PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published

21 de diciembre de 2020

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Félix Correa Sánchez Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
00	15 de diciembre de 2015.	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 14-07-2014, donde indica la creación de un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría; del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 24-08-2015; de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 07-09-2015; así como en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales, alineado al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018; al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018; a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012; y al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	25 de agosto de 2016.	Derivado del quehacer de la Dirección General se ha determinado que, a fin de fortalecer su actuación, es necesario realizar la precisión de algunos términos utilizados en el Glosario y la actualización del marco normativo. Versión dictaminada por el COMERI en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).
02	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Introducción 4

II. Glosario 6

III. Objetivo 12

IV. Normatividad Aplicable 13

V. Mapa de Procesos 18

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones 21

VII. Procedimientos 24

I. Introducción

Mediante Decreto publicado en el DOF el 24 de agosto de 2015, se crea la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, con el fin de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a los usuarios y consumidores frente a los proveedores de servicios de Telecomunicaciones.

Con ese espíritu de protección, surge la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT), facultada para tramitar el Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) en materia de Telecomunicaciones, a fin de sancionar al concesionario o autorizado que incumpla con lo que ordena la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), con las obligaciones pactadas en los convenios celebrados con los(as) usuarios(as) o con las obligaciones que se le impusieron a través de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como a la normativa aplicable a la materia de telecomunicaciones; realizar el monitoreo de la publicidad difundida por las empresas proveedoras en esta materia.

Además, ejecuta acciones necesarias para que el o los proveedores de telecomunicaciones, corrijan o suspendan la publicidad engañosa o abusiva que induzca al usuario a error o confusión.

El Manual de Procedimientos de la DGPAPT, representa un medio para familiarizarse con los procedimientos que ésta lleva a cabo, identificando las funciones basadas en sus facultades y la responsabilidad de cada uno de los puestos que la integran, permitiendo identificar con claridad, las funciones de los diferentes puestos que existen y evitar su duplicidad; así como, la inducción para el personal de nuevo ingreso a fin de proporcionar los elementos óptimos para el desarrollo de sus funciones y contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación.

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejora continua, deberá actualizarse cada vez que exista un cambio o modificación, ya sea de índole orgánico-funcional, o bien, jurídico-administrativo.

En cumplimiento al artículo 1º, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, el presente documento podrá ser consultado por toda persona y aplicado por todo el personal adscrito a la DGPAPT para sus actividades laborales.

El lenguaje empleado en este documento es incluyente, no pretende generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres.

II. Glosario

Acto Administrativo. Acto dictado por cualquier autoridad administrativa en el ejercicio de sus facultades que genera consecuencias jurídicas definitivas o no, susceptibles de aplicación a personas físicas o morales.

Análisis. Determinar las características o composición de un producto o servicio en sus elementos constitutivos.

Análisis Publicitario. La acción y el efecto de identificar, distinguir y clasificar los diferentes aspectos que integran el contenido de un anuncio publicitario, examinándolo de manera integral, sin descomponer sus partes integrantes, incluyendo las palabras y los números, hablados y escritos, las presentaciones visuales, musicales y los efectos sonoros. Asimismo, deberán considerarse, entre otros elementos, la naturaleza del producto, el medio de difusión, los destinatarios de la misma, el contexto temporal en que se difunde el anuncio publicitario, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del mercado; mensaje dirigido al público o a un segmento del mismo, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad para su comercialización y venta o para motivar una conducta.

Apercibimiento. Prevención que la Procuraduría formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado (artículo 10 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Autorizado. Persona física o moral, titular de una autorización prevista en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Calidad. Totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones y radiodifusión que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio, cuyos parámetros serán definidos y actualizados regularmente por el Instituto.

Comportamiento Comercial. Conjunto de actos u omisiones llevadas a cabo por parte del proveedor de servicios de telecomunicaciones en las relaciones de consumo.

Concesionario. Persona física o moral, titular de una concesión prevista en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Conciliación. Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento, para dirimir una controversia en la aplicación o interpretación de sus derechos.

Consumidor(a). La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinataria/o final de bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor, a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, (artículo 2, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor)..

Denuncia. Comunicación realizada por cualquier persona, ya sea de las o los consumidores, así como por proveedores de servicios de telecomunicaciones, presentada por escrito, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacer del conocimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor presuntas violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN) y Normas Oficiales Mexicanas (NOM), cometidas por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Discriminación. Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir, menoscabar, anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.

Difusión. Proceso de propagación, divulgación de datos, señales de radio, televisión, internet o voz a través de diferentes medios físicos, electrónicos o electromagnéticos.

Estatuto Orgánico. Documento emitido por el Procurador Federal del Consumidor que tiene por objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución, entre dichas unidades, de las funciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en otras disposiciones legales que le otorguen competencia a esta Procuraduría.

Estrado. Local destinado en la sede de la DGPAPT para fijar las notificaciones.

Exhorto. Es la conminación o aviso mediante el cual, la Procuraduría Federal del Consumidor, intenta persuadir al proveedor de servicios de telecomunicaciones para que se abstenga de emitir publicidad engañosa.

Fundamento. Precepto o preceptos legales que la autoridad invoca para actuar y sustentar sus determinaciones.

Información. Descripción de las características, composición, cantidad, calidad, funciones y precio de los bienes, productos o servicios.

Instituto. Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Internet. Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de telecomunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen internet funcionen con una red lógica única.

Ley. Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley de Telecomunicaciones. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Medidas de apremio. Aquélla que la DGPAPT impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, y se encuentran señaladas en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Medidas precautorias. Actos de la autoridad consistentes en; suspender la comercialización de bienes, productos o servicios; ordenar la suspensión de información o publicidad.

Medios de prueba. Los diversos elementos que, autorizados por la ley, sirven para tener convicción dela veracidad o falsedad de los hechos controvertidos en un proceso o procedimiento.

Monitoreo. Sistema organizado y capacitado para llevar a cabo la acción de observar y vigilar el comportamiento de personas, de objetos o de procesos que se encuentran insertos dentro de un determinado sistema, con el objetivo de detectar a aquellos que interfieran con la conformidad de las normas vigentes, deseadas o esperadas.

Motivación. Es la manifestación de las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que toma en cuenta la autoridad al emitir un acto o resolución administrativa.

Multa. Sanción pecuniaria que impone la Procuraduría Federal del Consumidor para hacer cumplir coactivamente sus actos administrativos que son ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, como para hacer cumplir coactivamente los convenios ante ella celebrados.

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación técnica de carácter obligatorio expedida por las autoridades competentes, en la que se establecen las características o especificaciones de información comercial que deben de observar los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

Notificación. Es el acto mediante el cual, de acuerdo a las formalidades legales preestablecidas, se hace saber una determinación, requerimiento, resolución o acto administrativo a la persona a la que se reconoce como interesado.

Orden de suspensión. Es una medida precautoria establecida en el artículo 25 Bis de la Ley Federal de Protección al consumidor y que la Procuraduría Federal del Consumidor puede aplicar cuando se afecte o pueda afectarse la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores, entendiéndose por esto, lo señalado en el artículo 18 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Procedimiento. Es el conjunto de actos administrativos, concatenados entre sí, que en forma directa o indirecta concurren en la producción definitiva de una resolución administrativa.

Procuraduría Federal del Consumidor. Procuraduría Federal del Consumidor.

Proveedor. Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión única, o bien, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones o con una autorización o permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario, conforme a lo establecido en el numeral 2.20 de la NOM-184-SCFI-2018.

Publicidad. Actividad que comprende todo proceso de creación, planificación, ejecución y difusión de anuncios publicitarios en los medios de difusión con el fin de promover la venta o consumo de productos y servicios.

Publicidad comparativa. Aquella que coteja, confronta o compara a dos o más bienes, productos o servicios similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca.

Publicidad engañosa o abusiva. Es aquella que refiere características o información de los bienes, productos o servicios, que pudiendo o no ser verdadera, induce a error o confusión, por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

Radiodifusión. Programación de ondas electromagnéticas de señales de audio o de audio y video asociado, haciendo uso, aprovechamiento o explotación de las bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico, incluidas las asociadas recursos orbitales por el Instituto a tal servicio, con el que la población puede recibir de manera directa y gratuita las señales de su emisor utilizando los dispositivos idóneos para ello.

Reincidencia. Situación que se presenta cuando el infractor(a) incurre en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contados a partir del día en que cometió la primera infracción.

Recurso de Revisión. Acto administrativo a petición de parte, tendiente a obtener la modificación, revocación o invalidación de un acto administrativo, que se estime susceptible de agravio.

Requerimiento. Es el acto por el cual la DGPAPT solicita diversa documentación, información o en su caso, la comparecencia personal del requerido a fin de que se acredite el cumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Resolución administrativa. Es la determinación final dentro de un procedimiento por infracciones a la ley, que emite la DGPAPT, en donde se establece si la conducta del proveedor infringió o no algún precepto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y demás legislación cuya vigilancia compete a PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Sanción. Es la pena impuesta por la DGPAPT cuando un proveedor infringe la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones y que, puede consistir en multas, clausura total o parcial, arresto administrativo hasta por treinta y seis horas y la prohibición de la comercialización de bienes, servicios o productos. Como se encuentra señalado en el Capítulo XIV Sanciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Servicio de costo adicional proporcionado por terceros. Servicios proporcionados por terceros no vinculados al proveedor del servicio de telecomunicaciones, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados por dicho servicio no están vinculados al servicio prestado por el proveedor de servicios de telecomunicaciones, ni a sus servicios adicionales, cuyo cobro se realiza a través de la facturación del proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Servicio de Datos Móviles: Servicio que permite el acceso de uno o más equipos terminales de telecomunicaciones a la red de internet a cambio del pago de una cuota preestablecida o por demanda de uso, facturable por el proveedor.

Servicio de Telefonía Fija. Servicio que permite hacer o recibir llamadas por medio de una línea telegráfica, usualmente con alambre de metal, cobre o fibra óptica.

Servicio de Telefonía Móvil. Sistema de comunicación de sonidos a larga distancia mediante medios electromagnéticos que permite hacer y recibir llamadas.

Servicio de Televisión Restringida. Servicios telecomunicaciones de audio y videos asociados que se presta a los consumidores a través de redes públicas de telecomunicaciones, mediante contrato y el pago periódico de una suscripción preestablecida.

Servicios Originalmente Contratados. Servicios de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del servicio que el consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios que el proveedor distribuye de manera continua.

Sustanciación. Llevar a cabo el procedimiento hasta la emisión de la resolución administrativa.

Telecomunicaciones. Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.

III. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, los procedimientos y elementos que rigen la actuación sustantiva del área a fin de lograr un excelente desempeño de la misma.

IV. Normatividad Aplicable

La actividad de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT) está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada en el DOF el 08-05-2020.

Leyes.

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada en el DOF el 12-04-2019.

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada en el DOF el 24-01-2020.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
  DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada en el DOF el 18-05-2018.

- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
  DOF 01-12-2005 y su última reforma publicada en el DOF el 27-01-2017.

- Ley de Infraestructura de la Calidad.
  DOF 01-07-2020

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada en el DOF el 27-01-2017.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada en el DOF el 13-08-2020.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
  DOF 26-01-2017.

- Ley Federal de Austeridad Republicana
  DOF 19-11-2019.

Códigos.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada en el DOF el 09-04-2012.

- Código Civil Federal.
  Publicado en DOF en cuatro partes: 26-05, 14-07, 3-08 y 31-08 de 1928
  y su última reforma publicada DOF 27-03-2020.

- Código Fiscal de la Federación.
  DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada en el DOF el 09-12-2019.

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  Procuraduría Federal del Consumidor 24-07-2019.

- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
  DOF 05-02-2019.

Reglamentos.

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 19-12-2019.

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-12-2019.

Decretos.

- DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2018

- DECRETO por el que se reforman los artículos Cuarto y Quinto Transitorios del "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2018.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de junio de 2020.

Acuerdos.

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 26-12-2019.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el análisis y verificación de la información y publicidad.
  DOF 24-07-2012.

- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.
  DOF 08-11-2007 y su reforma publicada en el DOF el 27/01/2012.

- Acuerdo por el que se dan a conocer las reglas generales para la gestión de trámites a través de medios de comunicación electrónica presentados ante la Secretaría de Economía, organismos descentralizados y órganos desconcentrados de la misma.
  DOF 19-04-2005.

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía.
  DOF 17-01-2002.

- Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  DOF 06-07-2015.

- Acuerdo por el que se establece la facultad de atracción que ejercerán los Directores Generales que se señalan.
  DOF 03-06-2016.

- Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
  DOF 15-04-2016.

- Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, a la vez que se abroga Acuerdo Similar Publicado el 30 de diciembre de 2015 en el Diario Oficial de la Federación.
  DOF 13-05-2019.

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año fiscal que corresponda, publicado anualmente DOF.

- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año, publicado anualmente DOF.

- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 29-09-2020.

Estatuto.

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-01-2020.

Documentos Normativos.

- Manual Especifico de Organización de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.
  Procuraduría Federal del Consumidor 24-09-2020.

Otras disposiciones.

- Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024.
  DOF 12-07-2019.

- Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios y la clausura.
  DOF 01-04-2013.

Normas Oficiales Mexicanas.

- NOM-184-SCFI-2012 Prácticas Comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de Telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de Telecomunicaciones.
  DOF 24-08-2012.

