

## **PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

### **CRITERIOS para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina del C. Procurador.

V. HUMBERTO BENITEZ TREVIÑO, en mi carácter de Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 20, 24, fracciones I, II y XIX; 25; 25 BIS; 27, fracciones VII y XI y 125 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como los artículos 3, 4, y 8, fracciones I, III y V del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y 72 y 75 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor,

#### **CONSIDERANDO**

Que para el debido ejercicio de las funciones de autoridad administrativa en la promoción y protección de los derechos e intereses del consumidor, y la procuración de la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, el marco normativo aplicable ha dotado a la Procuraduría Federal del Consumidor con diversos medios coercitivos, dentro de los cuales se encuentran las medidas precautorias y las sanciones.

Que ante la afectación o peligro de afectación a la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores la ley de la materia dispone dentro de las medidas precautorias, la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, en términos de la fracción III del artículo 25 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Que ante infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, tratándose de casos particularmente graves, se dispone como sanción la clausura total o parcial de modo temporal, en términos del artículo 128 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Que para la aplicación de las medidas precautorias y las sanciones referidas, la legislación de la materia precisa la adecuación de éstas con criterios emitidos por el Procurador Federal del Consumidor, en los términos dispuestos por los artículos 25 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 72 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dado lo cual, se establecen los siguientes:

#### **CRITERIOS PARA APLICACION DE LA SUSPENSION DE LA COMERCIALIZACION DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS, Y LA CLAUSURA**

En el ámbito de sus respectivas atribuciones, los responsables de la aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, así como de la clausura, deberán atender las disposiciones materia de los presentes criterios, sujetándose estrictamente a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento, y demás normatividad aplicable en la materia.

I.- Se aplicará la suspensión total de la comercialización de bienes, productos o servicios en un establecimiento, hasta en tanto cesen las causas que dieron origen a su aplicación, si derivado de dicha visita de verificación el personal actuante detecte condiciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores.

Asimismo, cuando se adviertan conductas o prácticas comerciales abusivas como la manipulación de precios y tarifas como consecuencia de fenómenos naturales, meteorológicos, contingencias en materia de salud; la realización de actos sin consentimiento previo y expreso del consumidor, cuando así lo exija la Ley; el cobro de cargos no autorizados por el consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; la falta de exhibición de precios o tarifas en términos de lo previsto por la Ley; la falta de entrega de comprobantes de las operaciones realizadas, por parte del proveedor; la negativa del proveedor de vender bienes, productos o servicios de consumo generalizado; la negativa del proveedor de entregar al consumidor un bien o producto, o de prestarle un servicio, después de que éste hubiere pagado por ellos, y las demás que violen los derechos que la Ley otorga a los consumidores en virtud de su realización de manera engañosa, excesiva, arbitraria o indebida o por el incumplimiento de normas oficiales mexicanas, en perjuicio de los derechos de los consumidores en forma generalizada.

De presentarse alguna de las circunstancias antes referidas el verificador deberá aplicar la medida precautoria, para lo cual le solicitará a la persona con quien entiende la diligencia el acceso a los bienes e instalaciones, advirtiéndole que en caso de que se opongan a dicho cumplimiento implicará la comisión del delito de resistencia de particulares.

Para el caso de que la persona que atiende la diligencia se oponga a la aplicación de la medida precautoria, el personal actuante informará tal circunstancia a su superior jerárquico previa formalización de

acta respectiva, a efecto de que este último remita las constancias al área jurídica correspondiente, para los efectos de presentación de la denuncia penal a que hubiere lugar.

De no existir oposición en la aplicación de la medida precautoria, se solicitará a la persona con quien se entiende la diligencia que se retiren todos los objetos personales, animales o cualquier artículo perecedero en las zonas e instrumentos donde habrá de colocarse los sellos, así como para el caso de que éstos, por su naturaleza, se encuentren en instrumentos o máquinas se deberán prever las circunstancias para el mantenimiento y funcionamiento de éstos.

Agotado lo anterior, el personal actuante deberá colocar los sellos de suspensión en todos los accesos del establecimiento mercantil para suspender la comercialización, por un periodo mínimo de treinta días que podrán ser duplicados hasta en tanto se concluya el procedimiento administrativo correspondiente.

Colocados los sellos de suspensión, el personal encargado de la ejecución lo circunstanciará en la respectiva acta de verificación y solicitará a la persona con quien se entiende la diligencia y a sus testigos, que se identifiquen y que firmen el acta de verificación. Ante la negativa, se asentará tal circunstancia en el acta sin que ello afecte su validez, debiendo turnar las constancias de verificación al responsable del expediente administrativo para que éste las integre al expediente original.

