la problemática expuesta, en razón de que busca otorgar de mayores beneficios a los consumidores con relación a dar mayor certidumbre y eliminar asimetrías de información, lo que implicara una reducción en las afectaciones que pudieran surgir por las alertas de productos, las demoras en vuelos y publicidad engañosa.

III. Experiencia Internacional

Para la presente sección, esta CONAMER da cuenta que la PFOFECO incluyó la siguiente información de regulación en la materia a nivel internacional, mencionando algunos casos de evidencia que resultan relevantes conforme lo siguiente:

- *En materia de Alertas y llamados a revisión*

Unión Europea[4]

"1. La Directiva 2001/95/EC del Parlamento Europeo, establece en su artículo 8, la facultad de las autoridades competentes de los estados miembros para adoptar, entre otras, las siguientes medidas:

A. Para todos los productos:

- *Organizar verificaciones adecuadas de las características de seguridad de los productos de alcance suficiente, incluso después de haber sido puestos en el mercado como productos seguros, hasta la última fase de utilización o de consumo.*
- *Exigir toda la información necesaria a las partes interesadas.*
- *Recoger muestras de los productos para someterlas a análisis de seguridad.*

B. Para todo producto que pueda presentar riesgos en determinadas condiciones:

- *Exigir que consten en el producto las advertencias pertinentes, redactadas de forma clara y fácilmente comprensible, sobre los riesgos que pueda entrañar, en las lenguas oficiales del Estado miembro en el que se comercialice.*
- *Imponer condiciones previas a la puesta en el mercado del producto, a fin de que sea seguro.*

[4] Directiva 2001/95/EC del Parlamento Europeo

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

C. Para todo producto que pueda presentar riesgos para determinadas personas: disponer que dichas personas sean inmediatamente informadas de manera adecuada sobre dicho riesgo, entre otras cosas, mediante la publicación de avisos especiales;

D. Para todo producto que pueda ser peligroso: prohibir temporalmente, durante el período necesario para efectuar las diferentes inspecciones, verificaciones o evaluaciones de seguridad, que se suministre, se proponga su suministro o se exponga;

E. Para todo producto peligroso: prohibir su puesta en el mercado y establecer las medidas complementarias necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición;

F. Para todo producto peligroso que ya haya sido puesto en el mercado:

- *Ordenar u organizar la retirada efectiva e inmediata, alertando a los consumidores de los riesgos que entrañe.*
- *Ordenar o coordinar o, en su caso, organizar con los productores y distribuidores la recuperación del producto ya suministrado a los consumidores y la destrucción del producto en condiciones apropiadas.*

2. Cuando las autoridades competentes de los estados miembros adopten las medidas previstas en el apartado 1 y, en particular, las indicadas en las letras d) a f), actuarán de conformidad con lo dispuesto en el tratado y garantizando que las medidas se apliquen de forma proporcional a la gravedad del riesgo, teniendo en cuenta el principio de cautela.

Derivado de lo anterior, se estimula y favorece la actuación voluntaria de productores y distribuidores, de acuerdo con las obligaciones que les competan, en virtud de la referida directiva, o mediante la elaboración de códigos de buena conducta.

3. En particular, las autoridades competentes tendrán la facultad de emprender las actuaciones necesarias para aplicar con la debida celeridad las medidas apropiadas, como las que se mencionan en las letras b) a f) del apartado 1, en el caso de productos que presenten un riesgo grave. Los estados miembros determinarán y juzgarán caso por caso estas circunstancias según sus características intrínsecas.

4. Las medidas que deberán adoptar las autoridades competentes en virtud del presente artículo se dirigirán, según el caso:

a) Al productor;

b) A los distribuidores (dentro de los límites de sus respectivas actividades) y en particular, al responsable de la distribución inicial en el mercado nacional;

c) A cualquier otra persona (si fuera necesario), con vistas a la colaboración en las acciones emprendidas para evitar los riesgos derivados de un producto."

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Estados Unidos[5]

"La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos (CPSC), es un organismo regulador independiente, responsable de proteger al público contra riesgos no razonables de lesión y muerte, relacionados con los productos de consumo.

En virtud de la Ley sobre la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSA), secciones 2051 a 2089 del Título 15 del Código de los Estados Unidos, aprobada por el Congreso de los Estados Unidos, la CPSC tiene jurisdicción sobre aproximadamente 15.000 clases distintas de productos utilizados dentro y fuera de la casa, en las escuelas, los espacios de recreación y otros lugares.

Por su parte, la sección 15 b de la CPSA, establece los requisitos para la presentación de informes por los fabricantes, importadores, distribuidores y minoristas de productos de consumo o de otros productos o sustancias distribuidos en el mercado sobre los cuales la Comisión tiene jurisdicción.

Cada uno de ellos, debe notificar de inmediato a la Comisión si recibe información que permita concluir razonablemente que un producto distribuido en el mercado perfecciona alguna de las siguientes hipótesis:

1. *No cumple con alguna CPSA vigente o con alguna norma voluntaria sobre la seguridad de los productos de consumo que se haya incorporado;*
2. *No cumple con cualquier otra ley, reglamentación, norma o prohibición de la CPSA o cualquier otra ley implementada por la Comisión, entre ellas las siguientes: la Ley sobre Telas Inflamables secciones 1193 a 1204 del Título 15 del Código de los Estados Unidos; la Ley Federal sobre Sustancias Peligrosas, secciones 1261 a 1278 del Título 15 del Código de los Estados Unidos, la Ley para la Prevención de las Quemaduras con Gasolina en los Niños, Ley Pública 110-278 (17 de julio de 2008), la Ley Virginia Graeme Baker de Seguridad en Piscinas y Spas, Ley Pública 110-140 (en su forma enmendada), la Ley sobre Empaques para Prevenir Envenenamientos, secciones 1471 a 1476 del Título 15 del Código de los Estados Unidos y la Ley de Seguridad de los Refrigeradores, secciones 1211 a 1214 del Título 15 del Código de los Estados Unidos;*
3. *Tiene un defecto que podría crear un peligro considerable, o*
4. *Crea un riesgo no razonable de lesión grave o muerte.*

Asimismo, la Comisión ha emitido un reglamento interpretativo, situado en la parte 1115 del Título 16 del Código de Reglamentos Federales, la cual establece la obligación de las compañías de realizar los informes correspondientes.

De igual modo, la sección 37 de la CPSA exige que los fabricantes de productos de consumo informen acerca de los juicios que hayan culminado mediante acuerdos extrajudiciales o por la emisión de un fallo. En este sentido, los fabricantes deben informar si se actualiza alguno de los siguientes supuestos:

---

[5] CPSC, Manual para el Retiro de Productos del Mercado, 2012

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

- *Algún modelo del producto en particular está sujeto al menos a tres demandas civiles presentadas ante tribunales federales o estatales.*
- *En cada juicio se alega que ese modelo en particular está implicado en una muerte o lesión corporal grave; a saber, mutilación o desfiguramiento, desmembramiento o amputación, pérdida de funciones corporales importantes o afección interna con efectos debilitantes, lesiones que probablemente exijan una hospitalización prolongada, quemaduras graves, descarga eléctrica intensa u otras lesiones de similar gravedad.*
- *Durante alguno de los siguientes periodos bianuales especificados en la ley, cada una de las tres demandas ha concluido ya sea en un arreglo extrajudicial con el fabricante o en un fallo del tribunal a favor del demandante:*

  1 de enero de 2011 – 31 de diciembre de 2012

  1 de enero de 2013 – 31 de diciembre de 2014

  1 de enero de 2015 – 31 de diciembre de 2016

  1 de enero de 2017 – 31 de diciembre de 2018
- *El fabricante participa en la defensa o tiene conocimiento previo de cada una de las demandas antes del fallo definitivo y si asume parte de alguna obligación establecida en el arreglo o el fallo para resarcir al demandante.*

Por su parte, la Sección 102 de la Ley de Protección de la Seguridad de los Niños exige que las compañías informen a la Comisión acerca de ciertos incidentes de asfixia. El fabricante, distribuidor, minorista e importador de bolitas o pelotas con un diámetro de 1,75" (4,4 cm) o menos, globos de látex u otras piezas pequeñas, juguetes o juegos que contengan dichas bolitas, pelotas, globos o piezas pequeñas debe presentar información que lógicamente permita concluir:

i. Que el niño (sin importar la edad) se asfixió con dicha bolita, pelota o pieza pequeña; y
ii. Que como consecuencia del incidente, el niño murió, sufrió lesiones graves, dejó de respirar por algún tiempo o fue atendido por un profesional de la salud."

Por lo antes expuesto, La CONAMER tiene a bien señalar que la seguridad en los productos, bienes y servicios es mejor para todos. En virtud de la Ley de seguridad de los productos de consumo de Canadá, que tiende a preparar y mantener cierta información sobre los productos de consumo que se venden, así como informes de incidentes relacionados con la salud o la seguridad de algún producto.

La CONAMER prevé que las adquisiciones que realice el consumidor serían teniendo en cuenta los elementos que aseguren una mayor satisfacción y certidumbre económica. Asimismo, distribuidores, productores y fabricantes desarrollarían una mejor imagen en el mercado al momento de monitorear y corregir los hallazgos en sus productos y con ello evitar otros conflictos legales.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

- *En materia de diagnóstico publicitario*

Reino Unido[6]

"En el Reino Unido, esta figura se denomina Copy Advice (CAP), y está regulada en el Código Británico de Publicidad, Promoción de Ventas y Marketing Directo; su objetivo es asegurar que los anuncios sean legales, decentes, honestos y veraces.

Por otra parte, aunque la Oficina de Comunicación del Reino Unido (OFCOM) es el organismo regulador de la publicidad en los medios de comunicación (televisión y radio), ésta ha delegado la responsabilidad del cumplimiento de los códigos de publicidad de la radiodifusión a la Autoridad de Estándares de Publicidad (ASA), un ente regulador independiente de la publicidad en todos los medios de comunicación en ese país.

El Copy Advice es un servicio de asesoramiento previo a la publicación de información comercial, está dirigido a la industria publicitaria con la finalidad de evitar publicidad comercial engañosa.

En concordancia con lo anterior, el Centro de Autorización de la Publicidad en Medios de Difusión verifica previamente los anuncios de las emisoras de televisión antes de que salgan al aire, eliminando previo a su transmisión, los elementos que incumplan lo establecido en los códigos de publicidad; algo semejante ocurre con el Centro de Autorización de la Publicidad en Radio, que verifica los anuncios de radio nacionales y los de categorías específicas antes de que sean emitidos".

- *En materia de políticas de compensación en vuelos aéreos*[7]

Unión Europea (UE)

"La Unión Europea regulan los servicios de transporte aéreo a través del reglamento (EC) No. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo del 11 de febrero de 2004, el cual establece las reglas comunes de compensación y ayuda a los pasajeros en el caso de negativa de abordaje, cancelación o largo retraso de vuelos.

Este reglamento aplica en todos los estados miembros de la Unión Europea, Islandia, Noruega y Suiza. Por consiguiente, regula todos los vuelos provenientes de un estado donde el reglamento sea vigente, así como a vuelos con destino a esos mismos países pero que sean operados por una aerolínea registrada en un país donde el reglamento sea aplicable.