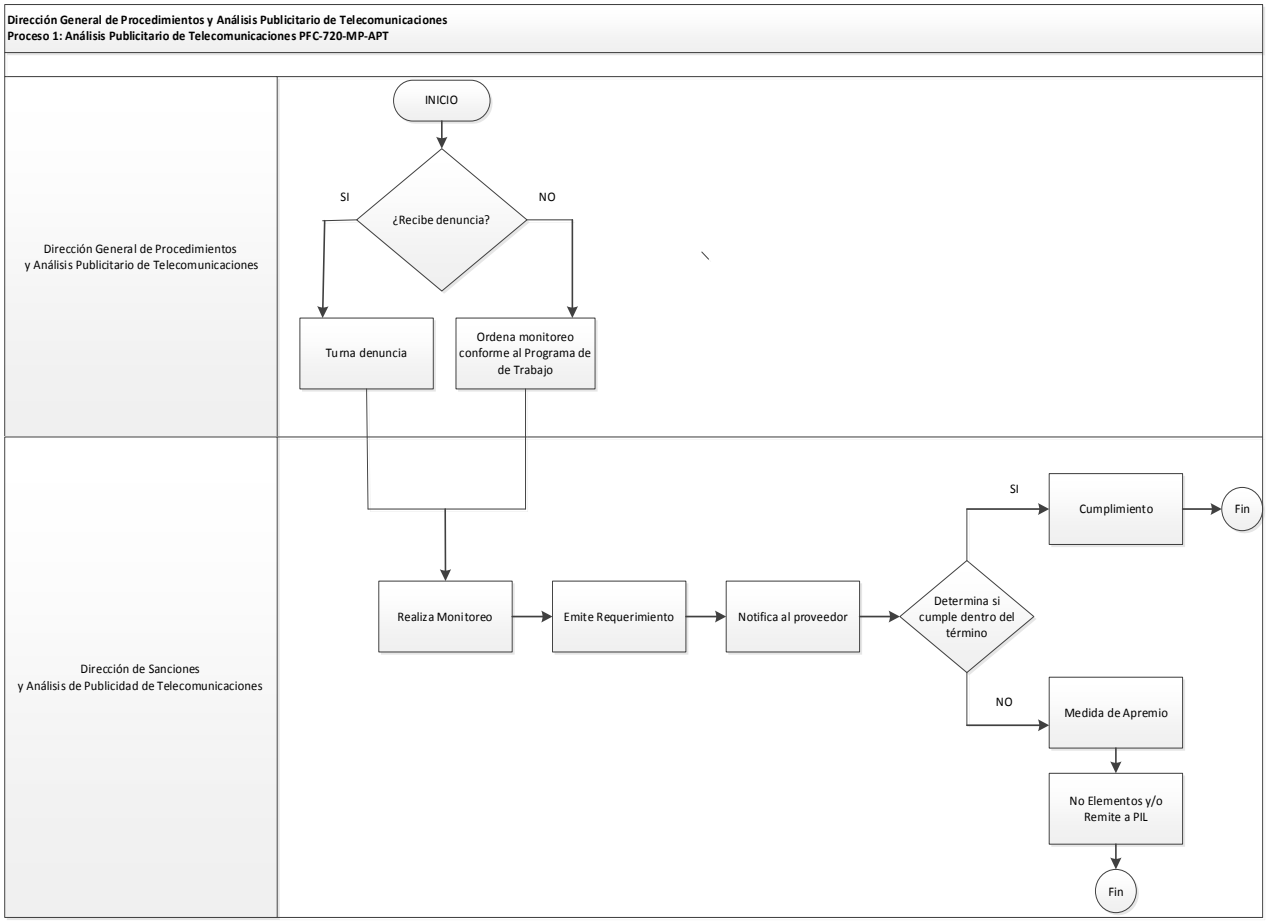
- NOM-184-SCFI-2018 Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública De telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).
  DOF 08-03-2019.

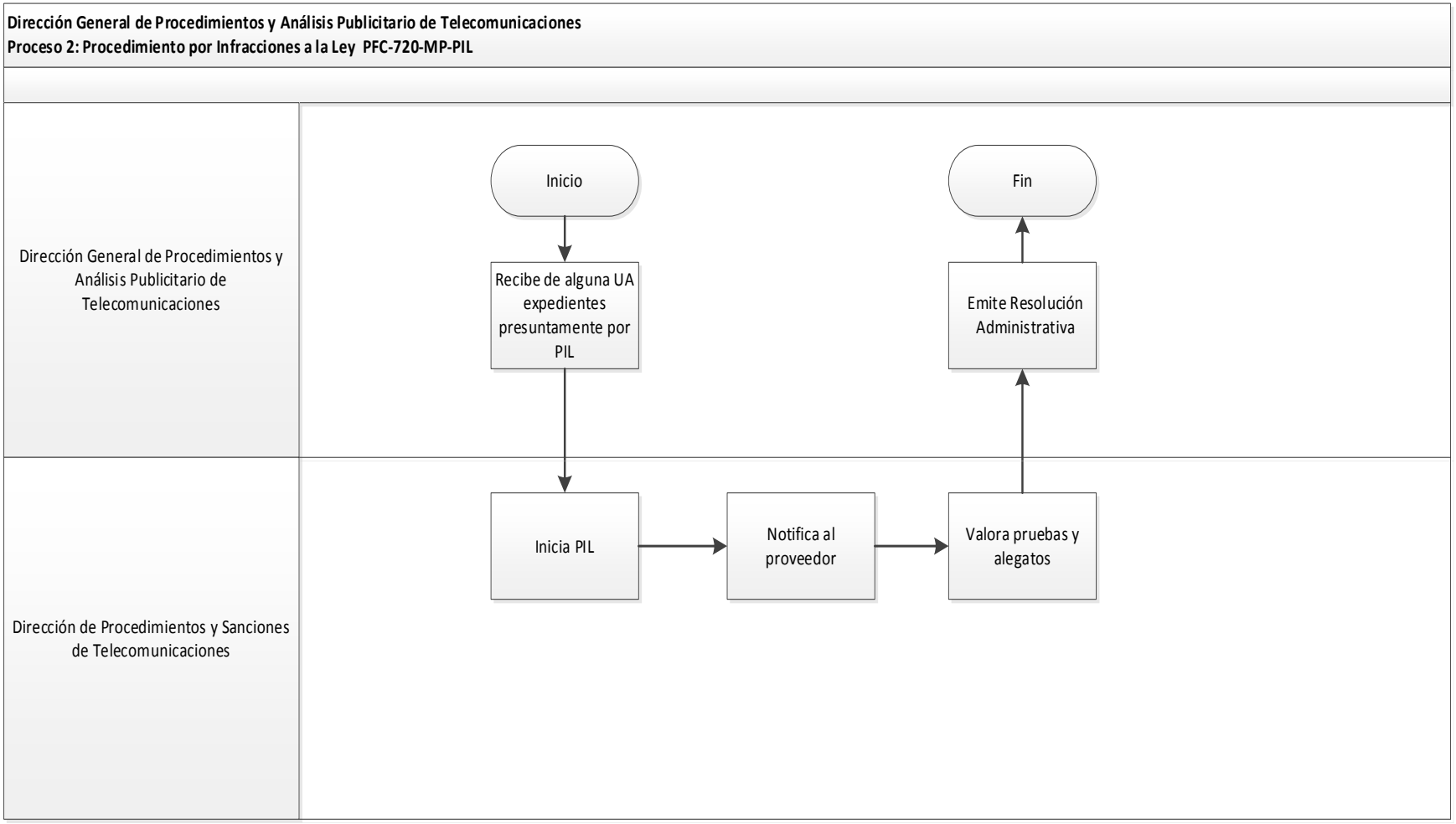
Circulares y/u Oficios

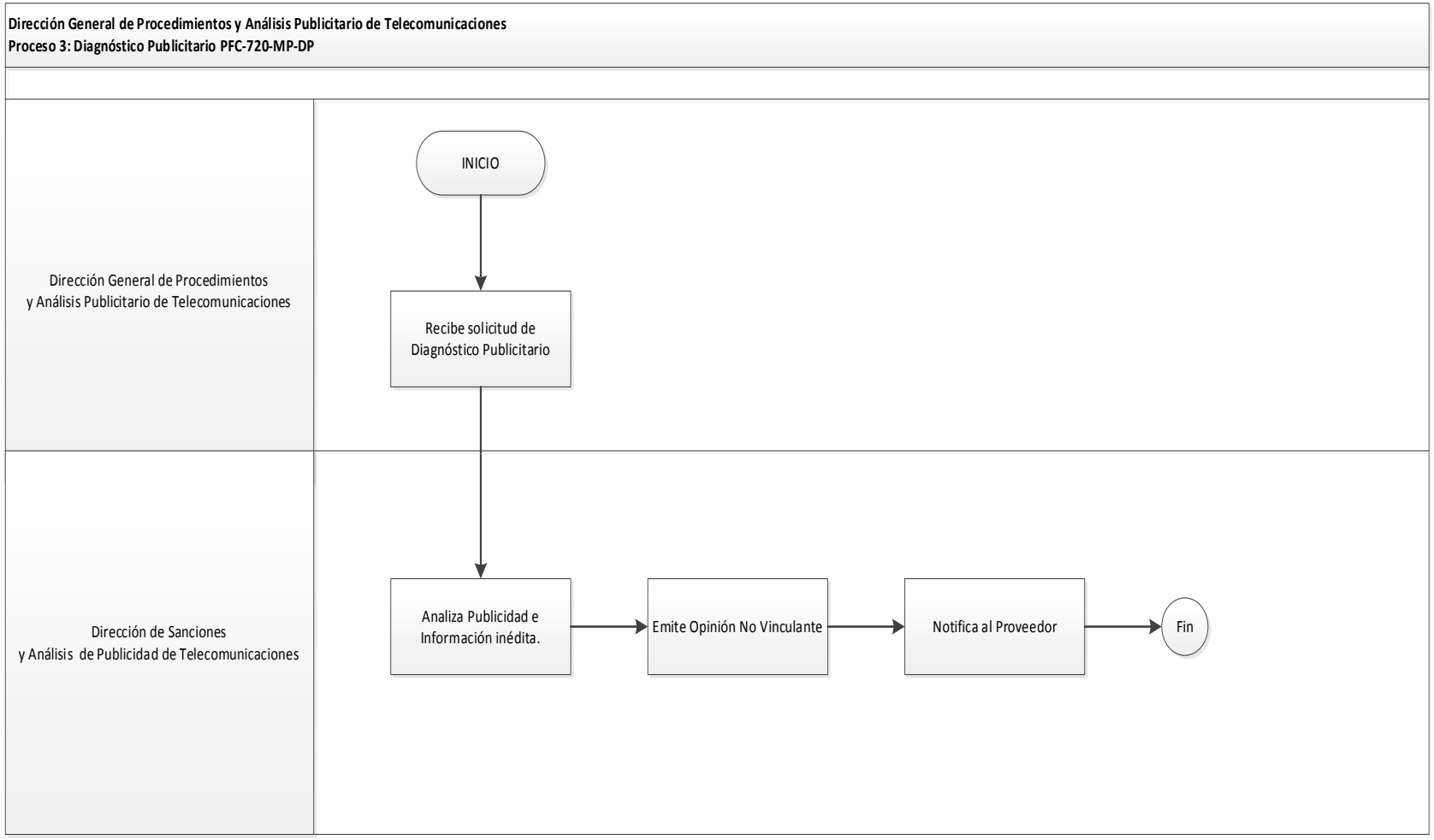
- Oficio Circular PFC/OP/206/2020
  Oficina del Procurador 22-06-2020

- Oficio Circular PFC/OP/250/2020
  Oficina del Procurador 25-09-2020

V. Mapa de Procesos




Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Proceso 2: Procedimiento por Infracciones a la Ley PFC-720-MP-PIL
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones
Inicio
Recibe de alguna UA expedientes presuntamente por PIL
Inicia PIL
Notifica al proveedor
Valora pruebas y alegatos
Emite Resolución Administrativa
Fin


Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Proceso 3: Diagnóstico Publicitario PFC-720-MP-DP
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
INICIO
Recibe solicitud de Diagnóstico Publicitario
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones
Analiza Publicidad e Información inédita.
Emite Opinión No Vinculante
Notifica al Proveedor
Fin

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Proceso 1: Análisis Publicitario de Telecomunicaciones con clave de identificación: PFC-720-MP-APT

Objetivo: Establecer el procedimiento para analizar la publicidad e información de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, para verificar que la misma se encuentra apegada a las normas vigentes.

Alcance: Analizar la publicidad e información de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, que se difunda en medios masivos de comunicación, para determinar que la misma cumpla con la normatividad vigente y, en su caso, ordenar su corrección, suspensión o iniciar el procedimiento por infracciones a la ley.

Tiempo de ejecución del proceso: Dura aproximadamente 60 días hábiles, dependiendo si hay o no requerimiento de información.

Fundamento legal: Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, NOM-184-SCFI-2018.

Productos del proceso: Para el Análisis Publicitario, se emite un acuerdo donde se determina sí el proveedor en su información o publicidad dio cumplimiento o no a la normatividad.

Proceso 2: Procedimiento por Infracciones a la Ley con clave de identificación: PFC-720-MP-PIL

Objetivo: Establecer el procedimiento para determinar la responsabilidad de los proveedores por la contravención a las normas vigentes.

Alcance: Sustanciar el procedimiento por infracciones a la ley y en su caso imponer la sanción correspondiente.

Tiempo de ejecución del proceso: Es de 27[1] días hábiles por ley.

Fundamento legal: Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, NOM-184-SCFI-2018.

Productos del proceso: Se emite una resolución donde se determina sí hubo incumplimiento a la normatividad o no y en su caso, se impone una sanción.

[1] En caso de que se tengan que llevar actos administrativos adicionales y/o especiales por la naturaleza del asunto, se estará a lo establecido en el artículo 17 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Proceso 3: Diagnóstico publicitario con clave de identificación PFC-720-MP-DP

Objetivo: Establecer el procedimiento de análisis de la publicidad puesta a consideración, previo a su difusión.

Alcance: Emitir el diagnóstico no vinculatorio respecto de la publicidad que es puesta a consideración por los proveedores, para saber si la misma se apega a la legalidad vigente.

Tiempo de ejecución del proceso: Dura aproximadamente 10 días hábiles.

Fundamento legal: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Ley de Infraestructura de la Calidad, NOM-184-SCFI-2018, NOM-024-SCFI-2013 y NOM-028-SCFI-2007.

Productos del proceso: Se emite un acuerdo donde se determina sí el proveedor en su información o publicidad dio cumplimiento o no a la normatividad.

VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	Procedimiento para realizar el Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	MP-720-01
Procedimiento por Infracciones a la Ley	Procedimiento por Infracciones a la Ley de Telecomunicaciones	MP-720-02
Diagnostico Publicitario	Procedimiento para realizar el Diagnóstico Publicitario	MP-720-03

Tiempo de Ejecución

Aproximadamente 90 días naturales.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Félix Correa Sánchez Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
00	15 de diciembre de 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 24-08-2015); de la autorización para la creación de la estructura orgánica del 07-09-2015; así como del Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018; la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012 y el Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	25 de agosto de 2016.	Derivado del quehacer de la Dirección General, se ha determinado que a fin de fortalecer su actuación es necesario, mejorar los procedimientos, respetando en todo momento los Derechos Humanos de previa audiencia y legalidad. Asimismo, se establece una guía de notificaciones, con lo que se pretende dar mayor certeza jurídica a los particulares. En igual forma, se actualizan formatos, reforzándolos en cuanto a su fundamentación y motivación. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).
02	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 19

VII. Diagrama de Flujo 27

VIII. Formatos y Anexos 32

I. Objetivo

Monitorear la publicidad que se difunda por cualquier medio masivo de comunicación, así como dar seguimiento a las denuncias en materia de publicidad presentadas por los particulares y, en caso de que se presuma una violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) y demás disposiciones en materia de Telecomunicaciones, con la finalidad de exhortar a las y los proveedores o concesionarios a su corrección inmediata, y en su caso, determinar las sanciones y medidas que correspondan, con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores.

II. Alcance

El análisis de la publicidad en materia de telecomunicaciones, su monitoreo e investigación, estarán a cargo de:

- La Subprocuraduría de Telecomunicaciones,
- Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT) y,
- Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones (DSAPT).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Oficio de Monitoreo y Análisis	**Formato I-01-MP-720-01**
- Acuerdo de Exhorto	**Formato I-02-MP-720-01**
- Acuerdo de Requerimiento	**Formato I-03-MP-720-01**
- Acuerdo de Cumplimiento	**Formato I-04-MP-720-01**
- Acuerdo que ordena monitoreo	**Formato I-05-MP-720-01**
- Acuerdo de archivo de monitoreo	**Formato I-06-MP-720-01**
- Acuerdo de radicación de denuncia	**Formato I-07-MP-720-01**
- Acuerdo de prevención	**Formato I-08-MP-720-01**

- Acuerdo de admisión de denuncia	**Formato I-09-MP-720-01**
- Acuerdo de desechamiento	**Formato I-10-MP-720-01**
- Acuerdo de no existencia de elementos	**Formato I-11-MP-720-01**
- Acuerdo de remisión a PIL	**Formato I-12-MP-720-01**
- Acuerdo de Incompetencia	**Formato I-13-MP-720-01**
- Acuerdo de Imposición de Medida de Apremio	**Formato I-14-MP-720-01**
- Ficha previa de monitoreo	**Formato I-15-MP-720-01**
- Acuerdo que ordena hacer efectivo Apercibimiento.	**Formato I-16-MP-720-01**
- Acuerdo de prórroga	**Formato I-17-MP-720-01**
- Acuerdo de desahogo de prevención	**Formato I-18-MP-720-01**
- Acuerdo de no remisión a PIL	**Formato I-19-MP-720-01**
- Guía para realizar las notificaciones	**Anexo 1**

IV. Mecanismos de Control

Número de control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director (a) de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.	Registrar las denuncias en materia de publicidad.	Libro de Gobierno y expedientes
M 02	Director (a) de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.	Registrar los diagnósticos publicitarios en materia de publicidad.	Libro de Gobierno y expedientes
M 03	Director (a) de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.	Turnar actividades y promociones al personal de la DSAPT.	Libro de Gobierno
M 04	Director (a) de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.	Supervisar el seguimiento a cada uno de los asuntos.	Expedientes
M 05	Jefe de departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones	Registrar los monitoreos realizados. Registrar los expedientes generados.	Bases de datos

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, quien sea la persona responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora correspondiente, y será responsable la o el servidor público designado por quien sea titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. Las partes que intervienen en el procedimiento para monitoreo y análisis de la información o publicidad en materia de telecomunicaciones, son:

   A. Denunciante. Persona Física o Moral que hace del conocimiento a la Procuraduría Federal del Consumidor la información o publicidad en materia de telecomunicaciones que presuntamente viola las disposiciones legales aplicables.

   B. Proveedor(a). Persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

   C. Procuraduría Federal del Consumidor. A través de Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones. Autoridad competente para sustanciar el procedimiento por publicidad engañosa en materia de telecomunicaciones.

Denuncia.

2. Cuando una persona considere que alguna información o publicidad de un bien, producto o servicio de telecomunicaciones, es engañosa o abusiva, podrá denunciar ante Procuraduría Federal del Consumidor la difusión de la misma.

   Las denuncias recibidas en la DGPAPT, serán registradas en el Libro de Gobierno de Denuncias del área y mediante acuerdo, se les asignará el número de registro y número de expediente administrativo correspondiente.

   Dicha denuncia deberá contener al menos, los requisitos señalados en el artículo 97 de la LFPC:

   I. Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación;

   II. Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate, y

   III. En su caso, nombre y domicilio del denunciante.

Las denuncias podrán presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio y deberán ser registradas en el Libro de Gobierno del área para su control y seguimiento.

En caso de que las conductas señaladas en la denuncia, no sean competencia de la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR o de la DGPAPT, mediante acuerdo, se remitirá a la autoridad o unidad administrativa competente.

Cuando la denuncia no contenga alguno de los requisitos señalados en el artículo 97 de la LFPC, la Procuraduría podrá prevenir a la o el denunciante para que, en un plazo no mayor de cinco días, presente la información o documentación necesaria para sustanciar el procedimiento.

Si transcurrido dicho plazo, la o el denunciante no desahoga la prevención, se desechará la denuncia.

Asimismo, las denuncias se desecharán de plano, cuando sean notoriamente maliciosas o improcedentes.

Si transcurrido dicho plazo, la o el denunciante desahoga la prevención, se emitirá un acuerdo donde se tenga por desahogada la prevención formulada al denunciante.

Una vez satisfechos los requisitos previstos en el ordinal 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mediante acuerdo de admitirá a trámite la denuncia.

Si del análisis realizado al expediente de denuncia, no se advierten elementos de que la publicidad o información denunciada sea engañosa o abusiva o no se contravengan disposiciones legales aplicables, mediante acuerdo se ordenará el archivo del expediente.

Si del análisis realizado a las constancias del expediente de denuncia, se advierten posibles transgresiones a las disposiciones legales aplicables, mediante acuerdo, se remitirá copia certificada del expediente a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, para que determine el inicio o no, del procedimiento por infracciones a la ley.

Del oficio de monitoreo.

3. Recibida la denuncia, en caso necesario, se ordena la realización de un monitoreo.

   El monitoreo también podrá iniciarse de oficio.

Se entenderá por monitoreo, el análisis que realiza la Procuraduría a la información y publicidad dirigida a los consumidores y difundida por los proveedores en los diversos medios de comunicación, los cuales son de libre acceso y se encuentran al alcance de cualquier persona, ello con la finalidad de constatar el debido cumplimiento de la Ley.

4. El monitoreo de la información o publicidad en materia de telecomunicaciones, se llevará a cabo en medios impresos, televisivos, radiofónicos, electrónicos y cualquier otro medio de difusión masiva. Dicho monitoreo se realizará de acuerdo al Programa Anual de Monitoreo a Proveedores de servicios de telecomunicaciones de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, incluyendo las denuncias remitidas que ameriten monitoreo, así como atendiendo a las situaciones extraordinarias. En todos los casos de monitoreo, se deberá llenar la ficha de monitoreo.

5. Para la determinación de la publicidad como engañosa o abusiva en términos de lo establecido por el artículo 32 de la LFPC, Procuraduría Federal del Consumidor analizará todo el contenido del anuncio publicitario, sin descomponer sus partes integrantes, incluyendo las palabras y los números hablados y escritos y las presentaciones visuales, musicales y los efectos sonoros, así como la naturaleza del producto, el medio de difusión, el contexto temporal en que se difunde el anuncio publicitario, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del mercado.

De la publicidad e información.

6. Para determinar si la información o publicidad es o no engañosa o abusiva, La PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, podrá:

   A. Procuraduría Federal del Consumidor considerará como información reservada, confidencial o comercial o reservada aquella que establezca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (Art. 13 LFPC).

   B. Verificar y dar cumplimiento al Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad (D.O.F. 24 julio 2012).

C. Analizar y verificar que la información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difunda por cualquier medio o forma, sea veraz, comprobable y esté exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión (Art. 32 LFPC).

D. Analizar que la información o publicidad difundida y las afirmaciones objetivas sean comprobables, que las afirmaciones que refieran beneficios de manera inmediata o en un período determinado cuenten con sustentos técnicos o científicos que puedan probarlo; que no se utilicen términos categóricos, totalitarios o superlativos que induzcan al error o confusión (Art. 32 LFPC).

E. Verificar que no se desacredite mediante aseveraciones falsas el establecimiento, los productos o la actividad industrial o comercial, de cualquier otra persona o empresa y de sus productos, servicios, actividades o circunstancias o de sus marcas, nombres comerciales u otros signos distintivos a través de su contenido, o en la forma de presentación o difusión en materia de telecomunicaciones (Art.32 LFPC).

F. Comprobar que en la información o publicidad no se realicen comparaciones entre bienes productos o servicios en materia de telecomunicaciones que induzcan al error o confusión a las y los consumidores por no ser comprobables (Art. 32 LFPC).

G. Verificar que los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por Procuraduría Federal del Consumidor que sean utilizados por proveedores con fines publicitarios, se señale de manera visible, clara, veraz y comprobable el medio y la fecha de publicación y se presente completa al consumidor. (Art. 44 LFPC).

H. Verificar que en la información o publicidad se indiquen las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos en materia de telecomunicaciones y en el caso de que no se señale plazo ni volumen, constatar que se haya hecho del conocimiento público la revocación de la promoción o de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión, ya que de no realizarse esta revocación se presumirá que la promoción es indefinida (Art. 48 LFPC).

I. Constatar que en la información o publicidad se exhiba de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que se ofrezcan a la o el consumidor. Dicho monto debe incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea esta al contado o a crédito (Art. 7 BIS LFPC).

J. Verificar que en caso de que se utilicen en la información o publicidad las leyendas “garantizado” “garantía” o cualquier otro equivalente, se indiquen en qué consisten y la forma en que la o el consumidor pueda hacerlas efectivas (Art. 40 LFPC).

K. Analizar que la información o publicidad de los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones, acrediten fehacientemente las características y especificaciones explícitas o implícitas ofrecidas (Art. 32 LFPC).

L. Constatar que si señalan restricciones, limitaciones o condiciones, éstas se informen con toda precisión. No basta con señalar “aplican restricciones”, “aplican términos y condiciones” o “sujeto a cambios sin previo aviso” (Art. 38 LFPC).

M. Revisar que la información o publicidad de los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda a través de medios electrónicos, no carezca de los datos de identificación de la o el proveedor en su calidad de concesionario o autorizado u omita señalar si los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones están disponibles en el país (Art. 32 LFPC).

N. Verificar que no se exagere la calidad o características del bien, producto o servicio en materia de telecomunicaciones si no tiene el sustento para ello (Art. 32 LFPC).

7. Independientemente de la forma en que Procuraduría Federal del Consumidor tenga conocimiento de la información o publicidad presumiblemente engañosa, el procedimiento por infracciones a la ley, que en su caso se inicie, será siempre de oficio.

8. Los y las denunciantes no formarán parte de dicho procedimiento, sin perjuicio de lo anterior y con apego a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, la o el denunciante tendrá derecho a ser informado del estado del trámite y resultado que Procuraduría Federal del Consumidor brindó a su denuncia. (Art. Décimo Sexto, último párrafo, del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad en relación con el 123 LFPC).

9. En caso de que del análisis del expediente no se presuma violación alguna a la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables, Procuraduría Federal del Consumidor deberá emitir un acuerdo de archivo.

10. Una vez que se ha detectado que la información o publicidad monitoreada o denunciada, es presumiblemente contraria a lo dispuesto en la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables, la autoridad podrá realizar un exhorto o conminación, o un requerimiento o, dar vista de todo lo actuado a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, para que en el ejercicio de sus atribuciones, determine o no, el inicio de un procedimiento por infracciones a la ley.

Del exhorto.

11. Se debe entender al exhorto o conminación como la advertencia o aviso mediante el cual Procuraduría Federal del Consumidor intenta persuadir a la o el proveedor para que se abstenga de emitir publicidad engañosa.

    Para emitir un exhorto o conminación Procuraduría Federal del Consumidor podrá tomar en consideración que:

    A. Se perciba un error leve en la información señalada en la publicidad.

    B. Sea notoria la falta de intención de la o el proveedor o concesionario de generar error o confusión con la información o publicidad difundida.

    C. La información o publicidad del producto, bien o servicio publicitado, no sea de gran impacto, entendiéndose esto, como una publicidad única (folletos, volantes) o bien que la comercialización de la misma sea de baja cuantía.

    D. Que por la misma información o publicidad no se le haya formulado a la o el proveedor o concesionario un exhorto anterior.

    Una vez emitido el exhorto o conminación se deberá cerrar el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

Del requerimiento.

12. Se entiende como al acto por el cual Procuraduría Federal del Consumidor, solicita diversa información o documentación, o la comparecencia personal del requerido, en su caso, la corrección de la información o publicidad, a fin de que se acredite el cumplimiento a la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables.

13. Independientemente del medio por el que se haya tenido conocimiento de la publicidad, una vez determinada la presunción de infracciones a la LFPC, LFTR, y Normas Oficiales Mexicanas en materia de telecomunicaciones, la DGPAPT podrá emitir un requerimiento para determinar si la información o publicidad es engañosa o abusiva.

14. Cuando el requerimiento de información este dirigido a la o el proveedor o concesionario, se deberá establecer un plazo no mayor de 15 días naturales para el desahogo del mismo, apercibiendo a la o el proveedor o concesionario que en caso de incumplimiento, se le aplicará una multa como medida de apremio, con fundamento en el artículo 25, fracciones I y II, de la LFPC.

15. El plazo otorgado, puede ser prorrogado por una sola vez, en términos de lo dispuesto por el artículo 13 de la LFPC. Dicha ampliación no podrá exceder en ningún caso de la mitad del plazo previsto originalmente, cuando así lo exija el asunto y no se perjudiquen los derechos de las personas interesadas o de terceras personas, con fundamento en el artículo 31 de la LFPA, de aplicación supletoria.

De la comparecencia.

16. Se podrá requerir la comparecencia de proveedores/as o concesionarios o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos. De toda comparecencia se levantará acta, la cual contendrá lo siguiente:

    A. Lugar, fecha y hora de inicio de la comparecencia.

    B. Nombre y cargo de las o los servidores públicos que intervienen así como los fundamentos legales que les den competencia para actuar.