**II.-** Se impondrá la clausura mediante resolución administrativa recaída al procedimiento por infracciones a la ley, previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en todos los casos que resulte acreditada la comisión de infracciones particularmente graves.

La autoridad que resuelva el procedimiento administrativo correspondiente, deberá imponer como sanción la clausura siempre que se acredite cualquiera de los siguientes supuestos: en situaciones que de seguir operando el proveedor, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo de consumidores; cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de consumidores; las infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de consumidores; las conductas que se cometan aprovechando la escasez, lejanía o dificultad en el abastecimiento de un bien o en la prestación de un servicio; cuando se trate de productos básicos de consumo generalizado, como alimentos, gas natural o licuado de petróleo, gasolina o productos sujetos a precio máximo o a precios o tarifas establecidos o registrados por la Secretaría de Economía o por cualquiera otra autoridad competente; cuando la información o publicidad relacionada con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera, induzcan a error o confusión al consumidor por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente; la reincidencia en la comisión de infracciones a los artículos 7, 8, 10, 12, 32, 44, 63, 63 BIS, 63 TER, 63 QUINTUS, 65, 65 Bis, 73, 73 BIS, 73 TER, 73 QUATER, 73 QUINTUS, 74, 76 BIS, 80, 86 BIS, 87, 87 TER, 92, 92 TER, 98 BIS y 121 de la LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; así como en los casos en que se vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

En términos del artículo 75 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para la determinación del número de días que deba clausurarse el establecimiento, la autoridad que imponga la sanción deberá considerar la gravedad de la conducta infractora y el número de reclamaciones o denuncias presentadas en contra de un proveedor, así como la afectación general que hubiere causado a los consumidores.

En lo específico, la clausura puede ser parcial o total, procediendo la clausura parcial hasta por 30 días, para el caso de infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de consumidores y total, en aquellos casos en que de seguir operando el proveedor, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo de consumidores. En el presente caso, se impondrá de uno, hasta por quince días, si el número de quejas no excede de dos, y de dieciséis a treinta días si excede de dicho límite.

En el supuesto de la reincidencia en la comisión de infracciones a los artículos 7, 8, 10, 12, 32, 44, 63, 63 BIS, 63 TER, 63 QUINTUS, 65, 65 Bis, 73, 73 BIS, 73 TER, 73 QUATER, 73 QUINTUS, 74, 76 BIS, 80, 86 BIS, 87, 87 TER, 92, 92 TER, 98 BIS y 121 de la LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, se impondrá la clausura total hasta por 60 días. En el presente caso, se impondrá la clausura de treinta y uno a cuarenta y cinco días, si el número de quejas no excede de dos, y de cuarenta y seis a sesenta días, si excede de dicho límite.

En los demás casos, se impondrá la clausura total hasta por 90 días, y será de sesenta y uno a setenta y cinco días, si el número de quejas no excede de dos, y de setenta y seis a noventa días, si excede de dicho límite.

Una vez emitida la resolución correspondiente, los Titulares del Departamento de Resoluciones Jurídico (DGVC) / Departamento de Procedimientos de la Ley Federal de Protección al Consumidor o de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización (DGVV) / Delegados, Subdelegados y Jefes de Departamento de Verificación y Vigilancia procederán a comisionar al personal encargado de la notificación y ejecución de la sanción para lo cual los proveerán de oficios de comisión, cédulas de notificación, sellos y acta de clausura correspondientes.

Si previo a la ejecución se constató la necesidad de solicitar el auxilio de la fuerza pública, en términos del artículo 25 fracción IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, realizará las gestiones procedentes para coordinarse y acordar las acciones necesarias para que, de manera simultánea, se efectúe la notificación de la resolución administrativa y ejecutar la sanción de clausura.

Por su parte los verificadores encargados de la notificación de la resolución administrativa y de la ejecución de la clausura, una vez recibida la documentación necesaria para la ejecución del acto, se trasladarán al domicilio señalado y una vez ahí solicitarán la presencia del proveedor o su representante legal, de no encontrarse éstos, dejarán citatorio legal para que los espere al día hábil siguiente, precisando la hora en la cual se efectuará la diligencia, sin que se indique el motivo de ésta y evitar impedimentos en la ejecución de la sanción.

De no encontrarse el buscado, se asentará dicha circunstancia en la cédula de notificación y se entenderá la diligencia con cualquier persona que se encuentre en el inmueble.