Con relación a la cancelación de vuelos, la compañía tiene la obligación de reembolsar al pasajero el precio pagado por su boleto o redirigirlo a su destino final. Si el pasajero elige ser redirigido a su destino final, se le deben proveer algunos

[6] OECD, Industry Self-Regulation: Role and Use in Supporting Consumer interests, 2015
[7] ICAO, Assistance to Passengers in Case of Airport/Airline Disruptions, 2018

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Telefono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

servicios extraordinarios, como el acceso libre a comunicaciones, refrigerios, comidas y en caso de que el próximo vuelo disponible sea el día siguiente, hospedaje.

En adición a lo anterior, se debe compensar al pasajero, salvo en los casos que operen las siguientes excepciones:

- *Si la cancelación es anunciada con dos semanas de antelación;*
- *Si entre el plazo de dos semanas y siete días de la fecha programada de salida, la compañía ofrece una redirección que permita a los pasajeros despegar dos horas antes de la hora programada de salida y llegar a su destino final hasta cuatro horas después de la hora programada de llegada;*
- *Si en el plazo de siete días antes de la fecha programada de salida, la compañía ofrece una redirección permitiendo a los pasajeros despegar una hora antes de la hora programada de salida y llegar a su destino final hasta dos horas después de la hora programada de llegada.*

Como consecuencia de lo anterior, la cantidad de la compensación depende de la duración del vuelo y se rige de las siguientes reglas:

- *Para todos los vuelos menores de 1,500 km, la compensación será de 250 euros;*
- *Para vuelos entre 1,500 y 3,500 km, y vuelos intracomunitarios de más de 1,500 km la compensación será de 400 euros;*
- *Para vuelos no intracomunitarios de más de 3,500 km, la compensación será de 600 euros.*

Cabe añadir, que en los supuestos de cancelación no atribuibles a las aerolíneas, por circunstancias extraordinarias que no pudieron evitar, como inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la operación del vuelo involucrado, riesgos de seguridad, limitaciones de seguridad de vuelo inesperadas y huelgas, la compañía tiene la obligación de reembolsar a los pasajeros o redirigirlos a su destino final.

Si el pasajero elige ser redirigido a su destino final, se le deben proveer servicios extraordinarios. Por el contrario, la compañía no está obligada a compensar al pasajero si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias.

Las resoluciones de la Corte de Justicia de la Unión Europea contribuyen a entender lo que debe ser considerado una circunstancia extraordinaria. De acuerdo con el órgano jurisdiccional, en caso de problemas técnicos, las circunstancias extraordinarias deber estar relacionadas a un evento que cumple con dos condiciones acumulativas: primero, no es inherente en el ejercicio normal de la actividad de la compañía aérea involucrada; y segundo, está más allá del control real de esa compañía por su naturaleza u origen.

En los casos de retraso dentro del control de las aerolíneas, se establecen las siguientes reglas:

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext. 22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

- *Cuando el vuelo se retrasa por dos horas o más para vuelos de 1,500 km o menos, tres horas para vuelos entre 1,500 km y 3,500km y para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1,500 km, deben proveerse al pasajero los servicios extraordinarios.*
- *Cuando el vuelo se retrasa por más de cinco horas, el pasajero tiene derecho a un reembolso completo del precio del boleto.*
- *La Corte de Justicia de la Unión Europea también determinó en la Decisión Sturgeon que un retraso de más de tres horas puede ser considerado una cancelación. En ese caso, las mismas obligaciones son aplicables a la compañía.*

  En los casos de retraso fuera del control de las aerolíneas, se establecen las siguientes reglas:

- *Si el retraso es causado por circunstancias extraordinarias, no se requiere que la compañía compense a los pasajeros. Sin embargo, todavía se requiere que la compañía provea los servicios previamente mencionados, así como el reembolso del precio del boleto al pasajero, si el retraso excede cinco horas.*
- *Para el caso de negativa de abordaje por sobreventa, la compañía debe reembolsar al pasajero o redirigirlo a su destino final. Si el pasajero elige ser redirigido, la aerolínea tiene que compensarlo y proveer los servicios previamente mencionados."*

Canadá

"La Agencia Canadiense de Transporte (CTA) es la responsable de imponer medidas sobre los derechos de los pasajeros. Hasta las reformas recientes, las aerolíneas solo eran requeridas a preparar y aplicar sus propias tarifas individuales incluyendo términos razonables. De acuerdo con la Ley de Modernización del Transporte que entró en vigor el 23 de mayo de 2018, la CTA es la encargada de elaborar la normatividad que defina la responsabilidad de las aerolíneas en caso de interrupciones de vuelo".

Estados Unidos

"En Estados Unidos, la regulación en esta materia se establece en el reglamento de protección al consumidor específico a la aviación. Además, se adoptaron diferentes reglas incluyendo los derechos de los pasajeros en el Código de Reglamentos Federales en el Título 14. Aeronáutica y Espacio.

En lo concerniente a vuelos que van de, desde y dentro de Estados Unidos, el código referido establece que la compañía tiene la obligación de informar a los pasajeros el cambio de estatus de un vuelo dentro de los 30 minutos siguientes al momento en que se enteró del cambio del estatus del vuelo.

Asimismo, la normativa establece que la aerolínea tiene las mismas responsabilidades si la cancelación se encuentra dentro o fuera de su control.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

En lo que concierne al retraso dentro del control de las aerolíneas, en el caso de la retención de una aeronave en el suelo antes del despegue o después del aterrizaje sin oportunidad para sus pasajeros de bajar del avión (tarmac delays), en vuelos que van de, desde y dentro de Estados Unidos, la compañía tiene la responsabilidad de regresar a la puerta y permitir que los pasajeros bajen del avión después de un retraso de tres horas en vuelos nacionales y de cuatro horas en vuelos internacionales, a menos que por razones de seguridad se les impida hacerlo.

Por consiguiente, después de un retraso de 2 horas, la compañía debe proveer comida y refrigerios a los pasajeros, quienes en todo momento deben tener acceso a los sanitarios y asistencia médica. Cada treinta minutos, los pasajeros deben ser informados del estado del vuelo y de las razones del retraso.

En caso de negativa de abordaje por sobreventa de vuelos provenientes de Estados Unidos, la compañía tiene que ofrecerle al pasajero la redirección al destino y una compensación si la llegada a su destino es una hora después de la hora programada de llegada en el vuelo inicial.

Si el pasajero llega a su destino dentro de las cuatro horas después de la hora programada de llegada para vuelos internacionales o dos horas para vuelos nacionales, la compensación será del equivalente al 200% de la tarifa del pasajero con un tope máximo de 675 dólares; si excede estos plazos, la compensación será del equivalente al 400% de la tarifa del pasajero con un tope máximo de 1,350 dólares".

Bajo tales consideraciones, la CONAMER concluye que la PROFECO ha justificado los objetivos y la situación que da origen a la regulación propuesta, por lo que se estima conveniente la emisión de la Propuesta Regulatoria, toda vez que podría constituir una medida efectiva para atender la situación identificada.

IV. Identificación de posibles alternativas regulatorias

En relación al presente apartado, se observa que la PROFECO presento en el formulario del AIR tres alternativas para atender los objetivos y problemáticas planteados, los cuales son:

Tabla 1. Alternativas a la propuesta regulatoria.

Alternativa	Descripción
No emitir regulación alguna	En materia de las tres figuras que se proponen es necesario emitir una regulación, toda vez que es preciso establecer un procedimiento específico mediante el cual se lograrán materializar, por lo que la no emisión de la regulación propuesta, la constituye la incertidumbre jurídica en la que se dejaría a los gobernados, quienes no tendrían certeza de sus derechos y la manera de ejercerlos. De ahí que el desconocimiento de sus derechos podría tener como consecuencia la comisión de abusos por parte de los proveedores. Adicionalmente, operar únicamente con las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley de Aviación Civil, no resulta viable en virtud de que las Leyes no poseen la especificidad necesaria para garantizar que, de manera uniforme, se atiendan, resuelvan y señalen los eventos de compraventa en los que el bien o servicio comercializado se

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Alternativa	Descripción
	encuentre defectuoso o dañado, o bien, en la manera en la que se compensará a un consumidor por la demora o retraso en algún vuelo.
Otro tipo de regulación	Es indispensable reglamentar las disposiciones previstas en la LFPC, toda vez que la ley únicamente prevé generalidades, las cuales deben plantearse en un procedimiento que no puede establecerse en la ley, sino en ordenamiento secundario como un reglamento. De lo contrario sería imposible materializar y operar las nuevas figuras previstas en la ley. Además, aún y cuando se puede hacer uso de algunas disposiciones en normas oficiales mexicanas, de lineamientos u otros instrumentos jurídicos que se previeron, el Reglamento de la Ley constituye un instrumento imprescindible en el marco normativo de la Institución ya que hay señalamientos expresos en la LFPC que remiten al mismo.
Esquemas voluntarios	Permitir a los proveedores que motu proprio realicen la compensación, reposición o reparación de los bienes o servicios que por cualquier motivo hayan sido comercializados con algún daño o defecto, puede comprometer la efectividad con la que se atienden y resuelven este tipo de situaciones en México. En caso de permitir que los proveedores continúen incumpliendo con lo ofertado, sin que su incumplimiento sea sancionable o tenga alguna consecuencia, hace más visible la relación asimétrica entre los proveedores y consumidores, y que incluso, se merme la calidad de los servicios, perpetuando las fallas de mercados en las relaciones de consumo.

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO.

Tomando en consideración lo expresado anteriormente, la PROFECO destacó que la Propuesta Regulatoria constituye la mejor opción de regulación para abordar la problemática señalada en el apartado anterior, en virtud que:

1. Al tener el carácter coercitivo, por ser una norma jurídica, obliga a su cumplimiento por parte de los gobernados, ya que en caso de que no se observen las disposiciones previstas en el ordenamiento se prevé una sanción. Una norma de menor categoría jerárquica no tiene esas características. Adicionalmente, es indispensable reglamentar las disposiciones previstas en la LFPC, toda vez que la ley únicamente prevé generalidades, las cuales deben plantearse en un procedimiento que no puede establecerse en la ley, sino en ordenamiento secundario como un reglamento.
2. Los proveedores también serán beneficiados al tener certeza jurídica en cuanto a las acciones que debe realizar ante la Procuraduría para la reposición del bien o producto o por el retraso o demora de algún vuelo, evitando con ello abusos incluso de algunos consumidores que pudieran exigir un derecho que no les corresponde.
3. Al someter al someter su publicidad a un diagnóstico previo de la Procuraduría, se evitará la difusión de una publicidad engañosa y abusiva, que pueda ser materia de un procedimiento y sanción, y genere una pérdida económica para su empresa o industria.

Bajo esta perspectiva, la CONAMER considera que la PROFECO da cumplimiento al requerimiento en materia de evaluación de alternativas a la regulación toda vez que la propuesta regulatoria es la mejor opción para atender la problemática

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

anteriormente expuesta, dado que facilitará a los particulares conocer el marco jurídico que les permita conocer sus derechos y evitar asimetrías en la información al adquirir productos, así como saber qué hacer en caso de demoras imputables a las aerolíneas y a los proveedores les permitirá someter su publicidad a revisión y evitar informidades por parte de los consumidores.

La CONAMER, da por atendido este apartado y reconoce el esfuerzo de la PROFECO por mantener un marco regulatorio actualizado y que promueva la protección de los derechos de los consumidores.

V. Impacto de la regulación

A. Análisis de Riesgos

Por lo que hace al presente apartado, es de especial relevancia que cuando se trate de regulaciones que contengan riesgos en materia de salud humana, animal o vegetal, seguridad alimentaria, seguridad laboral, medio ambiente o protección a los consumidores o a la economía nacional; éstos sean claramente definidos y cuantificados.