    C. Nombre completo y cargo de quienes comparecen.

D. Los documentos con los cuales se identifican, y en su caso, con el que acrediten su personalidad. De dichos documentos se tomará copia y se anexará al expediente respectivo.

E. Señalamiento de la información o publicidad que se presume violatoria la LFPC, así como los preceptos de dicha ley que se presumen violados.

F. Las manifestaciones de las o los comparecientes.

G. El compromiso adquirido por la o el proveedor o concesionario y la fecha para su cumplimiento.

H. Señalamiento de las acciones a realizar en caso de que la o el proveedor o concesionario no de cumplimiento a los compromisos asumidos.

I. Hora de conclusión de la comparecencia.

J. Firma de quienes intervinieron en la comparecencia.

17. La comprobación del cumplimiento del compromiso adquirido por la o el proveedor o concesionario, se realizará a través de monitoreos en los medios en que se difunde la publicidad.

18. En caso de que la o el proveedor o concesionario no comparezca estando debidamente citado, o no cumpla con el compromiso adquirido en la comparecencia, se turnará a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones para dar inicio al procedimiento por infracciones a la ley.

De las Medidas de Apremio.

19. Para el desempeño de las atribuciones que le atribuye la LFPC, la Procuraduría Federal del Consumidor podrá aplicar previo apercibimiento, las medidas de apremio establecidas en el artículo 25 de la LFPC.

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

Del procedimiento por infracciones a la ley.

20. Para la sustanciación del procedimiento por infracciones a la ley (PIL), se deberá observar lo dispuesto en el "Procedimiento por infracciones a la ley Clave de identificación: PFC-720-MP-PIL".

21. Se considerará caso particularmente grave cuando la información o publicidad relacionada con algún bien producto o servicio en materia de telecomunicaciones que pudiendo o no ser verdadera, induzca a error o confusión a la o el consumidor por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente.

De las notificaciones

22. Para efectuar las notificaciones, se deberá observar lo dispuesto en la "Guía para realizar notificaciones"

De las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO´s).

23. Cuando una Oficina de Defensa del Consumidor, detecte algún tipo de información o publicidad engañosa o abusiva en materia de telecomunicaciones, o reciba alguna denuncia en contra de una publicidad presumiblemente contraria a las disposiciones de la LFPC, deberán remitirla a la brevedad y de forma inmediata para su substanciación a la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones adscrita a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

24. La información o publicidad difundida directamente en los establecimientos comerciales, es competencia de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones adscrita a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones. (Cartelones, góndolas, móviles, anaqueles, mostradores, carteles, etc.), así como la información de las etiquetas de los productos.

25. Si la pretensión de la o el consumidor es que se cumpla con la información o publicidad difundida, es necesario que se presente una queja ante la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) de Procuraduría Federal del Consumidor correspondiente, ya que la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, adscrita a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, no está facultada para hacer cumplir la oferta, resolver o conciliar casos particulares.

Recursos de revisión

26. Para sustanciar los recursos de revisión, se deberá observar lo dispuesto en el Artículo 135 LFPC en relación al Título Sexto “Del recurso de revisión de LFPA de aplicación supletoria”; conforme a lo señalado en el Procedimiento para sustanciar los recursos de revisión (MP-420-05), contenido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos MP-420-05.

De las medidas precautorias.

27. El artículo 25 bis, fracción VI de la LFPC, establece como medida precautoria la suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35 de dicha ley, este último señala que sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar a la o el proveedor o concesionario que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de la LFPC y, en su caso, al medio que la difunda.

    La DGPAPT, atendiendo a la necesidad de que una publicidad sea suspendida de inmediato, decidirá el plazo para cumplirla, dependiendo del medio de difusión y de la gravedad de la infracción.

    En caso de haberse ordenado la suspensión de información o publicidad se deberá señalar en el acuerdo correspondiente la forma en cómo se afecta o puede afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores/as, en los términos de los artículos 25 bis de la LFPC, 15, 16, 17 y 18 del RLPFC.

28. Asimismo, el artículo 35 de la LFPC, de referencia establece en su último párrafo que cuando Procuraduría Federal del Consumidor instaure algún procedimiento administrativo relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar a la o el proveedor o concesionario que en la publicidad o información que se difunda, se indique que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la autoridad competente, mediante la siguiente leyenda: "LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE MENSAJE NO HA SIDO COMPROBADA ANTE PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR".

    Esta medida precautoria al ser provisional también se podrá ordenar desde que se instaure el procedimiento a que se refiere el artículo 123 de la LFPC.

    Para que se considere cumplida la medida precautoria prevista en el artículo 35, último párrafo, la leyenda a insertarse deberá ser perfectamente legible a simple vista y deberá permanecer durante todo el tiempo que dure la transmisión del mensaje publicitario.

    Si la información o publicidad se difunde por radio o por medios electrónicos con audio, la leyenda de referencia deberá ser parte integral del anuncio y se pronunciarán a la misma velocidad y con el mismo volumen de voz del anuncio, en términos claros y comprensibles.

    En caso de que la información o publicidad se difunda por medios impresos, los caracteres usados para dicha leyenda deberán ser de la misma dimensión que los usados para el mensaje publicitario; circunstancias que también deberán aplicarse en caso de difundirse la información o publicidad a través de medios electrónicos.

29. Para el cumplimiento de las medidas precautorias, Procuraduría Federal del Consumidor podrá aplicar las medidas de apremio establecidas en el artículo 25 de la LFPC.

    Cuando se emita una medida precautoria se apercibirá a quien se le formule la misma, en el sentido de que, si no cumple con la orden de suspensión de la información o publicidad o con la de la inserción de la ley en mención, se le impondrá una multa como medida de apremio en los términos de los artículos 25, fracciones I y II, de la LFPC y 12, fracción II, del RLFPC.

Del uso indebido de avales, certificaciones o recomendaciones.

30. En términos del artículo del RLFPC, se entiende por evidencia científica, objetiva y fehaciente, los estudios técnicos y científicos que contengan un informe que describa los resultados originales de una investigación, conformándose por los siguientes elementos mínimos:

    I. Título, nombre del autor o autores;

    II. Documento del cual se adviertan sus conocimientos técnicos y su experiencia;

    III. Planteamiento del problema o propósito de la investigación;

    IV. Resumen del estudio o investigación;

    V. Justificación científica del estudio o investigación;

    VI. Materiales y métodos empleados para el estudio o investigación;

    VII. Conclusión del estudio o investigación;

    VIII. Los resultados y datos arrojados por el estudio o investigación, con un análisis estadístico de los mismos, y

    IX. La crítica o análisis de los resultados y, en su caso, las referencias y los reconocimientos otorgados por la elaboración del estudio o investigación.

VI. Descripción del Procedimiento

Por Denuncia

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.- Titular.

1. Revisa en el correo electrónico y libro de gobierno la existencia de denuncias de publicidad en materia de Telecomunicaciones.

– No existen denuncias.

2. Ordena a la/el titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, realice de oficio el monitoreo al contenido de la publicidad e información, de acuerdo al Programa Anual de monitoreo a proveedores de servicios de telecomunicaciones.

– Si existen denuncias.

3. Turna a la/el titular de la Dirección Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones para su atención y análisis.

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

4. Registra en el Libro de Gobierno las denuncias recibidas y les asigna número de expediente, dentro de los tres días hábiles siguientes.

5. Turna la denuncia dentro de los dos días hábiles siguientes al Jefe de Departamento de Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, para su seguimiento.

Jefe de Departamento adscrito a la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

6. Elabora acuerdo de radicación de denuncia Formato I-07-MP-720-02, dentro de los dos días hábiles siguientes, recaba firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica.

7. Analiza la denuncia a fin de determinar si cumple con los requisitos establecidos por el numeral 97 de la LFPC, si es necesario prevenir a la o el consumidor, o bien, si los hechos denunciados son competencia de la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

– Si la información no cumple con los requisitos del artículo 97 de la LFPC.

8. Dentro de los dos días hábiles siguientes a la emisión del acuerdo de radicación, elabora acuerdo de prevención Formato I-08-MP-720-02 a la o el denunciante, solicitándole mayor información respecto a su denuncia, y se apercibe que para el caso de no remitir la información solicitada, se desechará su denuncia, recaba firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica.

– Si cumple con los requisitos del artículo 97 de la LFPC y existe presunción de violación a la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables:

9. Realiza acuerdo de admisión de denuncia Formato I-09-MP-720-02, dentro de los dos días hábiles siguientes, recaba la firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica.

– Si no cumple con los requisitos del artículo 97 de la LFPC y no existe violación a la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables:

10. Elabora acuerdo de desechamiento Formato I-10-MP-720-02 de denuncia dentro de los tres días hábiles siguientes.

– Si los hechos denunciados no son materia de la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

11. Realiza proyecto de acuerdo de incompetencia Formato I-12-MP-720-02 dentro de los cinco días hábiles siguientes después de emitido el acuerdo de radicación y recaba firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.

12. Notifica el acuerdo de desechamiento y/o incompetencia dentro de los 10 días hábiles siguientes.

– No existe medio de defensa.

13. Se archiva expediente.

– Sí existe medio de defensa.

14. Realiza el cómputo que tiene la o el denunciante para interponer medio de defensa alguno. Si se interpone recurso de revisión, lo remite al titular de la DGPAPT conforme a lo estipulado en la Política de Operación 26.

– Si el denunciante no desahoga la prevención:
Conecta con la actividad 10.

– Sí el denunciante sí desahoga la prevención:

15. Analiza la información remitida por la o el denunciante a fin de determinar su procedencia.

– Si es procedente:

16. Elabora proyecto de acuerdo donde se ordena el monitoreo Formato I-05-MP-720-02, dentro de los tres días hábiles siguientes del acuerdo de admisión, y lo notifica.

– No es procedente
Conecta con la actividad 18.

17. Requisita el formato Ficha Previa de Monitoreo Formato I-15-MP-720-02, realiza monitoreo dentro de los cinco días siguientes Formato I-01-MP-720-02, analiza la información y/o publicidad correspondiente, determina si existen o no infracciones a la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables.

– No existe presunción de infracción a la LFPC.

18. Elabora acuerdo de no elementos Formato I-11-MP-720-02 dentro de los cinco días hábiles siguientes a la realización del monitoreo, recaba firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica.

Fin.

– Sí existe presunción de infracción a la LFPC.

19. Integra expediente con el formato Ficha Previa de Monitoreo, el Oficio de Monitoreo y Análisis, y lo remite al titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

20. Analiza las constancias que integran el expediente y según la gravedad del caso, determina si es necesario emitir un exhorto o requerimiento.

21. Ordena al titular de la Jefatura de Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones, elaborar proyecto de exhorto y/o proyecto de requerimiento a la o el proveedor.

Jefe de Departamento adscrito a la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

22. Elabora proyecto de exhorto y/o requerimiento dentro de los cinco días hábiles siguientes y lo remite al titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones para su revisión y firma.

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

– Se exhorta y/o requiere al proveedor

23. Recibe el proyecto de exhorto Formato I-02-MP-720-02 y/o requerimiento Formato I-03-MP-720-02 lo revisa, firma y lo turna a quien sea titular de la Jefatura del Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones, para que se notifique conforme a la Guía para realizar notificaciones.

Jefe de Departamento adscrito a la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

– Se requiere información a la o el proveedor.

24. Realiza la notificación del requerimiento de información y el cómputo del término otorgado para recibir la información solicitada por parte de la o el proveedor.

– No desahoga el requerimiento de información.

25. Elabora proyecto para hacer efectivo apercibimiento Formato I-16-MP-720- dentro de los tres días hábiles siguientes a que haya fenecido el plazo para desahogar el requerimiento, y recaba firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, notifica conforme a la Guía para realizar notificaciones.

26. Elabora proyecto de resolución de imposición de medida de apremio Formato- I-14-MP-720-02, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión del acuerdo que ordena hacer efectivo el apercibimiento y recaba firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.

27. Emitida la multa, si la misma no fue impugnada mediante recurso de revisión o juicio de nulidad o no se ofreció la garantía del crédito fiscal, envía copia simple de la resolución y de las constancias de notificación a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, para que ésta haga efectiva la multa, una vez que ésta haya quedado firme.

– Si el proveedor desahoga requerimiento

28. Realiza monitoreo en su caso, dentro de los cinco días hábiles siguientes, previo acuerdo donde se ordena realizar el mismo Formato I-05-MP-720-02, con el fin de verificar el cumplimiento a lo ordenado al proveedor y glosa Formato-E-06-MP-720-02, las evidencias de los monitoreos en el expediente correspondiente.

– Sí prueba la veracidad de la información o publicidad.

29. Elabora acuerdo de no existencia de elementos, Formato I-11-MP-720-02, recaba la firma de quien sea titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica acuerdo.

Fin.

– No prueba la veracidad de la información o publicidad denunciada.

30. Elabora acuerdo Formato I-13-MP-720-02, donde se señalen las posibles contravenciones a la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables y se ordene remitir copia certificada del expediente a la Dirección de Procedimientos y Sanciones para que determine la procedencia del inicio del PIL y recaba la firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones. Conecta con el procedimiento por infracciones a la ley en materia de telecomunicaciones.

Fin.

II. De Oficio

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.- Titular.

31. Ordena a la/el titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, realice de oficio el monitoreo al contenido de la publicidad e información, de acuerdo al Programa Anual de monitoreo a proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

32. Determina y prioriza los medios a monitorear e instruye a la/el titular del Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones, el monitoreo que corresponda.

Jefe de Departamento adscrito a la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular

33. Requisita el formato Ficha Previa de Monitoreo Formato I-15-MP-720-02, realiza monitoreo Formato I-01-MP-720-02, analiza la información y/o publicidad correspondiente, e indica la existencia o no de infracciones a la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables.

– No existe presunción de infracción a la LFPC.

34. Elabora proyecto de acuerdo de archivo Formato I-06-MP-720-02 dentro de los tres días hábiles siguientes a la realización del monitoreo, recaba la firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica.

Fin.

– Sí existe presunción de infracción a la LFPC.

35. Integra expediente con el formato Ficha Previa de Monitoreo, el Oficio de Monitoreo y Análisis, y lo remite al titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

36. Analiza las constancias que integran el expediente y según la gravedad del caso, determina si es necesario emitir un exhorto o requerimiento.