De encontrarse el proveedor o su representante legal en la primera o segunda visita, previa identificación plena de los servidores públicos actuantes, harán del conocimiento el motivo de su visita y le notificarán la resolución respectiva, procediendo a requisitar la cédula correspondiente y recabar la firma del particular, en caso de existir negativa, se asentará tal circunstancia en la cédula, asegurándose de describir detalladamente la media filiación del verificado.

Acto seguido, el personal actuante hará entrega de la resolución administrativa, y procederá a ejecutar la clausura, para lo cual, requerirá a la persona con quien se entiende la diligencia que desaloje a todo el personal que se ubica en las instalaciones, advirtiéndole que en caso de que se opongan a dicho cumplimiento implicará la comisión del delito de resistencia de particulares.

Para el caso de que la persona que atiende la diligencia se oponga a la ejecución de la clausura, el personal actuante informará tal circunstancia a su superior jerárquico previa formalización de acta respectiva, a efecto de que este último remita las constancias al área jurídica respectiva para su seguimiento y si ésta lo considera procedente, presente denuncia ante la autoridad competente.

De no existir oposición a la ejecución de la sanción, una vez desalojado al personal del inmueble, requerirá a la persona con quien se entiende la diligencia que se retiren todos los objetos personales, animales o cualquier artículo perecedero y procede a la revisión del local con la finalidad de constatar que no se encuentra ninguna persona en los baños, privados u otras áreas; asimismo, que no queden encendidos entre otros, máquinas, calderas, bombas de agua, aparatos eléctricos y/o electrónicos, a menos que sea necesario, lo que deberá especificarse en el acta de ejecución de clausura, señalándose que queda bajo responsabilidad del proveedor el funcionamiento de éstos.

Los notificadores-ejecutores, deben abstenerse de quedarse solos en el inmueble, siempre deberán hacerse acompañar del proveedor o de su representante legal que atiende la diligencia así como de manipular las máquinas y todos aquellos instrumentos que no deban quedar encendidos pues éstos siempre deben ser apagados por el proveedor, haciéndose constar dicha circunstancia en el acta de clausura. Para el caso de que el proveedor se negare a apagarlos, se hará constar en el acta dicha circunstancia, quedando encendidos los mismos bajo la más estricta responsabilidad del proveedor.

Agotado lo antes mencionado, deberán colocar los sellos de clausura en el domicilio de la empresa señalada a ser clausurada, en puertas externas e internas, en los instrumentos de trabajo, de tal manera que se impida la manipulación de las conexiones y aparatos.

Cuando existan varias empresas en un mismo local, se deben colocar los sellos únicamente en los instrumentos, teléfonos, accesos, en la puerta principal de la empresa clausurada, sin obstruir entradas o salidas en áreas donde se denote visiblemente que son oficinas de un proveedor diferente; al respecto, se deberá solicitar información al proveedor o a su representante legal que atiende la diligencia, para que especifique los bienes muebles, inmuebles, instalaciones o accesorias propios del proveedor clausurado, asentándolo en el acta correspondiente. Si el proveedor o su representante se negaran a informar, se asentará dicha circunstancia en el acta y no se colocarán sellos en aquellos lugares o bienes en los que se tenga duda. Bajo ninguna circunstancia se podrán colocar sellos de clausura en áreas destinadas a casa habitación.

Colocados los sellos de clausura, el personal encargado de la ejecución requisita el Acta de Clausura y solicita a la persona con quien se entiende la diligencia y, en su caso, a sus testigos que se identifiquen y que firmen el Acta de Clausura, si existe negativa asentarán tal circunstancia en el acta sin que ello afecte su validez debiendo turnar las constancias de ejecución de la clausura al responsable del expediente administrativo para que éste las integre al expediente original.

Para el caso de que la persona que atiende la diligencia se oponga a la ejecución de la clausura, el personal actuante informará tal circunstancia a su superior jerárquico a efecto de que este último remita las constancias al área jurídica para su seguimiento y si ésta lo considera procedente, presente denuncia ante la autoridad competente.

En caso de la inobservancia de las presentes disposiciones, se dará vista al Organismo Interno de Control y a las autoridades penales que correspondan, por la posible comisión de ilícitos administrativos o penales.

#### **TRANSITORIO**

**UNICO.-** Los presentes criterios entran en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, D.F., a 26 de marzo de 2013.- El Procurador Federal del Consumidor, **V. Humberto Benítez Treviño**.- Rúbrica.

**(R.- 365104)**