En ese sentido, la PROFECO identificó que derivado de la problemática que da origen a la Propuesta Regulatoria se desprende el riesgo a los consumidores y a la economía, respecto de lo cual proporcionó la siguiente información sobre los siguientes tres rubros:

1. Alertas o llamados a revisión

"La Procuraduría emite alertas como medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores. De igual forma, da a conocer las alertas de otras autoridades sobre productos defectuosos o dañinos que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, y ordena el llamado a revisión de bienes o productos cuando presenten defecto o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados.

En consecuencia, la Procuraduría requiere al proveedor para que remita la información que obre en sus archivos o bases de datos, tales como: el número de consumidores notificados, la cantidad de productos o servicios involucrados y su distribución geográfica, las acciones, plazos, calendarios, programas de mantenimiento o de pago, cartas compromiso, presupuestos o cualquier otra medida dirigida a cumplirlas, y tiene la potestad de supervisar la disposición de los productos o servicios involucrados y los avances en la atención a los consumidores".

2. Diagnóstico publicitario

"Por otra parte, en materia publicitaria, se advierte que en muchas ocasiones la publicidad de bienes o productos puede ser engañosa, lo que induce al consumidor a error o confusión, respecto de las características y calidad de los productos o servicios. El diagnóstico publicitario es una herramienta preventiva mediante la cual

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

se analiza, previo a su difusión por cualquier medio, la publicidad sometida a consulta por parte de los proveedores, emitiéndole una opinión no vinculante para el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de publicidad".

3. Registro de políticas de compensación al pasajero por cancelación o retrasos de vuelos

"Otro aspecto relevante en la categoría "consumidores o economía", es la relativa a la problemática que originaban los retrasos o cancelaciones de vuelos imputables a las aerolíneas, lo que implicaba que los consumidores no fueran compensados o retribuidos por dichos retrasos o demoras. Por esta razón, las reformas a la Ley de Aviación Civil publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 26 de junio de 2017, hacen explícitos los derechos y obligaciones de los pasajeros, además de establecer la obligación de los concesionarios o permisionarios del servicio público de transporte aéreo, de registrar sus políticas de compensación y/o indemnización en favor de los consumidores.

El registro que por virtud de este mandato estará a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, garantizará en primera instancia el derecho a la información de los consumidores, así como los estándares mínimos de compensación y/o indemnización en caso de cancelaciones o retrasos que sean imputables a los concesionarios, resultando de ello, una mayor certeza, confiabilidad y equidad en la contratación de este servicio.

En suma, la Procuraduría Federal del Consumidor fortalece la protección de los derechos e intereses, la vida, la salud, la seguridad y la economía de los consumidores en todo el territorio nacional, intensificando esfuerzos por medio del intercambio de información con diversas agencias de protección al consumidor".

En ese sentido, la PROFECO indicó que la propuesta regulatoria, tiene como finalidad beneficiar al consumidor, mediante la protección de sus derechos al promover un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, por lo que consideró preciso implementar las tres acciones antes señaladas.

- Indicador de impacto

En lo referente al indicador de impacto, ese organismo descentralizado señaló que de acuerdo a las estadísticas con que cuenta la Procuraduría, de las que se desprende que durante el periodo comprendido entre el año 2016 y el 9 de julio de 2019, se han emitido 89 alertas que han involucrado 844,405 productos y se han emitido 178 llamados a revisión. De esta manera, como resultado de la emisión de las alertas y llamados a revisión en los periodos señalados, se han beneficiado un total de 2,438,244 consumidores, tal y como se muestra a continuación:

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Tabla 2. Alertas publicadas.

CANTIDAD DE PRODUCTOS INVOLUCRADOS Y NÚMERO DE ALERTAS PUBLICADAS[8]									
		2019		2018		2017		2016	
No	Categoría	Productos	Alertas	Productos	Alertas	Productos	Alertas	Productos	Alertas
1	Electrodomésticos	0	0	29,771	2	680	1	4,311	2
2	Neumáticos	0	0	58,631	3	418	1	14,567	1
3	Motocicletas	9,162	4	6,678	8	10,946	9	8,228	10
4	Artículos para el hogar	5,600	1	51	2	252,888	5	0	0
5	Artículos de limpieza	0	0	0	0	166	1	0	0
6	Artículos de belleza y cuidado personal	113	1	3,822	1	53,301	1	0	0
7	Herramientas	339	1	0	0	1,584	2	287	1
8	Extintores	0	0	0	0	6,736	1	0	0
9	Cómputo	1,304	1	63,587	2	26,970	5	4,889	1
10	Bicicletas y accesorios	0	0	302	1	0	0	54	1
11	Infantes	5,676	1	0	0	4,831	2	13,643	4
12	Refacciones	0	0	0	0	350	1	0	0
13	Telefonía celular y accesorios	0	0	0	0	400	1	15,405	1
14	Alimentos	0	0	131,328	1	0	0	0	0
15	Eléctricos	0	0	0	0	0	0	6,361	3
16	Otros	7,993	4	10,752	2	0	0		0
	Total	30,187	13	304,922	22	359,270	30	67,745	24

Fuente: Información proporcionada por la PROFECO en el AIR correspondiente.

[8] *Alerta Rápida: Información que se publica de manera inmediata en el portal de PROFECO y se replica en boletines de prensa, en la Revista del Consumidor, en su versión impresa y en línea y, por medio de redes sociales como Facebook y Twitter, cuando un producto pone en riesgo la salud o la integridad física de las personas; o bien, cuando alguna empresa detecta un problema en su producto e informa a las autoridades competentes.*

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Tabla 3. Llamados a revisión.

LLAMADOS A REVISIÓN[9]									
		2019		2018		2017		2016	
No	Categoría	Productos	Llamados a revisión	Productos	Llamados a revisión	Productos	Llamados a revisión	Productos	Llamados a revisión
1	Vehículos	287,186	42	403,765	59	835,143	46	150,026	31

Fuente: Información proporcionada por la PROFECO en el AIR correspondiente.

Tabla 4 población beneficiada.

Número de población beneficiada por la emisión de alertas y llamados a revisión					
		2019	2018	2017	2016
No	Categoría	Consumidores	Consumidores	Consumidores	Consumidores
1	Electrodomésticos	0	29,771	680	4,311
2	Neumáticos	0	58,631	418	14,567
3	Vehículos	287,186	403,765	835,143	150,026
3	Motocicletas	9,162	6,678	10,946	8,228
4	Artículos para el hogar	5,600	51	252,888	0
5	Artículos de limpieza	0	0	166	0
6	Artículos de belleza y cuidado personal	113	3,822	53,301	0
7	Herramientas	339	0	1,584	287
8	Extintores	0	0	6,736	0
9	Cómputo	1,304	63,587	26,970	4,889
10	Bicicletas y accesorios	0	302	0	54
11	Infantes	5,676	0	4,831	13,643
12	Refacciones	0	0	350	0
13	Telefonía celular y accesorios	0	0	400	15,405
14	Alimentos	0	131,328	0	0
15	Eléctricos	0	0	0	6,361
16	Otros	7,993	10,752	0	0
	Total	317,373	708,687	1,194,413	217,771

Fuente: Información proporcionada por la PROFECO en el AIR correspondiente.

Asimismo, en lo que corresponde al diagnóstico publicitario, la PROFECO mencionó que del 11 de junio de 2017 al 11 de enero de 2018, se recibieron 8 solicitudes para

[9] *Llamados a Revisión son acciones seguidas por la industria automotriz para impulsar mejoras continuas en beneficio de los usuarios, esto con el objetivo de mantener su vehículo en óptimas condiciones.*

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

realizar la revisión previa de la publicidad, y posterior a la reforma, en el período comprendido entre el 12 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, se recibieron 52 solicitudes de diagnóstico publicitario.

Al respecto, ese organismo descentralizado mencionó lo que "en una comparación entre las cifras generadas previas y posteriores a la reforma, es de notarse que hasta junio de 2019 se incrementó el número de solicitudes de diagnóstico publicitario, lo que evidencia que los proveedores se acercan a la Procuraduría para solicitar este servicio y prever que la publicidad que emitan no sea engañosa ni abusiva en perjuicio de los consumidores. Por tal razón, incorporar el procedimiento correspondiente en la propuesta regulatoria, permitirá proteger los derechos de los consumidores de manera preventiva en lugar de reactiva, mediante la incorporación del mecanismo necesario para la adecuada operatividad de este servicio".

Por tales motivos, consideró relevante la cantidad de procedimientos por infracciones de Ley por Publicidad Engañosa (PIL's) ya que *"en el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2016 y el 10 de enero de 2018, la Procuraduría substanció 48 PIL's, y del 12 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019 se substanciaron 37 PIL´s, lo que refleja una disminución de PIL's a partir de la reforma, lo cual es inversamente proporcional al número de solicitudes de diagnóstico publicitario, ya que mientras más solicitudes de diagnóstico se realizaron, los PIL's disminuyeron. Lo anterior, debido a que la publicidad que difunden los proveedores es apegada a lo que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo que beneficia a ambas partes, mientras que a los consumidores se les asegura que no recibirán publicidad engañosa y abusiva, a los proveedores que no serán sujetos a un procedimiento administrativo que culminará en una sanción".*

Aunado a lo anterior, por lo referente al sector de aerolíneas, la PROFECO señaló que en el período comprendido entre enero de 2015 y el 26 de junio de 2017 se recibieron 1,340 quejas en contra de aerolíneas por demoras, cancelaciones y retrasos en vuelos; asimismo, del 27 de junio de 2017 al 30 de junio de 2019, se recibió un total de 2,045 quejas por demoras, cancelaciones y retrasos en vuelos.

Al respecto, ese organismo descentralizado detalló que *"del total de 2,045 quejas por demoras, cancelaciones y retrasos en vuelos, el porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio fue de un 81%, con un monto recuperado de $4,115,784.50 a favor de los consumidores, detallándose que del 27 de junio de 2017 a diciembre del mismo año el porcentaje de conciliación fue del 78%. Asimismo, durante el ejercicio 2018 el porcentaje de conciliación fue del 81%, y en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019 el porcentaje de conciliación fue del 84%".*

Lo datos mencionados en los párrafos precedentes fueron pormenorizados, tal y como se muestra en las tablas siguientes:

a) Comportamiento comercial – sector: aerolínea comercial (general). Período comprendido entre 27 de junio de 2017 al 30 de junio de 2019.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Tabla 5. Comportamiento comercial

Año*	Quejas Recibidas	Quejas Concluidas[10]	Concluidas por Audiencia de Conciliación [11]	Conciliada	No Conciliada	% de Conciliación [12]	Concluidas por otros motivos [13]	En Trámite
2017*	1,978	1,924	1,147	855	292	75%	777	54
2018	2,888	2,685	1,787	1,388	399	78%	898	203
2019**	1,677	882	630	492	138	78%	252	795
Total	**6,543**	**5,491**	**3,564**	**2,735**	**829**	**77%**	**1,927**	**1,052**

Tabla 6. Motivos de reclamos 2019.

No.	Principales Motivos de Reclamación 2019**	Núm. Quejas
1	Negativa a cambio o devolución	313
2	Negativa a la entrega del producto o servicio	270
3	Negativa a la devolución de depósito	245

Tabla 6. Motivos de reclamos 2018.

No.	Principales Motivos de Reclamación 2018	Núm. Quejas
1	Negativa a la entrega del producto o servicio	750
2	Negativa a cambio o devolución	572
3	Negativa a la devolución de depósito	316

Tabla 6. Motivos de reclamos 2017.