37. Ordena al titular de la Jefatura de Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones, elaborar proyecto de exhorto y/o proyecto de requerimiento a la o el proveedor.

Jefe de Departamento adscrito a la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular

38. Elabora proyecto de exhorto Formato I-02-MP-720-02 , o requerimiento Formato I-03-MP-720-02, dentro de los cinco días hábiles siguientes y lo pasa al titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones para su revisión y firma.

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

– Se exhorta y/o requiere a la o el proveedor

39. Recibe el proyecto de exhorto Formato I-02-MP-720-02 y/o requerimiento Formato I-03-MP-720-02, lo revisa, firma y lo turna a quien sea titular de la Jefatura del Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones, para que se notifique conforme a la Guía para realizar notificaciones.

Jefe de Departamento adscrito a la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular

40. Notifica el exhorto y/o requerimiento de información y realiza el cómputo del término otorgado al proveedor para dar cumplimiento a lo solicitado.

– Sí desahoga el exhorto y/o requerimiento de información.

41. Realiza monitoreo, previo acuerdo donde se ordena realizar el mismo Formato I-05-MP-720-02, con el fin de verificar si los compromisos adquiridos por la o el proveedor fueron realizados.

– No desahoga el exhorto y/o requerimiento de información.

42. Elabora proyecto para hacer efectivo apercibimiento Formato I-16-MP-720-02 dentro de los tres días hábiles siguientes a que haya fenecido el plazo para desahogar el requerimiento, recaba la firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica conforme a la Guía para realizar notificaciones

43. Elabora proyecto de resolución de imposición de medida de apremio Formato- I-14-MP-720-02, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión del acuerdo que ordena hacer efectivo el apercibimiento, recaba la firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica conforme a la Guía para realizar notificaciones.

44. Emitida la multa, si la misma no fue impugnada mediante recurso de revisión o juicio de nulidad o no se ofreció la garantía del crédito fiscal, envía copia simple de la resolución y de las constancias de notificación a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, para que ésta haga efectiva la multa, una vez que ésta haya quedado firme.

Fin.

– Sí son cumplidos.

45. Elabora proyecto de acuerdo de Cumplimiento Formato I-04-MP-720-02 y/o acuerdo de No Remisión a PIL Formato I-19-MP-720-02, recaba la firma de quien sea titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, notifica acuerdo y archiva expediente.

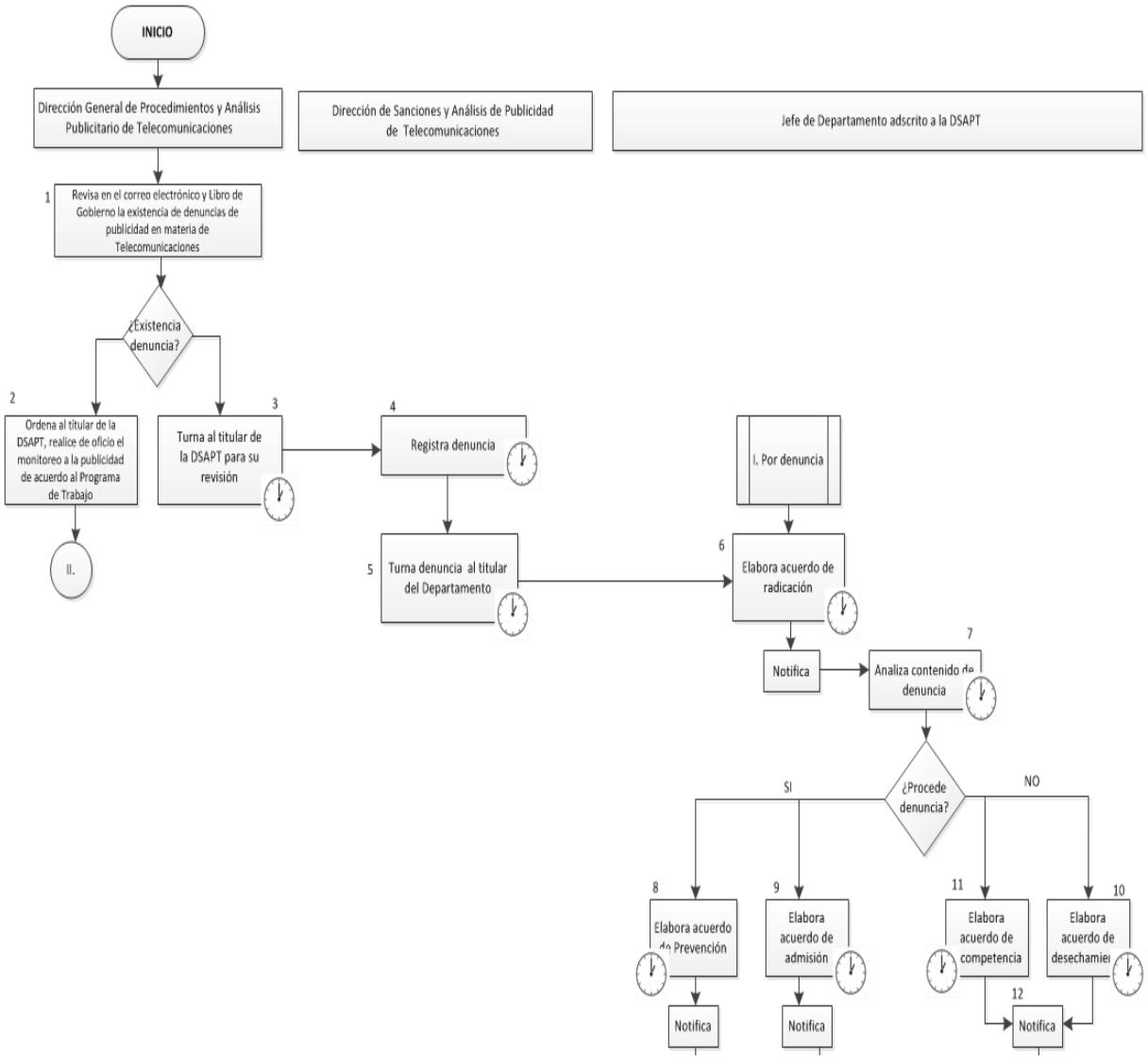
– No son cumplidos.

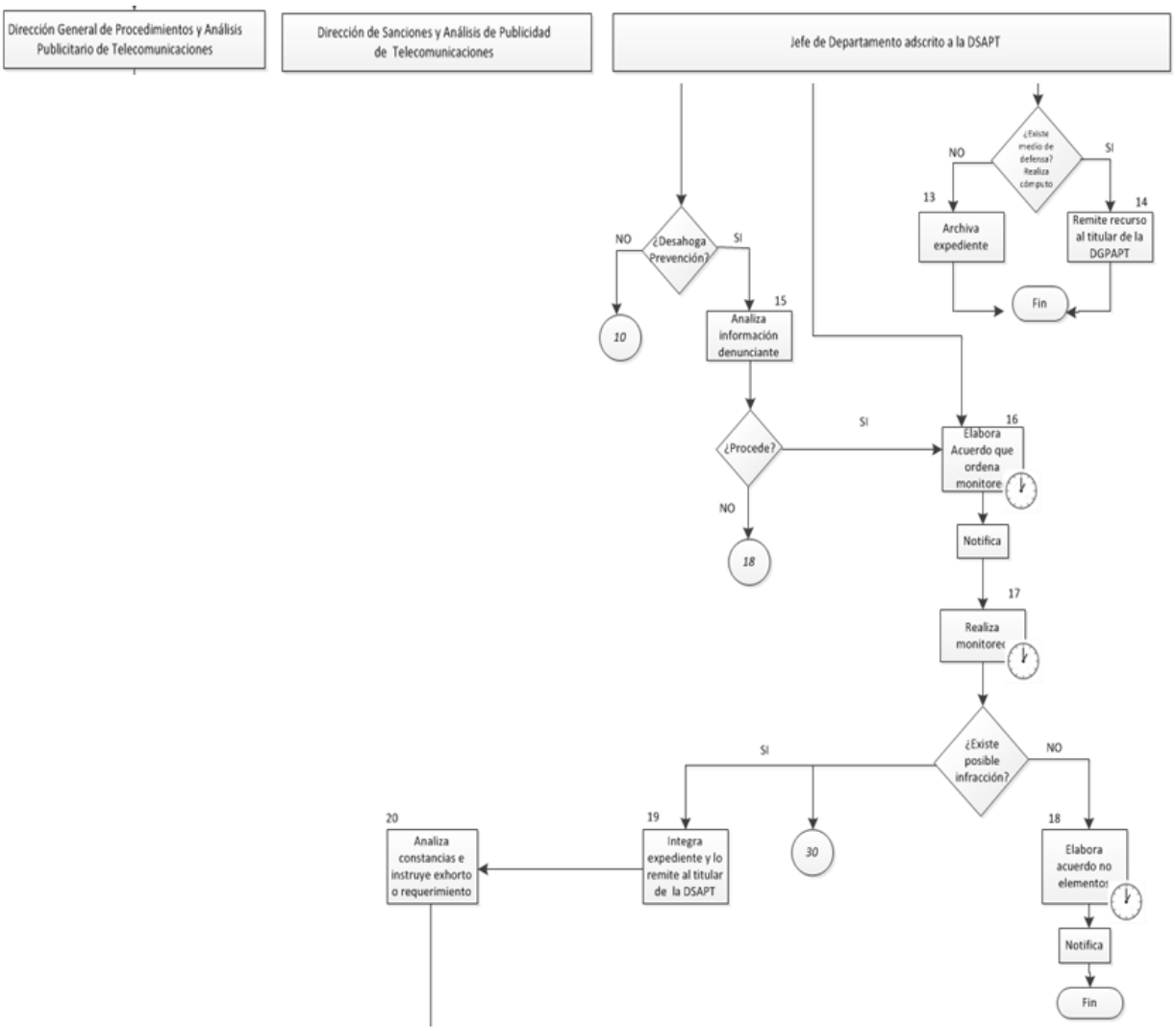
46. Elabora acuerdo Formato-E-13-MP-720-02, donde se señalen las posibles contravenciones a la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables y se ordena remitir copia certificada del expediente a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, para que determine la procedencia del inicio del PIL y lo notifica, recaba la firma del titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica. Conecta con el procedimiento por infracciones a la ley en materia de telecomunicaciones.

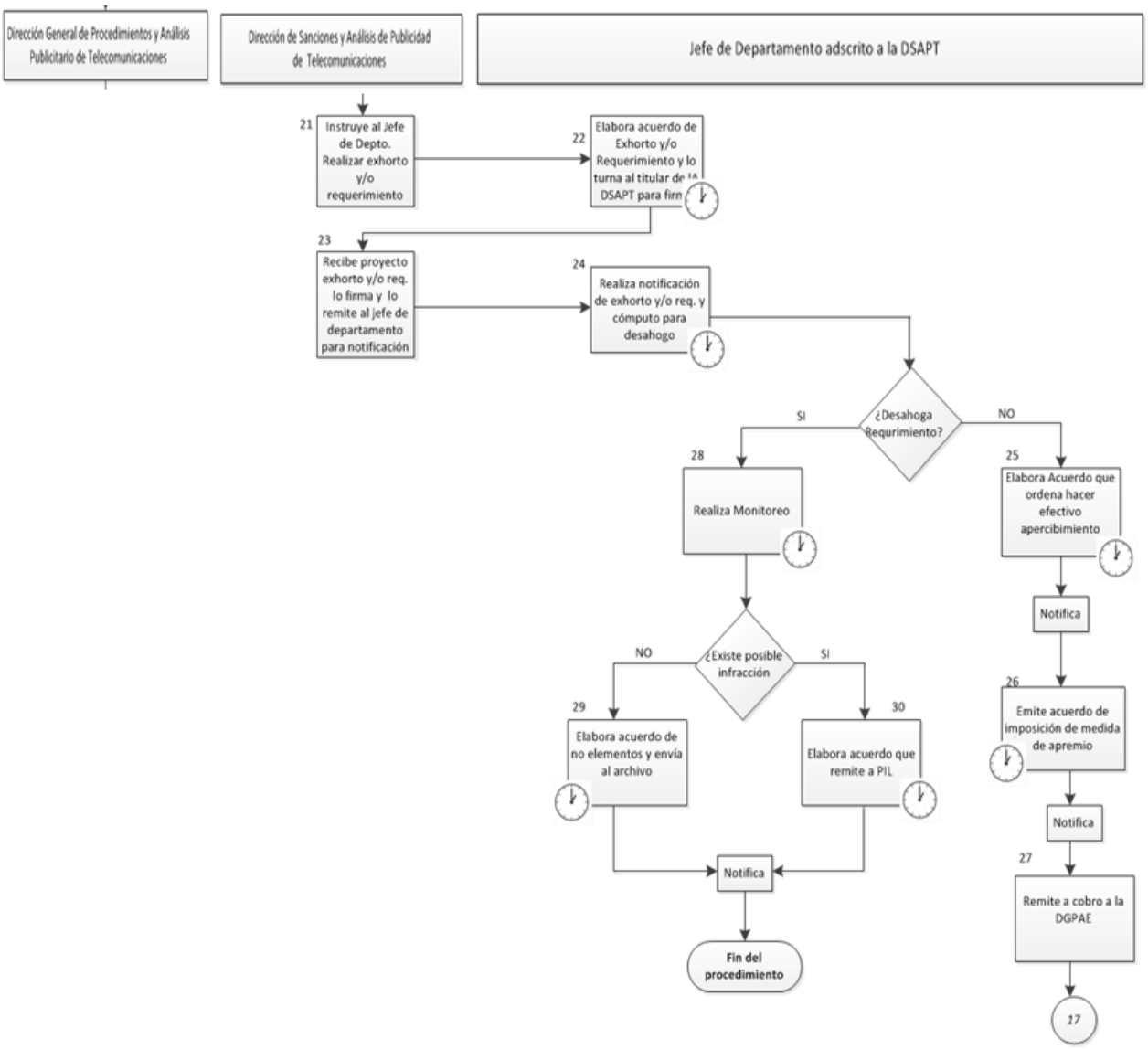
47. Elabora acuerdo de no existencia de elementos, Formato I-11-MP-720-02, recaba la firma de quien sea titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones y notifica acuerdo.