No.	Principales Motivos de Reclamación 2017	Núm. Quejas
1	Negativa a la entrega del producto o servicio	468
2	Negativa a cambio o devolución	357
3	Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv.	222

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), estados procesales actualizados al 3 de julio de 2019.

b) Quejas relacionadas con demoras, cancelaciones y retrasos en vuelos hasta antes de la reforma a la Ley de Aviación Civil. Período comprendido entre enero 2015 – 26 junio 2017.

---

[10] *Total de quejas formalizadas en las unidades administrativas, concluidas a la fecha que se reporta.*
[11] *Se considera la suma de las quejas conciliada y no conciliada.*
[12] *Para el cálculo se consideran los estados procesales "Conciliada" y "No conciliada".*
[13] *Se considera como "otros motivos" las quejas improcedentes, canceladas y desistidas.*

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Tabla 7. Quejas presentadas.

Año	2015	2016	2017	Total
Quejas Recibidas	**410**	**553**	**377**	**1,340**

Fuente: SIIP, estados procesales actualizados al 3 de julio de 2019.

c) Número y porcentaje de conciliaciones respecto de las quejas que se relacionen con demoras, cancelaciones y retrasos en vuelos, después de la reforma a la fecha. Período comprendido del 27 junio 2017 al 30 junio 2019.

Tabla 8. Quejas presentadas.

Año	Quejas Recibidas	% de Conciliación
2017	**563**	**78%**
2018	**879**	**81%**
2019	**603**	**84%**
Total	**2,045**	**81%**

Fuente: SIIP, estados procesales actualizados al 3 de julio de 2019.

d) Montos recuperados a favor del consumidor por demoras, cancelaciones y retrasos en vuelos. Período comprendido del 27 junio 2017 al 30 junio 2019.

Tabla 9. Procedimiento Conciliatorio

AÑO	MONTO RECUPERADO	
2017	$	1,040,546.66
2018	$	2,073,664.59
2019	$	1,001,573.26
TOTAL	$	4,115,784.50

Fuente: SIIP, estados procesales actualizados al 3 de julio de 2019.

Tabla 10. Conciliaciones exprés
(Teléfono del Consumidor, Módulos AICM, Delegaciones)

Año	Conciliaciones	Monto reclamado	Monto recuperado
2017	2,195	$8,810,594.93	$9,963,310.33
2018	3,711	$16,822,343.22	$24,967,438.10
2019	1,994	$9,832,988.68	$13,565,600.37
Total	7,900	$35,465,926.83	$48,496,348.80

Fuente: SIIP, Bases Excel.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext. 22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

e) Indicador de gestión denominado "Porcentaje de quejas conciliadas mediante procedimiento conciliatorio" por demoras, cancelaciones y retrasos en vuelos. Período comprendido del 27 junio 2017 al 30 junio 2019.

Tabla 11. Procedimiento Conciliatorio

Año*	Concluidas por Audiencia de Conciliación [14]	Conciliada	No Conciliada	% de Conciliación [15]
2017*	321	251	70	**78%**
2018	552	449	103	**81%**
2019**	258	216	42	**84%**
Total	**1,131**	**916**	**215**	**81%**

Fuente: SIIP, estados procesales actualizados al 3 de julio de 2019.

Por todo lo mencionado con anterioridad, la PROFECO mencionó que como situación esperada con la implementación de la regulación "se espera fortalecer los mecanismos para garantizar y velar que los derechos de los consumidores sean respetados a través de instrumentos coercitivos que aseguren el cumplimiento de sus derechos. En este sentido, se espera una modificación positiva en el comportamiento de los proveedores, fomentando una mejor competencia entre ellos y de esa manera, corregir fallas en los mercados, lo que se refleja en una disminución de la asimetría existente entre los proveedores y consumidores. Asimismo, la precisión de los preceptos de la ley que pretende el anteproyecto, propiciará una mejor interpretación y aplicación de la misma, con ello, los consumidores podrán conocer mejor sus derechos y ejercerlos ante la Procuraduría."

- Justificación de cómo se reduce, mitiga o atenúa el riesgo con la acción.

Finalmente, a manera de justificación de las acciones implementadas para reducir los riesgos antes descritos la PROFECO mencionó lo siguiente para cada uno de los riesgos detectados:

1. Alertas o llamados a revisión

"La importancia de fortalecer la protección de los derechos e intereses, la vida, la salud, la seguridad y la economía de los consumidores en México, como lo señala la Ley Federal de Protección al Consumidor, es vital. Su objeto es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor, procurar la equidad, la certeza y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; así como contar con la información clara y adecuada sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio,

[14] Se considera la suma de las quejas conciliadas y no conciliadas.
[15] (Número de quejas conciliadas en el periodo mediante procedimiento conciliatorio/número de quejas concluidas al periodo mediante el procedimiento conciliatorio) * 100.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

así como los riesgos que representen; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos.

Además de lo anterior, es necesario destacar que la seguridad de productos es un desafío interinstitucional, ya que excede el alcance de las competencias de las agencias de protección al consumidor y deben necesariamente enfocarse desde una perspectiva sistemática e interdisciplinaria que involucre todas las instituciones nacionales con cometidos relacionados a la seguridad de los productos, incluyendo a las autoridades de vigilancia en materia sanitaria, de metrología, de aduanas, entre otros. Por otro lado, trata de un reto internacional, frente al cual los países no pueden hacer frente de forma aislada, sino que buscan la cooperación a nivel subregional, hemisférico y global.

La necesidad de acción colaborativa crece a medida que los mercados más desarrollados fortalecen la cooperación para evitar el ingreso de productos inseguros a sus territorios, provocando que dichos productos sean desviados a mercados con niveles de protección más bajo y de menor coordinación interinstitucional.

En este escenario, en noviembre del 2010, a través del Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea (PROTLCUEM), se implementó la Red de Alerta Rápida, como una plataforma que en México informa a los consumidores sobre productos que pudieran poner en riesgo su integridad física, su economía e incluso, su vida.

Por lo tanto, permite el intercambio ágil de información entre las autoridades competentes en materia de control comercial y sanitario de productos, servicios y alimentos en el mercado mexicano e internacional. Por tal razón, resulta necesario que dicha regulación quede establecida en el reglamento propuesto, ya que estas herramientas se consolidarán como un mecanismo eficiente y eficaz en beneficio de los consumidores, esencialmente cuando se trate de un producto que pone en riesgo su vida, su salud, su seguridad o su economía".

2. Diagnóstico publicitario

"Con relación al diagnóstico publicitario, la comparación entre las cifras arrojadas antes de la reforma y las arrojadas posterior a la misma, evidencia que los proveedores se acercan a la Procuraduría para solicitar este servicio y prever que la publicidad que emitan no sea engañosa ni abusiva en perjuicio de los consumidores.

En el mismo orden de ideas, la cantidad de procedimientos por infracciones a la ley (PIL's) por publicidad engañosa refleja una disminución a partir de la reforma, lo cual es inversamente proporcional al número de solicitudes de diagnóstico publicitario, ya que mientras más solicitudes de diagnóstico se realizaron, los PIL´s disminuyeron.

Lo anterior, debido a que la publicidad que difunden los proveedores es apegada a lo que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo que beneficia a ambas partes: a los consumidores se les asegura que no recibirán publicidad

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext. 22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

engañosa y abusiva, mientras que a los proveedores que no serán sujetos a un procedimiento administrativo que culminará en una sanción.

Por tales motivos, es necesario incorporar el procedimiento correspondiente en la propuesta regulatoria a fin de contar con los elementos suficientes para la adecuada protección al consumidor".

3. Registro de políticas de compensación al pasajero por cancelación o retrasos de vuelos

"Con relación al sector aerolíneas se presentó un incremento en el número de quejas interpuestas por los consumidores, por lo que puede advertirse que éstos conocen sus derechos y los hacen valer; es importante recalcar que, del total de 2,045 quejas por demoras, cancelaciones y retrasos en vuelos, el porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio es de un 81%, con un monto recuperado de $4´115,784.50 a favor de los consumidores.

En este sentido, entre el 27 de junio y el mes de diciembre de 2017, el porcentaje de conciliación fue del 78%; durante el ejercicio 2018 el porcentaje de conciliación fue del 81% y, finalmente, del 1 de enero al 30 de junio de 2019 el porcentaje de conciliación fue del 84%, de ahí la importancia de la regulación del registro de políticas de compensación al pasajero por cancelación o retrasos de vuelos.

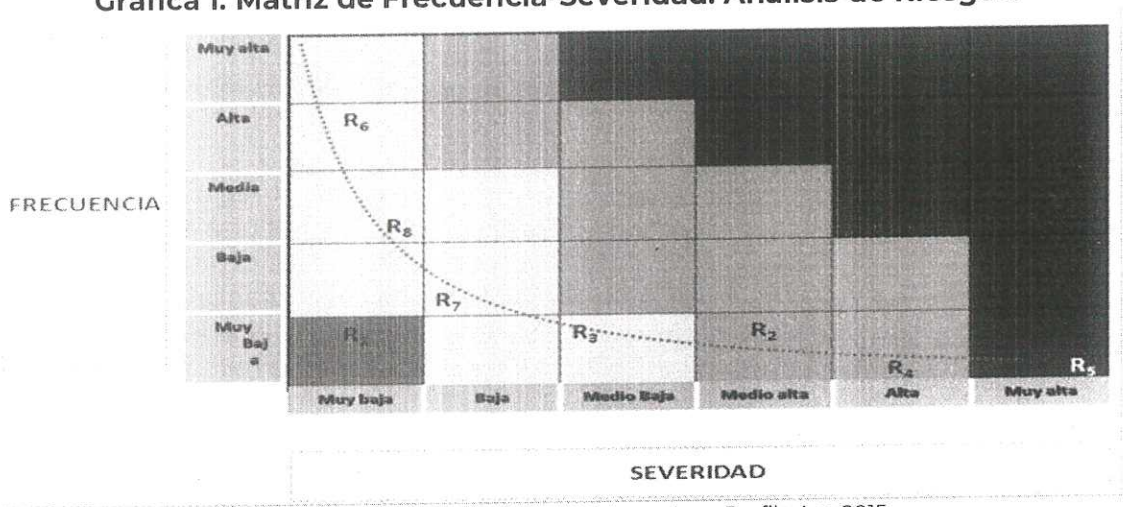
Para concluir, la relevancia de las tres regulaciones anteriormente descritas, como son la emisión de alertas y llamados a revisión, la realización del diagnóstico publicitario previo a su emisión y el resarcimiento a los consumidores ante los retrasos, demoras o cancelaciones de vuelos, son fundamentales para la promoción de un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, que se traduzca en una efectiva protección a los derechos del consumidor".

En relación con lo indicado previamente en la presente sección, cabe recordar que una forma de estimar un riesgo, es utilizar la probabilidad y la severidad de que suceda un evento adverso, a efecto de tomar las acciones correspondientes dependiendo del *"cuadrante"* en que se llegue a localizar dicho evento, dentro de la llamada matriz de riesgos.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Gráfica 1. Matriz de Frecuencia-Severidad. Análisis de Riesgos.



Fuente: Liability Limit Benchmarks & Large Loss Profile Ace 2015.

Dicho instrumento, indica que a partir de un riesgo moderado (centro de la matriz), se deben tomar medidas para los riesgos altos y muy altos (cuadrante superior derecho de la matriz), aunado a que antes de comenzar actividades se deben prever las acciones necesarias para disminuir, transferir o enfrentar el riesgo.

Junto con lo anterior, la administración de riesgos comprende básicamente tres etapas[16]:

1. **Evitar, prevenir y reducir riesgos:** consiste en disminuir la probabilidad y el impacto de un evento con un riesgo considerable.

2. **Aceptar riesgos:** la cual consiste en quedarse con el riesgo de que algo suceda.

3. **Transferir riesgos:** la cual consiste en buscar un tercero que acepte el riesgo a cambio de alguna compensación.

Como consecuencia de tales razonamientos, se advierte que la presente regulación tiene como propósito evitar, reducir, prevenir y en su caso, compensar los riesgos que se puedan dar derivado de las externalidades que pudieran generar los bienes o servicios comercializados, según la naturaleza del riesgo asociado a la actividad de que se trate.

Por su parte, esta Comisión no omite mencionar que la pregunta fundamental de cualquier régimen de regulación basada en riesgos en cuestionar qué tipos y niveles de riesgos está el agente regulador preparado para tolerar, donde éste mismo deberá decidir cuáles son las prioridades hacia las cuales destinará la mayor parte de los recursos a su disposición. En este sentido, regular basándose en el nivel de riesgo es

[16] Arrow, K. (1988) "*The theory of risk-bearing: Small and great risks*".

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629 9500 ext. 22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

un ejercicio económico, en el que el agente que regula deberá elegir, puesto que los recursos son escasos, cuáles son sus prioridades, o bien, cuáles son los riesgos más importantes por mitigar y la cantidad de esfuerzos que le destinará. Por lo cual, definir los riesgos a disminuir resulta ser una tarea desafiante; sin embargo, el punto de inicio debe estar en los propios objetivos estatutarios del regulador, donde la carencia de claridad dificulta la identificación de los riesgos a controlar, aunque tener demasiados objetivos también puede resultar poco conveniente, dado que difícilmente se tendrán los medios para atenderlos.

En esta dinámica de elegir, asumir y transferir riesgos, el regulador está expuesto a cometer errores, tendiendo a sobre - regular o sub - regular una actividad. En el primer caso, que sucede cuando su ponderación del riesgo está positivamente sesgada, el regulador le está destinando demasiados recursos a regular una actividad que no lo amerita. En contraposición, también puede suceder que el agente regulador ignore riesgos potenciales y no le destine los suficientes recursos para mitigarlo.

No obstante, los diseñadores de regulación deben tener siempre en cuenta que lo más eficiente para la sociedad es implementar medidas que la beneficien, en tanto no resulten desproporcionalmente onerosas, dado que si se descuida este aspecto, se puede llegar al punto en que los costos asociados con cierta medida, incluyendo sus costos de su seguimiento, excedan a los beneficios que producen. Por lo tanto, las autoridades deben buscar la reducción del riesgo hasta donde le sea conveniente a la sociedad, ya que normalmente, los costos de las políticas públicas se van incrementando conforme se reduce el riesgo, de manera que suele ser desproporcionalmente caro llevar hasta cero la incertidumbre que, originalmente, se pretende atender. Además, en la medida en que los recursos que se utilizan para minimizar el riesgo son limitados, se genera un costo de oportunidad implícito, ya que dichos recursos siempre se podrían destinar a otro tipo de actividades que pueden resultar más provechosas socialmente.

Finalmente, es importante mencionar que en toda propuesta regulatoria es importante ceñirse a la metodología propuesta por la OCDE, misma que plantea un diagrama por etapas para el diseño de una regulación, que de manera general se resume:

Diagrama 1

Se puede observar que el criterio basado en riesgos es el fundamento de una política de Estado que busca maximizar el bienestar social, y para lograrlo, el agente regulador debe haberse documentado adecuadamente (cualitativa y cuantitativamente), a fin de priorizar y seleccionar riesgos. Del mismo modo, el criterio basado en riesgos

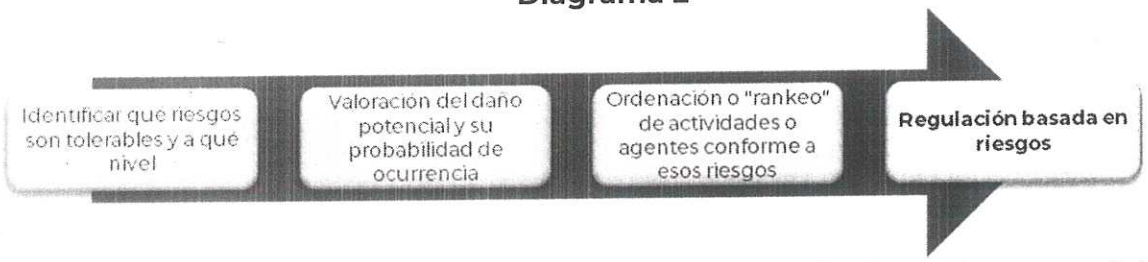
Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

involucra consideraciones respecto al beneficio y costo de la regulación en desarrollo así como de las opciones posibles.

En relación con lo anterior, uno de los resultados que se obtiene al momento de evaluar riesgos, es que permite identificar: a) actividades de gran daño social, pero de baja probabilidad de ocurrencia, y b) actividades de alta probabilidad de ocurrencia, pero de bajo impacto social; además, permite establecer criterios para la toma de decisiones bajo estas circunstancias. Tomando en consideración dichos estándares, es imperante destacar que toda reducción de riesgos implica un costo que no puede ser sostenido por la autoridad, por lo que debe determinarse el grado de riesgo aceptable, con el fin de generar regulaciones mínimas y efectivas, a través de las cuales se mantenga dicho nivel de riesgo[17].

Diagrama 2



Bajo esta perspectiva, el creador de regulaciones elegirá la alternativa que minimiza las pérdidas o maximice las ganancias, obteniendo así el mejor resultado.

B. Trámites.

Respecto a este apartado, a través del documento *20190715172031_47667_Calculadora de Impacto Regulatorio FORMULARIO PARTE 2 RLFPC.pdf* anexo al AIR correspondiente, la PROFECO manifestó que como resultado de la emisión de la Propuesta Regulatoria, se crearán los siguientes trámites:

Trámite 1.
Acción: Crea

<table>
<tr><td colspan="2">Nombre del trámite
Aviso de los proveedores para la emisión de alertas o llamados a revisión.</td><td>Población a la que impacta
Proveedores de bienes o servicios.</td></tr>
<tr><td>Requisitos
Escrito libre o formato de aviso para la emisión de alertas o llamados a revisión.</td><td>Medio de presentación
Presencial

Tipo
Obligación</td><td>Vigencia
No aplica por tratarse de un aviso.</td></tr>
</table>

[17] Risk and Regulatory Policy: Improving The Governance Of Risk, OECD, 2010.

2019
EMILIANO ZAPATA

En caso de personas físicas, identificación oficial vigente. En caso de personas morales, acta constitutiva; poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado	**Ficta** Afirmativa **Plazo** No aplica	

Justificación

De acuerdo con el artículo 70, fracción I del RLFPC, uno de los supuestos para la procedencia de la emisión de las alertas o llamados a revisión es la notificación voluntaria e inmediata por parte de los proveedores a la Procuraduría, al detectar que los productos afectan o pueden afectar la vida, seguridad o economía de los consumidores, debiendo éstos aportar las características físicas y técnicas del producto, así como imágenes para la identificación clara e indubitable del bien, producto o servicio reportado sobre el que se emitirá la alerta o el llamado a revisión. Asimismo, se establece la obligación del proveedor de informar a la Procuraduría las medidas adicionales que adoptará para hacer del conocimiento del consumidor la situación notificada, así como los medios de contacto y atención al consumidor y el procedimiento a seguir para la reparación o sustitución total o parcial del producto, bien o servicio con las mismas o similares características, además de la bonificación o compensación a la que tiene derecho el consumidor.

Trámite 2.
Acción: Crea

Nombre del trámite Aviso de los proveedores para la emisión de alertas o llamados a revisión.		**Población a la que impacta** Proveedores de bienes o servicios.
Requisitos Escrito libre o formato de aviso para la emisión de alertas o llamados a revisión. En caso de personas físicas, identificación oficial vigente. En caso de personas morales, acta constitutiva; poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado	**Medio de presentación** Presencial **Tipo** Obligación **Ficta** Afirmativa **Plazo** No aplica	**Vigencia** No aplica por tratarse de un aviso.

Justificación

De acuerdo con el artículo 70, fracción I del RLFPC, uno de los supuestos para la procedencia de la emisión de las alertas o llamados a revisión es la notificación voluntaria e inmediata por parte de los proveedores a la Procuraduría, al detectar que los productos afectan o pueden afectar la vida, seguridad o economía de los consumidores, debiendo éstos aportar las características físicas y técnicas del producto, así como imágenes para la identificación clara e indubitable del bien, producto o servicio reportado sobre el que se emitirá la alerta o el llamado a revisión. Asimismo, se establece la obligación del proveedor de informar a la Procuraduría las medidas adicionales que adoptará para hacer del conocimiento del consumidor la situación notificada, así como los medios de contacto y atención al consumidor y el procedimiento a seguir para la reparación o sustitución total o parcial del producto, bien o servicio con las mismas o similares características, además de la bonificación o compensación a la que tiene derecho el consumidor.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Trámite 3.
Acción: Crea

Nombre del trámite Aviso de los proveedores para la emisión de alertas o llamados a revisión.		**Población a la que impacta** Proveedores de bienes o servicios.
Requisitos Escrito libre o formato de aviso para la emisión de alertas o llamados a revisión. En caso de personas físicas, identificación oficial vigente. En caso de personas morales, acta constitutiva; poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado	**Medio de presentación** Presencial **Tipo** Obligación **Ficta** Afirmativa **Plazo** No aplica	**Vigencia** No aplica por tratarse de un aviso.
Justificación De acuerdo con el artículo 70, fracción I del RLFPC, uno de los supuestos para la procedencia de la emisión de las alertas o llamados a revisión es la notificación voluntaria e inmediata por parte de los proveedores a la Procuraduría, al detectar que los productos afectan o pueden afectar la vida, seguridad o economía de los consumidores, debiendo éstos aportar las características físicas y técnicas del producto, así como imágenes para la identificación clara e indubitable del bien, producto o servicio reportado sobre el que se emitirá la alerta o el llamado a revisión. Asimismo, se establece la obligación del proveedor de informar a la Procuraduría las medidas adicionales que adoptará para hacer del conocimiento del consumidor la situación notificada, así como los medios de contacto y atención al consumidor y el procedimiento a seguir para la reparación o sustitución total o parcial del producto, bien o servicio con las mismas o similares características, además de la bonificación o compensación a la que tiene derecho el consumidor.		

Al respecto, se observa que la PROFECO integró en sus respuesta a la pregunta 6 del AIR respecto de la creación de los trámites antes referidos, la información relativa al artículo 43 de la LGMR, en lo referente a medio de presentación, requisitos, ficta, vigencia y plazo máximo de resolución, los cuales responden cabalmente a lo previsto en el anteproyecto.

Sin perjuicio de lo anterior, conforme lo dispuesto por el artículo 47 de la LGMR, se comunica a la PROFECO que deberá proporcionar a la CONAMER la información prevista en el artículo 46 de ese ordenamiento legal, respecto al trámite indicado en la sección correspondiente del presente escrito, dentro de los 10 días hábiles siguientes a que se publique en el DOF el anteproyecto en comento, a fin de que se realicen las adecuaciones correspondientes a la información inscrita en el Registro Federal de Trámites y Servicios, a cargo de esta Comisión.