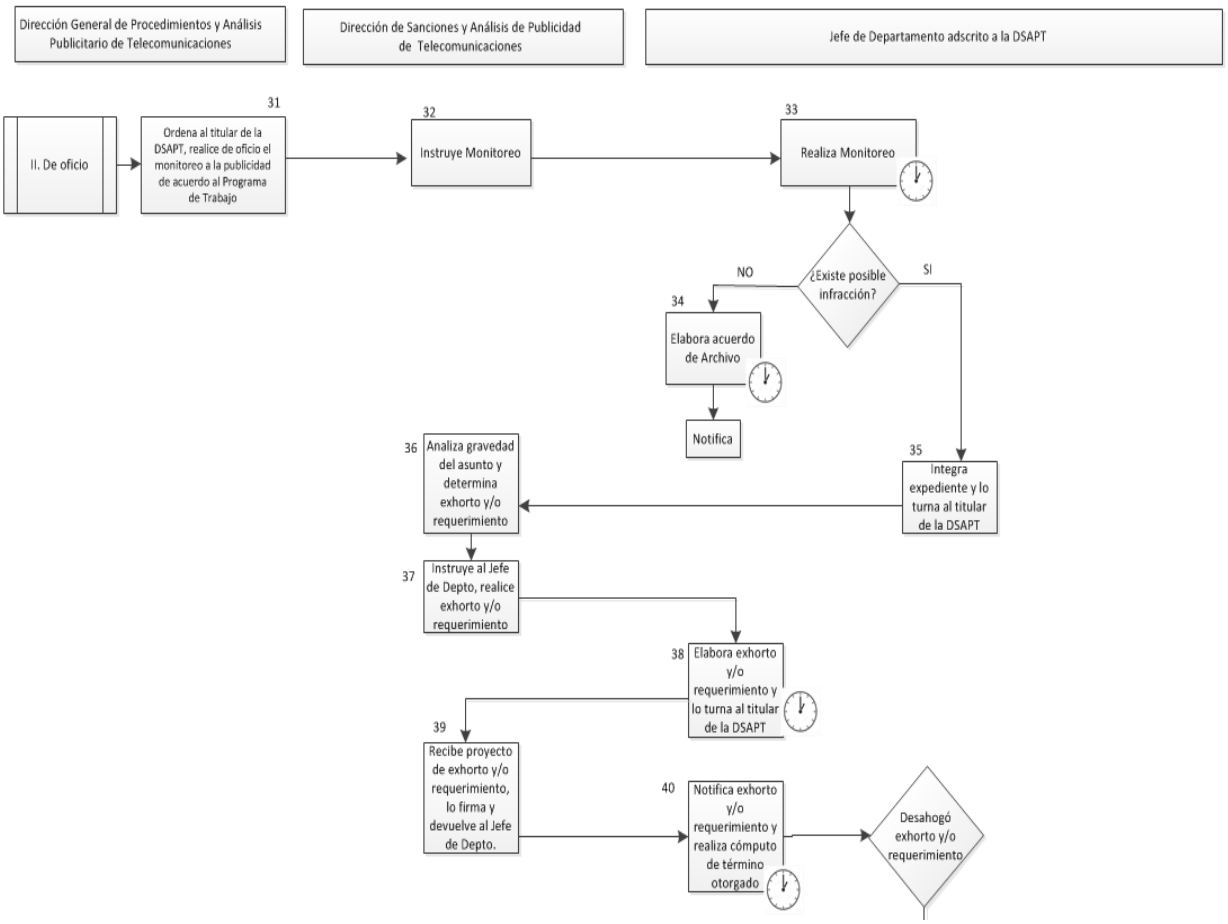
Fin del procedimiento.

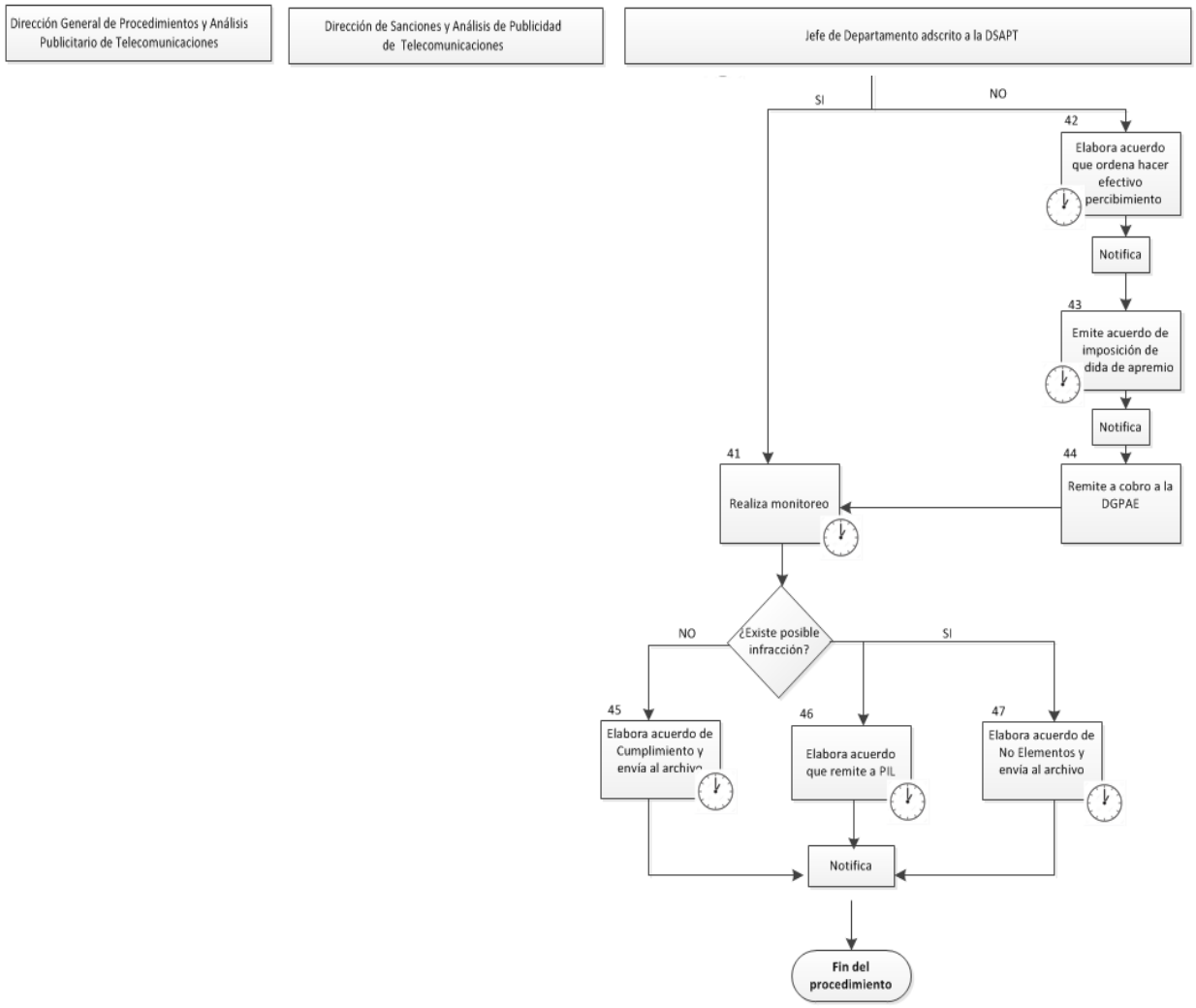
VII. Diagrama de Flujo




Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones
Jefe de Departamento adscrito a la DSAPT
¿Existe medio de defensa? Realiza cómputo
NO
SI
13
Archiva expediente
14
Remite recurso al titular de la DGPAPT
Fin
¿Desahoga Prevención?
NO
SI
10
15
Analiza información denunciante
¿Procede?
SI
NO
18
16
Elabora Acuerdo que ordena monitore
Notifica
17
Realiza monitoreo
¿Existe posible infracción?
SI
NO
20
Analiza constancias e instruye exhorto o requerimiento
19
Integra expediente y lo remite al titular de la DSAPT
30
18
Elabora acuerdo no elementos
Notifica
Fin


Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones
Jefe de Departamento adscrito a la DSAPT
21
Instruye al Jefe de Depto. Realizar exhorto y/o requerimiento
22
Elabora acuerdo de Exhorto y/o Requerimiento y lo turna al titular de la DSAPT para firm
23
Recibe proyecto exhorto y/o req. lo firma y lo remite al jefe de departamento para notificación
24
Realiza notificación de exhorto y/o req. y cómputo para desahogo
¿Desahoga Requrimiento?
SI
NO
28
Realiza Monitoreo
25
Elabora Acuerdo que ordena hacer efectivo apercibimiento
Notifica
¿Existe posible infracción
NO
SI
29
Elabora acuerdo de no elementos y envía al archivo
30
Elabora acuerdo que remite a PIL
26
Emite acuerdo de imposición de medida de apremio
Notifica
27
Remite a cobro a la DGPAE
Notifica
Fin del procedimiento
17


Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones
Jefe de Departamento adscrito a la DSAPT
II. De oficio
31
Ordena al titular de la DSAPT, realice de oficio el monitoreo a la publicidad de acuerdo al Programa de Trabajo
32
Instruye Monitoreo
33
Realiza Monitoreo
¿Existe posible infracción?
NO
SI
34
Elabora acuerdo de Archivo
Notifica
35
Integra expediente y lo turna al titular de la DSAPT
36
Analiza gravedad del asunto y determina exhorto y/o requerimiento
37
Instruye al Jefe de Depto, realice exhorto y/o requerimiento
38
Elabora exhorto y/o requerimiento y lo turna al titular de la DSAPT
39
Recibe proyecto de exhorto y/o requerimiento, lo firma y devuelve al Jefe de Depto.
40
Notifica exhorto y/o requerimiento y realiza cómputo de término otorgado
Desahogó exhorto y/o requerimiento


Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones
Jefe de Departamento adscrito a la DSAPT
SI
NO
42
Elabora acuerdo que ordena hacer efectivo percibimiento
Notifica
43
Emite acuerdo de imposición de dida de apremio
Notifica
44
Remite a cobro a la DGPAE
41
Realiza monitoreo
¿Existe posible infracción?
NO
SI
45
Elabora acuerdo de Cumplimiento y envía al archivo
46
Elabora acuerdo que remite a PIL
47
Elabora acuerdo de No Elementos y envía al archivo
Notifica
Fin del procedimiento

VIII. Formatos y Anexos

Formato-I-01-MP-720-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

OFICIO: PFC/SPT/DGPAPT/DSAPT/MO-ME-_(1)_/_(1)_

ASUNTO: MONITOREO

PROVEEDOR: (2)_____

----------Ciudad de México a ____(3)_____ días del mes de __(3)___ del año _____(3)_____.----------
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 6°, inciso B, fracciones II y VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (publicada en el Diario Oficial de la Federación el cinco de febrero de mil novecientos diecisiete, última reforma publicada el veinte de diciembre del dos mil diecinueve); artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (publicada en el Diario Oficial de la Federación el catorce de julio del dos mil catorce, última reforma el quince de junio del dos mil dieciocho); artículos 13, 24 fracciones I, II, XIV, XIX, XXVII y 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos, última reforma publicada el doce de abril del dos mil diecinueve); artículos 1, 3, 4, párrafo primero, fraccione V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones XI, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III y XV y SEGUNDO Transitorio, párrafo segundo del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (publicado en el Diario Oficial de la Federación el dieciséis de julio de dos mil cuatro, última reforma el treinta de diciembre de dos mil diecinueve); artículos 1, 3, 4, 9 párrafo primero, fracción II. Inciso B), 12, y 58, párrafo primero, fracciones II,VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (publicado en el Diario Oficial de la Federación el diez de julio de dos mil seis, última modificación el treinta de enero del dos mil veinte); así como el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (publicado en el Diario Oficial de la Federación el seis de julio del dos mil quince); punto Segundo, primer y tercer párrafos del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, a la vez que se abroga Acuerdo similar publicado el 30 de diciembre de 2015 (publicado en el Diario Oficial de la Federación el trece de mayo de dos mil diecinueve); puntos Segundo, Cuarto, Quinto, párrafo primero, Sexto, Séptimo, Octavo, Noveno, Décimo, Décimo Primero, Décimo Segundo y Décimo Tercero del Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad (publicado en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de julio de dos mil doce); punto 12 de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012); la (el) ____(4)_____, _____(4)_____, adscrito (a) a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, hace constar los siguientes hechos relacionados con la página electrónica _____(5)_____respecto de los servicios relacionados con el proveedor _____(6)_____, al acceder a internet por medio de una computadora, y que son los siguientes:----------

1

Siendo las __(7)___ horas con _____(7)_____ minutos del día citado en el primer párrafo, situados en las oficinas en que se encuentra la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, en el inmueble marcado con el número doscientos ocho de la avenida José Vasconcelos, piso catorce, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, en esta Ciudad de México, donde se lleva a cabo un monitoreo en una computadora con acceso a internet, misma que se encuentra encendida y en la pantalla principal también conocida como "escritorio", se encuentra entre otros íconos, el que se denomina "Google Chrome", y que se señala con una flecha para mayor referencia en la imagen que se agrega a la presente acta bajo el número "UNO". Enseguida, se da doble click con el botón izquierdo del "mouse" sobre el ícono antes mencionado, desplegándose una ventana que nos dirige a la dirección electrónica: https://www.google.com.mx/, relativa al buscador "Google", como se aprecia en la imagen que se agrega a la presente acta bajo el número "DOS". Acto seguido, con el teclado de la computadora, se escribe en el recuadro de búsqueda de "Google" lo siguiente: "__(8)____" y se presiona la tecla en la que se lee la palabra "intro", desplegándose un listado de direcciones electrónicas relacionadas con el proveedor y/o concesionario, seleccionado con el cursor del mouse y dando click a la que se lee: "_____(9)_____", como se muestra en la imagen que se plasma la presente acta bajo el número "TRES".