C. Acciones regulatorias.

Respecto al presente apartado, esta Comisión observa que a través del documento *20190715172031 47667 Calculadora de Impacto Regulatorio FORMULARIO PARTE 2 RLFPC.pdf*, anexo al AIR recibida el 19 de agosto de 2019, la PROFECO proporcionó un

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

desglose sobre las disposiciones de la Propuesta Regulatoria, así como la justificación correspondiente, de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 12. Acciones regulatorias

CAPÍTULO	JUSTIFICACIÓN
CAPÍTULO I De las disposiciones generales **Artículos modificados: 2, 5 y 6**	*Dentro del presente capítulo se adicionó un párrafo segundo al artículo 2 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en el cual se define qué se entenderá por bien o producto nuevo cuando el consumidor opte por la reposición del mismo, lo anterior de acuerdo con el artículo 92, cuarto párrafo del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la LFPC, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 11-01-18.* *Se agrega un cuarto párrafo al* ***artículo 2****, en el que se especifica en qué caso se considerarán* ***vehículos nuevos****. La definición de vehículo nuevo que se consigna en este artículo propuesto se toma de la Norma Oficial Mexicana NOM-160-SCFI-2014, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 02-09-2014.* *Se modifica la redacción del artículo 5, para asegurar el derecho del consumidor a ser informado respecto del monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezcan, por lo que se cambia el texto "podrá acreditar", por el de "acreditará", lo que le da el carácter de vinculante, de conformidad con el artículo 7 de la LFPC, asimismo se realiza la incorporación de medios tecnológicos para acreditar el cumplimiento de las obligaciones, y esta incorporación deriva de la existencia de los avances tecnológicos, por lo que se requiere actualizar el marco regulatorio de las relaciones de consumo, incluso cada vez es más frecuente, que dichas relaciones se originen a través de medios tecnológicos, haciendo necesaria esta adición, de conformidad con las fracciones III y VIII del artículo 1, y fracción IX del artículo 24 de la LFPC.* *Por otra parte, continuando con el mismo artículo 5, se sustituye el vocablo "indiquen" por "informen o exhiban", de conformidad con los artículos 7 y 57 de la LFPC, que establecen la obligación de los proveedores de informar o exhibir (respectivamente) a los consumidores el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezcan.* *Asimismo, en el artículo 6, se agrega un cuarto párrafo que alude a la obligación del proveedor de entregar factura, recibo o comprobante de la transacción, a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, a elección del consumidor de conformidad con el artículo 12 de la LFPC.*
CAPÍTULO II **De las medidas de apremio y medidas precautorias** **Sección Primera** **Medidas de apremio**	*El referido capítulo reglamenta las medidas de apremio y medidas precautorias que se lleguen a imponer al proveedor, estableciendo lo que se entiende por medidas de apremio, refiriendo que serán aquellas que se imponen para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados.* *El artículo 10 regula lo que se entenderá por apercibimiento, así como su función de informar la ejecución del algún acto administrativo, por lo que se agrega, además de los supuestos ya establecidos, que también informará al proveedor respecto del arresto administrativo hasta por treinta y seis*

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

CAPÍTULO	JUSTIFICACIÓN
Artículos modificados: 10, 13 y 15 **Sección Segunda** **Medidas precautorias** **Artículos modificados: 18**	*horas, en términos del artículo 25 fracción III, de la LFPC, de acuerdo con la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 11-01-18.* *Se agrega un segundo párrafo al artículo 13, en el que se distingue que las multas impuestas como medidas de apremio son de naturaleza jurídica independiente a las multas impuestas como sanciones económicas.* *Se adiciona un artículo 15, en el que se establecen los supuestos en los que se podrá aplicar la medida de apremio consistente en el arresto administrativo, mismo que reglamenta la fracción III del artículo 25 de la LFPC, derivado de su reforma publicada en el DOF el 11-01-18.* *Se adiciona un segundo párrafo al artículo 18, para dar sustento al contenido de los artículos 24 fracción XXIII y 25 BIS fracción VII de la LFPC, de acuerdo con las nuevas atribuciones que se le dan a PROFECO, relativas a la emisión de alertas y llamados a revisión, ahora bien, por lo que corresponde a esta última medida precautoria, se precisa que la información que proporcionen los proveedores aportará los elementos para determinar el llamado a revisión.*
CAPÍTULO III **De la privacidad de la información y de la publicidad** **Artículos modificados: 24, 25, 26 y 27**	*Dentro de este Capítulo, se reglamenta lo relativo al artículo 32 de la LFPC, respecto a la información que lleguen a solicitar los consumidores por cualquier medio al proveedor, tratándose de aquella información utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios; también se especifica la forma en que el proveedor podrá acreditar la veracidad de la información que difunde, misma que será a través de la documentación que emitan organismos nacionales e internacionales, en el caso de que no exista regulación específica en el territorio nacional (artículos 24, 25, 26 y 27 del RLFPC).* *En el artículo 24 se fija la manera en que el proveedor podrá acreditar la veracidad de la información que difunde.* *En el artículo 25 se define lo que se entiende por evidencia científica, objetiva y fehaciente. Los elementos propuestos en las fracciones I a IX del artículo 25, se emiten con fundamento en el párrafo cuarto del artículo 32 de la LFPC, a fin de establecer que la evidencia científica, objetiva y fehaciente debe contemplar la documentación idónea que contenga las pruebas, análisis y estudios con el respaldo técnico y científico practicado, que acrediten las cualidades o propiedades del producto o servicio, para proteger al consumidor. Se señala el concepto de trazabilidad, a fin de rastrear el historial, aplicación o ubicación de aquello que está sometido a consideración, dicho concepto es aplicable al caso concreto al definirse como la serie de procedimientos que permiten rastrear el origen y proceso de análisis al que se ha sometido un bien o producto determinado, con la finalidad de otorgar certeza jurídica al consumidor en aquellos casos en que el proveedor presente evidencia científica, pudiendo así verificar su veracidad apegándose a lo regulado por el párrafo cuarto del artículo 32 de la LFPC, en concordancia con el párrafo primero del mismo precepto, que señalan que en el análisis y verificación de información o publicidad, la misma deberá ser veraz, comprobable, clara y apegada a la Ley.* *El artículo 26, prevé que la PROFECO, para el mejor ejercicio de sus atribuciones, pueda requerir a las sociedades o asociaciones de profesionistas, la documentación e información que soporte la evidencia*

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

CAPÍTULO	JUSTIFICACIÓN
	científica, objetiva y fehaciente de las cualidades o propiedades del bien, producto o servicio, a efecto de corroborar la información o publicidad. *El artículo 27, precisa que la documentación a que hacen referencia los artículos 24, 25 y 26 del RLFPC, deberán presentarse en original o copia certificada, a fin de brindar certeza y seguridad jurídica. Asimismo, en lo que corresponde a la apostilla, es de conformidad con el artículo 3 y 4 de la Convención de la Haya sobre la Apostilla, o en su caso, se da la opción de legalizar el documento, ambas opciones son para facilitar el procedimiento necesario, a elección. Lo anterior con fundamento en el artículo 2, 12, 15-A fracción primera de la LFPA de aplicación supletoria a la LFPC, de acuerdo con sus artículos 96, 97 BIS, 104, 124 BIS y 135 de esta última. En ese sentido la LFPA contempla las disposiciones generales del procedimiento administrativo, indicando que los trámites deberán presentarse solamente en original y sus anexos, en copia simple, en un tanto. Y en todo caso, si el interesado requiere que se le acuse recibo, deberá adjuntar una copia para ese efecto.*
CAPÍTULO IV ***De la revisión voluntaria de la publicidad*** ***Artículos modificados: 30 y 31***	*Se adiciona un nuevo capítulo IV, en el que se establecen las disposiciones correspondientes de la revisión de la publicidad y la opinión no vinculante de la PROFECO, cuya atribución se encuentra establecida en el último párrafo del artículo 32 de la LFPC.* *Se estableció en los artículos 30 y 31, qué se entiende por diagnóstico publicitario (artículo 31), enfatizándose que el mismo no tiene efectos vinculantes, lo anterior de conformidad con la reforma realizada al último párrafo del artículo 32 de la LFPC, publicada en el DOF el 11-01-18.* *Es necesaria dicha regulación para establecer las especificaciones del trámite del diagnóstico publicitario, a fin de contar con mayor seguridad y certeza jurídica en la publicidad que difundan los proveedores.* *Como ya se señaló, de conformidad con el artículo 32 último párrafo de la LFPC, para el caso de que los proveedores requieran orientación para sus pautas publicitarias, la Procuraduría puede realizar un diagnóstico publicitario a solicitud del proveedor, por medio del cual se revisa la publicidad antes de que se difunda en medios de comunicación, emitiendo una opinión no vinculante (artículo 31), que ayudará a que los proveedores cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor y con las normas aplicables.* *La regulación del diagnóstico publicitario ante la Profeco, garantizará el derecho de los consumidores a tener una información veraz, oportuna y comprobable respecto a la comercialización de bienes, productos o servicios que ofrecen los proveedores a través de cualquier medio publicitario.* *En ese sentido, será un mecanismo preventivo para la sociedad, en razón de que, evitará las prácticas comerciales engañosas y erradicará la utilización de estrategias de venta y publicidad que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre el servicio ofrecido, y con ello, se evitar el engaño y error de consumo, en especial de la población vulnerable.*
CAPÍTULO VIII ***Del Registro Público de Consumidores***	*Se adiciona un nuevo capítulo VIII, que incluye los artículos 60, 61 y 62, en los que se regula lo relativo al Registro Público de Consumidores (RPC), a efecto de reglamentar lo establecido en el artículo 18 de la LFPC, por medio del cual, la Procuraduría se encuentra facultada para llevar un registro público para aquellos consumidores que no deseen que su información sea*

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

CAPÍTULO	JUSTIFICACIÓN
Artículos modificados: 60, 61 y 62	*utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. En este sentido, se pretende brindar mayor estructura y fundamentos legales para continuar con el progreso de normas primarias.* *Lo anterior, ya que es recurrente que los proveedores o empresas presenten en las Salas del Tribunal Federal de Justicia Administrativa argumentos respecto de:* • *La falta de personalidad jurídica de la Dirección de Registro Público de Consumidores (DRPC), y* • *La falta de atribuciones para llevar a cabo las actuaciones por parte de la DRPC.* *En ese sentido, se requiere un marco jurídico robusto que permita que las actuaciones de la DRPC se encuentren fundamentadas en el Reglamento para la defensa ante los tribunales que corresponda.* *Es así que en el artículo 60, se establece el objeto del RPC, así como el tipo de información que se tratará, a efecto de determinar las disposiciones legales que establecerán las condiciones para el tratamiento de datos, también se prevé que el Registro Público de Consumidores se inscribirá, a petición de los consumidores, números telefónicos, correos electrónicos u otro medio electrónico óptico o de cualquier otra tecnología, cuando no deseen recibir publicidad. Dicha adición, obedece a lo establecido en el artículo 17, párrafo segundo de la LFPC, el cual menciona que el consumidor podrá exigir directamente a proveedores específicos y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad.* *También se hace la adición de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18 y 18 BIS de la LFPC, así como para establecer que los proveedores puedan tener acceso a los datos inscritos en el RPC, cuando así lo soliciten, previo pago de tarifa, ya que al tratarse de un servicio que ofrece la Procuraduría, ésta puede cobrarlos, con fundamento en el artículo 31 fracción X de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, artículo 15 fracción V de la Ley de Planeación, y artículo 38 fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.* *Cabe precisar que el trámite de cobro por este concepto ya se realiza por esta Procuraduría, como puede verse en la página de la misma dentro de la pestaña de trámites, bajo el título de: "Consulta de las listas de REPEP de la Profeco" donde aparece la siguiente liga: https://www.gob.mx/tramites/ficha/consulta-las-listas-del-repep-de-la-profeco/PROFECO3857* *Este trámite ya se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Trámites y Servicios, administrado por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, y las tarifas que se cobran son autorizadas anualmente por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.* *En el artículo 61, se establece que para brindar certeza jurídica en torno al marco jurídico que rige al Registro y que los consumidores hagan valer la protección de su derecho a la privacidad, pueden presentar denuncias en contra de proveedores que incurran en violaciones al artículo 18 BIS de la*