UNO

DOS

TRES

3

CONCLUSIÓN:
(11)_____
_____
_____
_____

Lo anterior, se informa para los efectos legales conducentes.----------

Enseguida se dio un click con el botón izquierdo del mouse a la pestaña denominada "archivo" desplegándose una nueva ventana, en donde con el botón izquierdo del "mouse" se dio click sobre la palabra que se leía "imprimir", segundos después y mediante la impresora conectada a la computadora, comenzó a imprimirse un tanto de un documento que consta de _____(12)_____ fojas útiles, escritas por ambos lados de sus caras, mismo que integra la presente acta. Con lo anterior, concluyó el procedimiento.----------

El (la) _____(13)_____, da cuenta que todas las imágenes impresas y agregadas a la presente acta, concuerdan fiel y exactamente con su original que se tuvo a la vista y que fue la imagen que apareció en cada momento en la pantalla del monitor de la computadora que se utilizó en el acta que nos ocupa.----------

La presente diligencia concluyó a las _____(14)_____ horas con _____(14)_____ minutos del día ya mencionado, del presente año, en las oficinas de esta Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.----------

Así lo emitió y firma con fundamento en los artículos citados en el segundo párrafo del presente oficio, la (el) C. _____(15)_____, _____(15)_____de la Procuraduría Federal del Consumidor.----------

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Monitoreo y Análisis de Publicidad.

Objetivo: Analizar mediante monitoreo, la legalidad de la publicidad e información de los proveedores o concesionarios de telecomunicaciones.

Elaboración: Jefa/e de Departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-01-MP-720-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio	El número de monitoreo asignado por la DSAPT y año.
2	Proveedor	Nombre del proveedor materia del monitoreo.
3	Ciudad de México,	Día, mes y año de elaboración.
4	La (el)	Nombre y cargo del servidor público que elabora el monitoreo.
5	Página electrónica	Dirección electrónica de la página de internet materia del monitoreo
6	Proveedor	Nombre o razón social del proveedor o concesionario.
7	Siendo las	Hora y minutos de inicio del monitoreo.
8	Lo siguiente:	Nombre del proveedor o página web a monitorear
9	Que se lee:	Descripción de la dirección electrónica materia de monitoreo.
10	Acto seguido	Descripción de la publicidad e información
11	Conclusión	Análisis y evaluación de la publicidad e información.
12	Que consta de	Número de fojas de las que consta el monitoreo.
13	El (la)	Nombre y cargo del servidor público que realizó el monitoreo.
14	Concluyó a	La hora en que término la diligencia.
15	el (la) C.	El nombre y cargo del servidor público que firma el monitoreo.

Formato-I-02-MP-720-01

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | 2020 LEONA VICARIO

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Número de Oficio N°:_____(1)_____

Ciudad de México a:_____(2)_____

ASUNTO: SE EMITE EXHORTO

C. Representante legal o apoderado legal del proveedor o concesionario. _____(3)_____

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 6°, inciso B, fracciones II y VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (publicada en el Diario Oficial de la Federación el cinco de febrero de mil novecientos diecisiete, última reforma publicada el veinte de diciembre del dos mil diecinueve); artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (publicada en el Diario Oficial de la Federación el catorce de julio del dos mil catorce, última reforma el quince de junio del dos mil dieciocho); artículos 13, 24 fracciones I, II, XIV, XIX, XXVII y 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos, última reforma publicada el doce de abril del dos mil diecinueve); artículos 1, 3, 4, párrafo primero, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones XI, XIV, XV y XVII y 32, párrafo primero, fracciones III y XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre de dos mil diecinueve); artículos 1, 3, 4, 9 párrafo primero, fracción II. Inciso B), 12, y 58, párrafo primero, fracciones II,VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero del dos mil veinte).

HECHOS

(4)

Por lo anteriormente expuesto, se emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.-Se exhorta al proveedor o concesionario _____(5)_____ para que modifique su publicidad señalada con antelación, desplegada en cualquier medio de comunicación, respecto de_____(6)_____.

Para el cumplimiento de lo anteriormente solicitado, en los términos de los artículos 13 y 104 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la cual resulta aplicable en atención por lo dispuesto en los artículos 1 segundo párrafo y 2 de esta ley y 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le concede un plazo de **__(7)_____ días hábiles** para que dé cumplimiento a lo ordenado por ésta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, ubicada en Avenida José Vasconcelos número 208, Piso 7 Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06140, México D.F. de 9:00 a 14:00 horas.

SEGUNDO.- Se indica al proveedor o concesionario que la observancia de la Ley Federal de Protección al Consumidor es de orden público e interés social, quedando por tanto obligados a su cumplimiento los Proveedores de bienes y servicios en términos por lo dispuesto en los artículos 1, 2, y 6 de la Ley de la materia.

TERCERO.- Asimismo, se le indica que de no dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la ley, se podrá iniciar el Procedimiento por Infracciones a la Ley, contemplado en el artículo 123 de la ley en comento, e cual puede derivar en una sanción económica de hasta $7,775,839.81, en términos por lo dispuesto en los artículos 133 segundo párrafo de la referida ley y octavo, por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficia de la federación, con fecha 26 de diciembre de 2014, en relación con el artículo 129 bis de la Ley citada.

CUARTO.- Con fundamento en el artículo 104 quinto párrafo de la Ley Federal Protección al Consumidor se requiere al proveedor o concesionario _____**(8)**_____ para que señale domicilio para recibir las notificaciones que deban ser personales, apercibido que de no señalarlo, los actos que se dicten dentro del posible Procedimiento por Infracciones a la Ley, que deban notificarse personalmente, se le notificarán en los estrados de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario, cuyo domicilio quedo precisado en el numeral primero del presente acuerdo.

QUINTO.- Se le comunica al proveedor o concesionario _____**(9)**_____ que con fundamento en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor las notificaciones podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica y otro medio similar, previa aceptación que realice por escrito para lo cual deberá indicar en su caso, el domicilio, número telefónico o correo electrónico correspondiente; lo anterior para los efectos legales conducentes.

SEXTO.- Con fundamento en el artículo 104 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordena que el presente acuerdo se notifique personalmente al proveedor o concesionario _____**(10)**_____**.**

SÉPTIMO.- En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica al proveedor en su carácter de concesionario y/o autorizado _____**(11)**_____ que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

OCTAVO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 primer párrafo fracción XIV de la ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la ley de la materia se señala al proveedor o concesionario que el expediente se encuentra radicado en las oficinas de esta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, ubicada en Avenida José Vasconcelos número 208, Piso 7, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06140.

Por otra parte, en caso de no ser la persona responsable de la publicidad aludida, se requiere al proveedor o concesionario _____**(12)**_____ para que informe lo siguiente.

1.- Informe y acredite con prueba idónea, cuál es el nombre y domicilio de las personas físicas o morales que difundieron la información o publicidad objeto del presente.

2.- Informe sobre si es la única empresa que difundió la información o publicidad objeto del presente en la República Mexicana.

3.- Informe y acredite con prueba idónea el vínculo jurídico que guarda con las demás empresas que difunden dicha información o publicidad, objeto del presente.

Asimismo se le informa al referido Proveedor o Concesionario del contenido del artículo 247 del Código Pena Federal, que se refiere a la falsedad en informes dados a una Autoridad distinta al a judicial, aplicable en caso de no conducirse con verdad, en relación a la información y/o documentación requerida en párrafos anteriores.

Así lo acordó y firma el/la C. _____(13)_____,Titular de la Direccion General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrito a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, de la Procuraduría Federal del Consumidor.

A t e n t a m e n t e

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Exhorto.

Objetivo: Conminar al proveedor realice correcciones en su publicidad e información que no se consideren graves.

Elaboración: Jefa/e de Departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-02-MP-720-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio	El número de oficio y/o expediente correspondiente.
2	Ciudad de México,	Día, mes y año de elaboración.
3	Proveedor	Nombre o razón social del proveedor o concesionario.
4	Hechos	Síntesis de los hechos que motivaron el exhorto
5	Al proveedor o concesionario	Nombre o razón social del proveedor o concesionario
6	Respecto de	Descripción de la publicidad e información a corregir
7	Se le concede un plazo de	Término para llevar a cabo la corrección de publicidad
8	Al proveedor o concesionario	Nombre o razón social del proveedor o concesionario
9	Al proveedor o concesionario	Nombre o razón social del proveedor o concesionario
10	Al proveedor o concesionario	Nombre o razón social del proveedor o concesionario
11	Al proveedor o concesionario	Nombre o razón social del proveedor o concesionario
12	el (la) C.	El nombre y cargo del servidor público que firma el monitoreo.

Formato-I-03-MP-720-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

Expediente: _____(1)_____

ASUNTO: REQUERIMIENTO

Proveedor:_____(2)_____
_____

----------Ciudad de México, a _____(3)_____.----------
En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 6º, apartado B, fracciones II y VI y 28, tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (publicada en el Diario Oficial de la Federación el cinco de febrero de mil novecientos diecisiete, última reforma publicada el veinte de diciembre de dos mil diecinueve); y con fundamento en lo señalado en los artículos 191, 297, tercer párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (publicada en el Diario Oficial de la Federación el catorce de julio del dos mil catorce, última reforma el quince de junio de dos mil dieciocho); artículos 1, párrafos primero, segundo y tercero, fracciones III, VII y IX, 2, 6, 10, 13, 20, 22, 24, párrafo primero, fracciones, I, II, XIV, XIX, XX y XXVII, 25, fracción I, 32 y 35, fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos, última reforma publicada el doce de abril de dos mil diecinueve); punto 12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012); artículos 1, 3, 4, párrafo primero, fracción V y XX, párrafos segundo tercero y cuarto,18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII, y XIII y SEGUNDO Transitorio, párrafo segundo del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); artículos 1, 3, 4, 9, primer párrafo, fracción II, inciso B), 12 y 58, fracciones I, II, IV, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero del dos mil veinte); puntos Segundo, Cuarto, Quinto, párrafo primero, Sexto, Séptimo, Octavo, Noveno, Décimo Primero, Décimo Segundo, y Décimo Tercero del Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad (publicado en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de julio del dos mil doce); punto Segundo, primer y tercer párrafos del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, a la vez que se abroga Acuerdo similar publicado el 30 de diciembre de 2015 (publicado en el Diario Oficial de la Federación el trece de mayo de dos mil diecinueve); se emite el presente acuerdo conforme a los siguientes:----------

A N T E C E D E N T E S (4)

_____
_____
_____
_____
_____

C O N S I D E R A C I O N E S

La protección de los consumidores es considerada por nuestro marco jurídico constitucional como un Derecho Humano, de conformidad a lo dispuesto por el párrafo tercero del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual señala: "La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses".

1

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos
y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones
y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

Expediente: _____(1)_____

Como Ley reglamentaria del citado artículo constitucional, el Congreso de la Unión expidió la Ley Federal de Protección al Consumidor, que es el ordenamiento legal donde se plasman los principios básicos de las relaciones de consumo; las obligaciones de los proveedores; los derechos de los consumidores; las autoridades competentes para aplicarla; los procedimientos para lograr su objetivo y las sanciones que se imponen ante su incumplimiento.

En este sentido, la Ley Federal de Protección al Consumidor, tiene como objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores y el consumidor.
Otro aspecto importante de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es el haber establecido los principios básicos que deben cumplirse en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, entre los que destacan los contenidos en las fracciones III, VI y VII del artículo 1 de dicho ordenamiento, consistente en:

a) La **información adecuada y clara** sobre los diferentes productos y servicios que se comercialicen, con la especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como los riesgos que se pudieran presentar.
b) **El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos** y.
c) La **protección contra la publicidad engañosa** y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, de igual forma, contra prácticas y cláusulas abusivas en el abastecimiento de productos y servicios.

Ahora bien, para lograr el objeto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en ella se dotó a **la Procuraduría Federal del Consumidor** de las atribuciones de promover y **proteger los derechos e intereses de la parte consumidora y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores y los consumidores; así mismo, procurar y representar los intereses de los consumidores**, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan; requerir a los proveedores a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores.

En este sentido, el artículo 24, fracción XIV, de la mencionada Ley Federal de Protección al Consumidor, **corresponde a esta Procuraduría Federal del Consumidor, vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley**, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, **así como de las Normas Oficiales Mexicanas** y demás disposiciones aplicables, y en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento.

Complementando a lo anterior, debemos señalar que las propias Normas Oficiales Mexicanas, establecen los casos en los cuales la Procuraduría Federal del Consumidor vigila su cumplimiento, tal es el caso de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012), cuyo numeral 12, establece que corresponde a esta Procuraduría Federal del Consumidor vigilar su cumplimiento y en consecuencia, sancionar su contravención de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás ordenamientos legales aplicables.

En el caso que nos ocupa, en uso de las facultades contenidas en el artículo 13 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al realizar el monitoreo respectivo, en la página web con dirección electrónica: _____(5)_____ del proveedor _____(6)_____, se detectaron, entre otros aspectos, que

2

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

Expediente: _____(1)_____

_____(7)_____
_____

_____(8)_____
_____
_____

Es importante señalar que, el artículo 35, fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dispone que la Procuraduría Federal del Consumidor, podrá ordenar que se **corrija la información** o publicidad que viole las disposiciones de la referida Ley, en la forma en que se estime suficiente; lo que se persigue con el presente requerimiento, es que el proveedor corrija su portal de internet a efecto de que proporcione información adecuada y clara al público, de conformidad con los preceptos legales antes señalados.

Por lo anteriormente expuesto se:

A C U E R D A

PRIMERO. Se ordena al proveedor _____(9)_____ realice las siguientes correcciones y/o modificaciones en su página web.----------

_____(10)_____
_____
_____

SEGUNDO. Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 35, fracción II, segundo párrafo y 123, primer párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se concede al proveedor, un plazo de ____(11)_____contados a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación, para que acredite el cumplimiento a lo ordenado, o en su caso, manifieste lo que a su derecho corresponda ante esta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, ubicada en avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal seis mil ciento cuarenta, en la Ciudad de México.----------

TERCERO. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 25, fracción I, en términos del numeral 129 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con el Acuerdo por el que se actualizan para el año dos mil diecinueve, los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiocho de diciembre de dos mil dieciocho, se apercibe al proveedor que en caso de no dar cumplimiento en todos sus términos a lo solicitado, se le aplicará una medida de apremio, consistente en multa que puede oscilar entre_____(12)_____.----------

CUARTO. Asimismo, se le indica que de no acreditar el cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de publicidad, y demás ordenamientos legales aplicables, se podrá iniciar el procedimiento por infracciones a la ley, contemplado en el artículo 123 de la referida Ley.----------

QUINTO. Se ordena formar el expediente administrativo respectivo, con motivo del presente acuerdo y se le asigna el número ____(13)_____ del índice de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, el cual a partir de esta fecha, será el número con el cual se signen todas y cada una de sus actuaciones.----------

3

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

Expediente: _____(1)_____

SEXTO. Se le requiere al proveedor para que señale domicilio para oír y recibir notificaciones de carácter personal en la Ciudad de México, apercibido que de no hacerlo, se le notificará a través de los estrados de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.----------

SÉPTIMO. De conformidad a lo dispuesto por el artículo 104, fracciones I y II de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese personalmente** el presente acuerdo al proveedor en el domicilio ubicado en: _____(14)_____

OCTAVO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria conforme a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica al proveedor que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.----------

NOVENO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señala al proveedor que el expediente correspondiente, puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicada en el domicilio ya señalado, en días y horas hábiles, en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.----------

A T E N T A M E N T E

_____(15)_____
_____

4

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Requerimiento al proveedor o concesionario.