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

CAPÍTULO	JUSTIFICACIÓN
	Ley Federal de Protección al Consumidor, asimismo, se enlistan los supuestos de denuncias improcedentes, precisando en qué casos no podrán ser recibidas por la PROFECO por falta de requisitos o por no contar ésta con atribuciones para recibirlas. Lo anterior, a fin de dotar de seguridad y certeza jurídica, y que los consumidores tengan conocimiento de las causas por las que la Procuraduría no pueda recibir la denuncia. *El artículo 62, señala que en caso de que los proveedores envíen publicidad a los consumidores que se encuentren inscritos en el Registro Público de Consumidores, aun cuando los mismos expresamente hubieran manifestado su voluntad de no recibirla, la Procuraduría podrá iniciar de oficio, el Procedimiento por Infracciones a la Ley de conformidad con el artículo 123 de la LFPC.*
CAPÍTULO IX ***Del Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisionarios, del Transporte Aéreo de Pasajeros*** ***Artículos modificados: 63 y 64***	*Se adiciona un nuevo capítulo IX, en el que se incluye lo relativo a las aerolíneas, de conformidad al artículo 47 BIS de la Ley de Aviación Civil (LAC), y 65 TER y 65 Ter 1 de la LFPC, referidos a las políticas de compensación establecidas como obligatorias para los concesionarios o permisionarios de aerolíneas. Este capítulo reglamenta esa obligación que incluye el que deberán de presentar y registrar cada seis meses, ante la PROFECO, las políticas de compensación, las cuales deberán ser publicadas por la misma.* *En el artículo 63, se hace regula de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 Bis, fracción V, inciso a), cuarto párrafo, de la Ley de Aviación Civil (LAC) y séptimo transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la LAC, publicado en el DOF el 26-06-17, en el que se señala que la PROFECO deberá contar con un registro de políticas de compensación, y se prevé la obligación del permisionario o concesionario de presentar y registrar ante la PROFECO las compensaciones que habrán de otorgarse a los pasajeros afectados por demoras o retrasos.* *En el artículo 64, se regula conforme a lo dispuesto en la reforma al artículo 47 Bis, fracción V, inciso a), de la LAC, publicado en el DOF el 26-06-17, para precisar el periodo de gracia que tienen los proveedores para ratificar o modificar sus políticas de compensación ante el Registro Público de políticas de compensación por demoras y retrasos de vuelos atribuibles a los concesionarios o permisionarios. Asimismo, en relación con el artículo 123 de la LFPC, se establece el inicio del procedimiento por infracciones a la Ley en caso de no presentar la solicitud de registro inicial.*

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

CAPÍTULO	JUSTIFICACIÓN
CAPÍTULO X **De las reglas procedimentales** **Artículos modificados: 70, 71, 72, 73, 74 y 75**	*Se establece en el artículo 70, en concordancia con los artículos 24 fracción XXIII y 25 BIS fracción VII de la LFPC, referidos a las nuevas atribuciones que se le dan a PROFECO mediante reforma publicada en el DOF el 11-01-18, en materia de la emisión de alertas y llamados a revisión, asimismo se establecen los supuestos en los cuales se procederá a emitirlas, así como los supuestos para la reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada o en su caso para la bonificación que corresponda ya se encuentran establecidos en los artículos 92, 92 Bis y 92 Ter LFPC.* *En los artículos 71 y 72, se señala qué se entenderá por alerta y llamado a revisión, respectivamente.* *En el artículo 73, se establece el derecho de audiencia de los proveedores, de conformidad con el artículo 14 Constitucional, para manifestarse respecto de las precisiones que determine esta Procuraduría en relación con la emisión de la alerta o llamado a revisión.* *La información que proporcionen los proveedores evitará dejarlos en estado de indefensión, permitiendo que los mismos aporten los elementos que consideren suficientes, previo a la emisión de la alerta o llamado a revisión, pues de lo contrario, se estaría ante la posibilidad de que se declare nulo el acto administrativo por no cumplir con las formalidades esenciales del procedimiento.* *En el artículo 74, se prevén los mínimos legales que deben contener las alertas o llamados a revisión.* *En el artículo 75, se precisa que las medidas precautorias deberán levantarse por la PROFECO cuando cesen las causas que las originaron.*
CAPÍTULO XI **De la verificación y vigilancia** **Artículos modificados: 80**	*Se inserta un segundo párrafo al artículo 80, a fin de establecer una herramienta que sirva a los proveedores para cumplimentar cabalmente lo ordenado por la PROFECO, lo que también beneficia a los consumidores ya que de manera oportuna serán informados por el proveedor de las acciones u omisiones efectuadas.* *Lo anterior con fundamento en el artículo 24 fracción XXI de la LFPC, pues la Procuraduría cuenta con la atribución de ordenar a los proveedores que informen a los consumidores, sobre las acciones u omisiones de los primeros, siempre que se afecten sus intereses o derechos, debiendo ordenar además la forma en que los proveedores retribuirán o compensarán, al respecto.*
CAPÍTULO XIII **De las sanciones** **Artículos modificados: 100**	*En el artículo 100, se señala que cuando no se paguen las multas impuestas en los términos previstos se iniciará el PAE, en concordancia con las nuevas atribuciones de autoridad fiscal dadas a la PROFECO, establecida en el artículo 24 fracción XXVI de la LFPC, mediante reforma publicada en el DOF el 11-01-18, y se establece a partir de cuándo se podrá iniciar el PAE, de conformidad con el artículo 65 y 145 del Código Fiscal de la Federación.* *Cabe precisar que dicho procedimiento no requiere ningún trámite que crear, ya que el PAE se substanciará acorde con lo señalado en el artículo 134 BIS de la LFPC, el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.*

Bajo tales argumentos, esta Comisión observa que la PROFECO, identificó y justificó las obligaciones regulatorias contenidas en el anteproyecto regulatorio, considerando que las mismas se encuentran alineadas a los objetivos planteados.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629 9500 ext. 22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

D. Impacto económico

1. Costos

En lo concerniente al presente apartado, a través del documento *20190715172031 47667 Calculadora de Impacto Regulatorio FORMULARIO PARTE 2 RLFPC.pdf* anexo AIR correspondiente, la PROFECO indicó que los costos de la regulación están asociados a tres figuras que se proponen: *i)* alertas y llamados a revisión, *ii)* registro de políticas de compensación por demoras y retrasos, y *iii)* revisión voluntaria de la publicidad, los cuales se detallan a continuación:

Alertas y llamados a revisión

De acuerdo a la información presentada por la Procuraduría, en relación a las alertas y llamados a revisión los costos de la regulación se refieren a los costos de producir y difundir información relativa a las alertas por parte de los proveedores de los bienes y servicios y de la Procuraduría, los cuales son:

- Por parte de los particulares: con información de la ENDUTIH 2018 (Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y el uso de Tecnologías de Información), de 74.3 millones de usuarios de internet en México, el 86.9% lo utilizó para obtener información.
- Por parte de PROFECO y empresas: son los relativos a los canales de difusión mediante los cuales se hace de conocimiento de los consumidores los problemas o defectos de los bienes o productos adquiridos.

En ese sentido, esta Comisión realizó una cuantificación de los costos que podrían enfrentar los particulares al informar a la Procuraduría las medidas adicionales que adoptará para hacer del conocimiento del consumidor la situación notificada; ello, con base en metodologías propuestas por la OCDE[18], tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13. Costos por el Aviso de los proveedores para la emisión de alertas o llamados a revisión

Costo unitario	$47.80 pesos
Frecuencia	81
Costo total anual	**$3,871.80 pesos**

Diagnóstico publicitario

Este diagnóstico es gratuito, no obstante, los costos por materiales que se requerían para su representación, así como con base en metodologías propuestas por la OCDE, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 14. Costos por diagnostico publicitario

Costo unitario (pesos)	
(Copy Advice) x dispositivo	$25.00

[18] Basándose en la Metodología del Costeo Estándar.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Costo económico del trámite	$51.49
Total	***$76.49***
Año	2019
Costo total por año (pesos)	
Supuesto de solicitudes de un proveedor por año	5
Total por empresa	***$382.45***
Total de grandes empresas	***4,045***[19]
Costo total por año para las grandes empresas	***$1,547,010.25***

Fuente: Elaboración propia con información de PROFECO y del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM)

Registro de políticas de compensación al pasajero por cancelación o retrasos de vuelos

Los costos del presente rubro son los equivalentes a consultar, producir y difundir información relativa a los derechos de los pasajeros de avión, por parte de los proveedores de los bienes y servicios, y los correspondientes a la PROFECO:

- Particulares: Para los consumidores, tiene el único costo de acceder a esta información.
- Aerolíneas: Los costos en que incurren las aerolíneas son los beneficios monetarios que entregan al consumidor como forma de compensación por demoras o cancelaciones de vuelos.
- PROFECO: Los costos en que incurre la Procuraduría son los equivalentes a los materiales de difusión.

Por tanto, de acuerdo con la información presentada por PROFECO y con base en metodologías propuestas por la OCDE[20] las cifras agregadas anuales de estos costos son:

Tabla 15. Costo total de Registro de políticas de compensación al pasajero por cancelación o retrasos de vuelos

Costo Unitario (pesos)	***$167.59***
Frecuencia[21]	***52***
Total anual	***$8,714.68 pesos***

Fuente: Elaboración propia con información de PROFECO

Asimismo, con motivo de las compensaciones que las aerolíneas deberán realizar a los particulares en la compensación por demoras o cancelaciones de vuelos, la PROFECO estimó costos por un total de **$26,248,400.98 pesos anuales**.

De todo lo anterior, se puede concluir que el costo aproximado por las tres figuras que se pretenden emitir es el siguiente:

[19] Fuente: Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM) y http://dgcg.gob.mx/contenido/Economia/empresas_entidad.xlt
[20] Basándose en la Metodología del Costeo Estándar.
[21] https://www.aicm.com.mx/vuelos/aerolineas

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Tabla 16. Costos de la propuesta regulatoria (pesos anuales)

Alertas y llamados a revisión	$3,871.80
Diagnóstico publicitario	$1,547,010.25
Registro de políticas de compensación al pasajero por cancelación o retrasos de vuelos	$8,714.68
Compensación por demoras o cancelaciones de vuelos	$26,248,400.98
Total	**$27,807,997.71**

Fuente: Elaboración propia con información de PROFECO

2. Beneficios

En contraparte, la PROFECO señaló que derivado de la emisión de la propuesta regulatoria se obtendrían beneficios por las alertas y llamados a revisión, así como por el registro de políticas de compensación al pasajero por cancelación o retrasos de vuelos.

Al respecto, la PROFECO realizó una cuantificación de tales beneficios, considerando que el rubro de "Vehículos" (categoría en la que se han realizado el 75% de las alertas), ha ocasionado daños materiales que ascienden a $1,629.4902 millones de pesos, de los cuales el 7.4% es atribuible a desperfectos de fábrica del vehículo.

Por lo anterior, estimando que con la propuesta regulatoria se disminuya al menos el 2% el número de siniestros resultando beneficios de $2,411,645.50 de pesos anuales.

Al respecto, es importante mencionar que dichos beneficios podrían ser mayores si se toma en cuenta la reducción de la probabilidad de ocurrencia de accidentes relacionados con fallas en otros rubros como en electrodomésticos, artículos para el hogar, artículos de belleza y cuidado personal, herramientas, computo, extintores, alimentos, bicicletas, refacciones, telefonía celular, entre otros productos.

En ese sentido, tomando en cuenta que de acuerdo con el estudio "Retiro de productos de consumo del Reino Unido"[22] año con año, la industria de seguros paga grandes sumas por accidentes, sobre todo en aquellos casos en que los productos podrían modificarse para evitar accidentes similares en el futuro. Por lo que, podrían haber beneficios cerca de $30 millones de libras derivado de la disminución de accidentes similares que involucran el mismo peligro.

De igual forma, en Estados Unidos de América[23] se estima que en el caso de retirar un producto defectuoso podría generar una reducción en lesiones y daños por incidentes

[22] Fuente: *"UK consumer product recall An independent review by Lynn Faulds Wood"*, https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/569125/ind-16a-consumer-product-recall-review.pdf

[23] Fuente *"A GUIDE TO PRODUCT RECALLS: United States & European Union"*,https://www.globalsupplychainlawgroup.com/wp-content/uploads/sites/22/2015/07/A-Guide-to-Product-Recalls-United-States-And-European-Union.pdf

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Telefono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

asociados con productos de consumo, los cuales cuestan más de $900 mil millones de dólares anuales.

En razón de lo anterior, podemos prever que en el caso de México se observen beneficios cuantiosos, relacionados con las alertas y los llamados a revisión de diversos productos, los cuales esta relacionados con la disminución de accidentes y lesiones asociados a productos de consumo. Aunado a que retirar productos defectuosos, puede beneficiar a los fabricantes y distribuidores en el desarrollo de sus productos, así como en el cumplimiento normativo.

Asimismo, en lo referente a las políticas de compensación al pasajero por cancelación o retrasos de vuelos, la PROFECO calculó que podrían darse ahorros por $27,041,102.96 tomando en cuenta los eventos ocurridos en el año 2018; ello, derivado de mejoras que experimentarán los actores involucrados, gracias a la implementación de la normatividad en cuestión.

Bajo esta perspectiva, considerando la evaluación anteriormente descrita, los ***beneficios totales que se podrían obtener por la implementación de la regulación propuesta son de aproximadamente $29,452,748.46 pesos anuales***.

Aunado a lo antes mencionado, se observa que el anteproyecto regulatorio contiene los siguientes beneficios:

- Al contar con publicidad que se acorde a las propiedades que realmente tienen los bienes, productos o servicios, los consumidores estarán en condiciones de realizar mejores decisiones de compra,
- Se atenderá a una mayor población en el transporte aéreo al reducirse las demoras atribuibles a las aerolíneas, ya que al difundirse la información normativa pueden prever y gestionar mejor sus incidencias.
- Mejora de la calidad del servicio ofrecido por las aerolíneas.
- Los proveedores que publicitan las características, beneficios o propiedades que tienen los bienes, productos o servicios que comercializan, contarán con una opinión en la que se establezca si se cumple o no con lo establecido en la *Ley Federal de Protección al Consumidor* y la normativa vigente aplicable al caso concreto, lo que evitará las prácticas comerciales engañosas y erradicará la utilización de estrategias de venta y publicidad que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre el servicio ofrecido.

A la luz de lo expuesto con antelación, este órgano desconcentrado observa que, ***toda vez que los costos derivados del anteproyecto serán de aproximadamente $27,807,997.71 pesos anuales, mientras que los beneficios podrían ascender a $29,452,748.46 pesos anuales, se observa que ello implicaría que la regulación resulta viable en términos económicos.***

Bajo los argumentos antes esgrimidos, este órgano desconcentrado observa que los beneficios son superiores a los costos de cumplimiento que se generarán con la emisión de la propuesta regulatoria. En este sentido, se aprecia que los beneficios

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

aportados por la regulación cumplen con los objetivos de mejora regulatoria, en términos de transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y de que estas generen mayores beneficios que costos de cumplimiento para los particulares.

En consecuencia, en opinión de este órgano desconcentrado, el proyecto regulatorio cumple con los objetivos en materia de mejora regulatoria plasmados en el Capítulo III de la LGMR.

VI. Consulta pública

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 73 de la LGMR, este órgano desconcentrado hizo pública la Propuesta Regulatoria mediante el portal electrónico desde el día de su recepción.

Al respecto, esta Comisión manifiesta que, se recibieron los siguientes comentarios de particulares interesados en la regulación:

Tabla 17. Consulta Pública.

IDENTIFICADOR	REMITENTE	FECHA
B000193254	Jimena Mata Mitzunaga	23-julio-2019
B000193280	Asociación Mexicana de Distribuidores, A.C.	24-julio-2019
B000193267	Rosa Isela Gutiérrez Villagrán	24-julio-2019
B000193312	Fernando Coronel Landa Consejo Coordinador Empresarial	26-julio-2019
B000193337	Mónica Leñero Álvarez Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.	29-julio-2019
B000193361	Roberto Delfín G.	31-julio-2019
B000193371	Cámara Nacional de la Industria de Productos Cosméticos	31-julio-2019
B000193407	Ing. René Fonseca Medina Director General de la Cámara Nacional de Industriales de la Leche	5-agosto-2019
B000193491		12-agosto-2019
B000193466	Cuitláhuac Gutiérrez Country Manager México Asociación Internacional de Transporte Aéreo	8-agosto-2019
B000193474	Eduardo J. Solís Sánchez Presidente Ejecutivo Asociación Mexicana de la Industria Automotriz, A. C.	9-agosto-2019
B000193504	Roberto Lazo de la Vega Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros	12-agosto-2019
B000193567	Carla A. Suárez Flores	13-agosto-2019

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

B000193573	Presidenta del Consejo Mexicano de la Carne	14-agosto-2019
B000193570	Karla María Gabriela González Ignorosa Gerente Corporativa de la Cámara Nacional de Aerotransportes	13-agosto-2019
B000193572	Javier Altamirano Magaña Director Nacional de Operaciones de la Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información	14-agosto-2019
B000193635	General Motors de México, S. de R.L. de C.V.	16-agosto-2019

Dichos comentarios se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente liga electrónica:

http://cofemersimir.gob.mx/expedientes/23292

Derivado de tal situación, esa Dependencia a través de los documentos denominados *20190816224558_47873_AMDA_JIMENA MATA MITZUNAGA_CUADRO COMPARATIVO_RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_AMIA_VF CUADRO COMPARATIVO_RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_ANTAD_VF CUADRO COMPARATIVO_ RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_CANAERO_COMENTARIOS_RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_CANIETI_CUADRO COMPARATIVO_COMENTARIOS_ RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_CANILEC_VF CUADRO COMPARATIVO_ RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_CANIPEC_VF_CUADRO COMPARATIVO_RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_CCE_VF CUADRO COMPARATIVO_RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_COMECARNE_CUADRO COMPARATIVO_COMENTARIOSCUADRO_RLFPC.docx*, *0190816224558_47873_GMM_ CUADRO COMPARATIVO_ RLFPC 160819.docx*, *20190816224558_47873_IATA-ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO_COMENTARIOS_RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_ROBERTO DELFÍN_FBSI.MX_COMENTARIOS_RLFPC 150819.docx*, *20190816224558_47873_ROSA ISELA GUTIERREZ VILLAGRÁN -150819.docx*; incluidos en la nueva versión del AIR recibida el 19 de agosto de 2019, señaló la procedencia, o en su caso, improcedencia de cada comentario, detallando la justificación para cada cuestión, algunos incorporados a la regulación o, en su defecto, se precisan las razones por las cuales no estimó conveniente su incorporación.

Aunado a lo anterior, como consecuencia de los comentarios antes mencionados, la autoridad indicó que efectuó las siguientes modificaciones a la Propuesta Regulatoria:

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Tabla 18. Modificaciones derivadas de la Consulta Pública.

Artículo	***Modificaciones***
Artículo 2	Definición de vehículo nuevo conforme a la modificación al numeral 3.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-160-SCFI-2014 "Prácticas comerciales-elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de septiembre de 2018.
Artículo 12 fracción I	Relacionada con que la medida de apremio procederá también cuando no se atienda la audiencia vía telefónica o por otro medio idóneo.
Artículo 18	Para quitar la conjunción "y".
Artículo 25, penúltimo párrafo	Se suprimió la palabra "relevantes".
Artículo 31	Se ajustó redacción para agregar el texto "y difundida por los proveedores."
Artículo 61, fracción II	Se agregaron signos de puntuación para mayor claridad en el texto.
Artículo 63	Se ajustó la parte final del texto para establecer "superiores a una hora e inferiores a 4" conforme al texto de la aviación civil.
Artículo 63 último párrafo	Se agregó la fracción V y VI de la Ley de Aviación Civil.
Artículo 64	Se modificó omisión ortográfica y se cambió la palabra "inscripción por registro".
Artículo 64	Se ajustó el párrafo para mayo claridad en la redacción.
Artículo 70 fracción I	Se agregaron las palabras: "bienes o servicios" y "salud".
Artículo 70 fracción VI segundo párrafo	Se agregó "medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

Fuente: Elaboración propia con información de la PROFECO

Al respecto, esta Comisión observa que PROFECO tuvo a bien incorporar las modificaciones a la propuesta regulatoria, derivadas de la consulta pública en el portal de la CONAMER. Por lo que se reconoce el esfuerzo que realiza la PROFECO a efecto de considerar los comentarios de los particulares.

El presente Dictamen se emite sin perjuicio de la opinión que, en su caso, emita la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal (CJEF), por tratarse de una Propuesta Regulatoria que se someterá a consideración del Titular del Ejecutivo Federal.

Por todo lo expresado con antelación la CONAMER resuelve emitir el presente Dictamen Final respecto a lo previsto en el artículo 75 y 76 de la LGMR, por lo que la PROFECO puede proceder con las formalidades necesarias ante la CJEF para la publicación de la Propuesta Regulatoria en el DOF, en los términos del citado artículo y del *Acuerdo por el que se emiten los lineamientos de elaboración, revisión y trámite de reglamentos del Ejecutivo Federal*, expedido el 2 de diciembre de 2004.

Lo anterior, se notifica con fundamento en los preceptos jurídicos mencionados, los artículos Séptimo y Octavo Transitorio de la Ley General de Mejora Regulatoria; así como en los diversos 7, fracción II, 9 fracción XI y último párrafo y 10 fracción VI del

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA

Reglamento Interior de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria; así como Primero fracción II, del Acuerdo por el que se delegan facultades del Titular de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria a los servidores públicos que se indican.[24]

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
El Coordinador General

PEDRO FRANCISCO GUERRA MORALES

[24] Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio de 2010.

Blvd. Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, CDMX
Teléfono: (55) 5629-9500 ext.22613, https://www.gob.mx/conamer

2019
EMILIANO ZAPATA