Objetivo: Solicitar a los proveedores o concesionarios para que corrijan y/o modifiquen su publicidad e información

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-03-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	El número de expediente correspondiente
2	Proveedor	Razón social, nombre comercial y domicilio del proveedor o concesionario.
3	Ciudad de México, a	Día, mes y año de elaboración.
4	Antecedentes	Descripción de los motivos que originaron el requerimiento.
5	Con dirección electrónica	Página web materia del monitoreo
6	proveedor o concesionario	El nombre o razón social del proveedor o concesionario.
7	Entre otros aspectos que	Descripción de la publicidad e información.
8	(8)	Fundamentación legal aplicable al caso concreto
9	Se ordena al proveedor	Nombre del proveedor
10	Realice las siguientes correcciones y/o modificaciones en su página web	Descripción de las correcciones y/o modificaciones a realizar.
11	Plazo de	El término para el cumplimiento del requerimiento.
12	Que puede oscilar entre	.Monto de la multa a imponer en caso de desacato.
13	Proveedor o concesionario y se le asigna el número	.Número de expediente que corresponda
14	En el domicilio ubicado en	Domicilio del proveedor o concesionario a notificar
15	firma el C.	Nombre y firma del servidor público que firma el requerimiento.

Formato-I-04-MP-720-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

Expediente: _____(1)_____

Proveedor: ____(2) _____

Acuerdo de cumplimiento.

------En la Ciudad de México, a los _____(3)_____.------
------**Vistos** los autos que integran el expediente en que se actúa, se procede a dictar el siguiente acuerdo conforme a los siguientes: ----------

A N T E C E D E N T E S

_____(4)_____
_____
_____
_____
_____

C O N S I D E R A C I O N E S

_____(5)_____
_____
_____
_____
_____

Derivado de lo anterior, se:

A C U E R D A

PRIMERO. Se tiene **por cumplido** el requerimiento de fecha treinta y uno de julio del dos mil diecinueve, formulado a _____**(6)**_____, de conformidad a lo señalado en las Consideraciones del presente acuerdo, por lo que esta autoridad, deja sin efectos el apercibimiento decretado en el mismo.----------

SEGUNDO. Con fundamento en el párrafo sexto, del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **NOTIFÍQUESE** la presente en los **ESTRADOS** de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, en el domicilio ubicado en AVENIDA JOSÉ VASCONCELOS NÚMERO DOSCIENTOS OCHO, PISO CATORCE, COLONIA CONDESA, ALCALDÍA CUAUHTEMOC, CÓDIGO POSTAL CERO SEIS MIL CIENTO CUARENTA, EN ESTA CIUDAD DE MÉXICO. ----------

TERCERO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se indica al referido proveedor, que el presente acuerdo constituye un acto definitivo en la vía administrativa.------

CUARTO. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria, se señala al multicitado proveedor, que el expediente correspondiente puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la cual se encuentra ubicada en Avenida José Vasconcelos número doscientos ocho, piso catorce, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal cero seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México, en días y horas hábiles. ----------

Página 1 de 2

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos
y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones
y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

Expediente: PFC.H.B.2.1.118/2019

QUINTO. En su oportunidad, **archívese** el presente expediente como **asunto total y definitivamente concluido.**----------

-------Así lo emitió y firma_____(7)_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XV y SEGUNDO Transitorio, párrafo segundo del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, primer párrafo, fracción II, inciso B),12, 58 primer párrafo Fracciones I, II, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte); punto segundo, párrafos primero y tercero del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, a la vez que se abroga Acuerdo similar publicado el 30 de diciembre de 2015 (publicado en el Diario Oficial de la Federación el trece de mayo de dos mil diecinueve).----------

_____(8)_____, hago constar que siendo las ___(9)____ horas con ___(9)____ minutos del día __(9)____ del mes de _____del año _____(9)_____, se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.————————————————

Página 2 de 2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Cumplimiento.

Objetivo: Determinar que el proveedor cumplió con lo solicitado mediante requerimiento.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-04-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	El número de expediente correspondiente
2	Proveedor	Razón social, nombre comercial y domicilio del proveedor o concesionario.
3	Ciudad de México, a	Día, mes y año de elaboración.
4	Antecedentes	Descripción de los motivos que originaron el requerimiento.
5	Consideraciones	Descripción de los motivos por los cuales el proveedor da cumplimiento con lo ordenado.
6	Proveedor o concesionario	El nombre o razón social del proveedor o concesionario.
7	firma el C.	Nombre y firma del servidor público que firma el requerimiento.
8	Hago constar que	Nombre de la persona que notifica el acuerdo
9	Que siendo las	Hora, minutos, día mes y año en que se notifica el acuerdo.

Formato-I-05-MP-720-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor.
Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
Dirección General de Procedimientos
y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.
Dirección de Sanciones
y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Expediente: _____(1)_____
Proveedor: _____(2)_____

Asunto: **SE ORDENA MONITOREO.**

----------Ciudad de México, a los _____(3)_____
VISTAS: las manifestaciones vertidas en el escrito recibido en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(4)_____, signado por el C. _____(5)_____, apoderado general para pleitos y cobranzas de _____(6)_____, se:----------

A C U E R D A

PRIMERO. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 13, párrafo primero, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **se ordena** realizar el **monitoreo y análisis respectivo**, a la página web: _____(7)_____relacionada con el proveedor _____(8)_____el cual deberá incluirse dentro del Programa Anual de Monitoreo a Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, para lo cual, se comisiona indistintamente a los CC. _____(9)_____, Servidores Públicos adscritos a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, en búsqueda de lo siguiente:----

_____(10)_____
_____
_____

SEGUNDO. Dicho monitoreo, tendrá por **OBJETO** y **ALCANCE** vigilar que la publicidad e información difundida cumpla con las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012); lo anterior, atendiendo a los criterios y directrices señalados los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad, publicados en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de julio del dos mil doce.----------

TERCERO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 2 de la ley citada en primer orden, se indica que el presente acuerdo, no constituye un acto definitivo en la vía administrativa. ----------

CUARTO. Con fundamento en el penúltimo párrafo, del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese el presente acuerdo en los estrados** de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicados en avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México.--

------Así lo emitió y firma la _____(11)_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y

Página 1 de 3

segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XIII y SEGUNDO Transitorio, párrafo segundo del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, párrafo primero, fracción II, 12 y 58, primer párrafo, fracciones I, II, IV, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte); punto segundo, párrafos primero y tercero del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, a la vez que se abroga Acuerdo similar publicado el 30 de diciembre de 2015 (publicado en el Diario Oficial de la Federación el trece de mayo de dos mil diecinueve).----------

_____[12]_____, hago constar que siendo las ____[13]____ horas con ____[13]_____ minutos del día ___[13]_____ del mes de ___[13]_____ del año dos mil ___[13]__ se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.————————————

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo que ordena monitoreo.

Objetivo: Ordenar la realización de un monitoreo para vigilar que se cumpla con la normatividad aplicable.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-05-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	El número de expediente correspondiente
2	Proveedor	Razón social y nombre comercial del proveedor
3	Ciudad de México a los	Día, mes y año de elaboración.
4	El	Fecha de recibido en la DGPAPT del escrito correspondiente
5	Signado por el C.	Nombre del representante legal
6	Del proveedor	Razón social y nombre comercial del proveedor.
7	La página web	Dirección electrónica de la página web materia del monitoreo
8	Relacionada con el proveedor	Razón social del proveedor y nombre comercial
9	Se comisiona indistintamente a los CC.	Nombres de las personas que se comisionan para para realizar el monitoreo.
10	(10)	Descripción de lo que se va a monitorear.
11	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.
12	Hago constar que	Nombre del servidor público que notifica el acuerdo
13	siendo las	Hora, minutos, día, mes y año en que se notifica el acuerdo.

Formato-I-06-MP-720-01

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor.
Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

Expediente: _____(1)_____

Asunto: **Acuerdo.**

------En la Ciudad de México, a los _____(2)_____.------

Visto: El monitoreo _____(3)_____, de fecha _____(4)_____, al respecto se emite el siguiente: ----------

C O N S I D E R A C I O N E S

I. La finalidad del monitoreo de cuenta, fue identificar si la información y/o publicidad referente al servicio de internet, que difunde el proveedor _____(5)_____, en la página de internet _____(6)_____, cumple con las disposiciones contenidas en _____(7)_____.

II. Del resultado del monitoreo _____(8)_____, se desprende que la información y/o publicidad exhibida por el proveedor, cumple con la normatividad jurídica citada en el punto inmediato anterior.----------

Por lo anteriormente expuesto, se: ----------

A C U E R D A

PRIMERO. Se ordena formar expediente administrativo con motivo del monitoreo número _____(9)_____ y se le asigna el número _____(10)_____, del Índice de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones. ----------

SEGUNDO. Agréguese a los autos el monitoreo número_____(11)_____, realizado el _____(12)_____, al sitio web _____(13)_____, correspondiente al proveedor _____(14)_____.----------

TERCERO. Del resultado del monitoreo _____(15)_____, realizado al contenido de la publicidad e información referente al servicio de internet, difundida por el proveedor _____(16)_____, en la página web _____(17)_____, se desprende que dicha publicidad e información cumple con las disposiciones contenidas en _____(18)_____, de conformidad a las Consideraciones vertidas en el presente acuerdo.----------

CUARTO. En razón de lo anterior, archívese el presente expediente como **asunto total y definitivamente concluido**.----------

QUINTO. Con fundamento en el penúltimo párrafo, del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese el presente acuerdo en los estrados** de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicados en Avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México.----------

Página 1 de 2

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor.
Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

------Así lo emitió y firma_____(19)_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XV y SEGUNDO Transitorio, párrafo segundo del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, primer párrafo, fracción II, inciso B),12, 58 primer párrafo Fracciones I, II, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte); punto segundo, párrafos primero y tercero del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, a la vez que se abroga Acuerdo similar publicado el 30 de diciembre de 2015 (publicado en el Diario Oficial de la Federación el trece de mayo de dos mil diecinueve).----------

_____(20)_____, hago constar que siendo las ___(21)_____ horas con _____(21)_____ minutos del día ____(21)_____ del mes de _____(21)_____ del año ___(21)_____, se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.----------

Página 2 de 2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de archivo de monitoreo.

Objetivo: Ordenar el archivo del expediente derivado de un monitoreo.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-06-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	El número de expediente correspondiente
2	Ciudad de México a los	Día, mes y año de elaboración.
3	El monitoreo	Número del monitoreo
4	De fecha	Fecha de elaboración del monitoreo
5	El proveedor	Razón social y nombre comercial del proveedor.
6	En la página de internet	Dirección electrónica de la página web sujeta a monitoreo
7	Disposiciones contenidas en	Normatividad jurídica sujeta a revisión en el monitoreo
8	Del resultado del monitoreo	Número de monitoreo
9	Del monitoreo número	Número de monitoreo
10	Se le asigna el número	Número de expediente asignado
11	El monitoreo número	Número de monitoreo
12	Realizado el	Fecha del monitoreo
13	Al sitio web	Dirección electrónica de la página web sujeta a monitoreo
14	Correspondiente al proveedor	Razón social y nombre comercial del proveedor.
15	Del resultado del monitoreo	Número de monitoreo
16	Difundida por el proveedor	Razón social y nombre comercial del proveedor
17	En la página web	Dirección electrónica de la página web sujeta a monitoreo
18	Disposiciones contenidas en	Normatividad jurídica aplicable
19	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.
20	Hago constar que	Nombre del servidor público que notifica el acuerdo
21	siendo las	Hora, minutos, día, mes y año en que se notifica el acuerdo.

Formato-I-07-MP-720-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

ASUNTO: Acuerdo de radicación.

----------Ciudad de México, a _____(1)_____.----------
-----**Visto:** el escrito signado por la _____(2)_____, así como sus anexos, presentados en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(3)_____, en contra de la empresa _____(4)_____ y, turnados a esta Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones el _____(5)_____, se procede a dictar el siguiente: ----------

A C U E R D O

PRIMERO. Regístrese en el Libro de Gobierno "Denuncias 2019", de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, bajo el número consecutivo ___(6)___, el escrito signado por la _____(7)_____ en su carácter de apoderada legal de la empresa _____(8)_____, así como sus anexos, presentados en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(9)_____, mediante el cual, denuncia presuntas trasgresiones a lo dispuesto por _____(10)_____, por parte del proveedor _____(11)_____.----------

SEGUNDO. Se ordena formar expediente administrativo, y se le asigna el número _____(12)_____, del índice de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, el cual, a partir de esta fecha, será el número con el cuál se signen todas y cada una de sus actuaciones.----------

TERCERO. Se ordena agregar al expediente en que se actúa, la documentación de cuenta.----------

CUARTO. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 8ª de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los diversos 1, 2, 14 y 16 fracción X, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y toda vez que se encuentran satisfechos los requisitos previstos en el artículo 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se tiene **POR PRESENTADA LA DENUNCIA** en contra de _____(13)_____, en relación con los hechos y servicios descritos en el escrito de cuenta. ----------

QUINTO. Se tiene por señalado como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones el ubicado en: _____(14)_____.----------

SEXTO. Se instruye al personal adscrito a esta Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, para que, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 13, párrafo primero, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, realicen los monitoreos respectivos, con base a la información y/o publicidad proporcionada por el denunciante, los cuales deberán incluirse dentro del "Programa Anual de Monitoreo Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones Año 2019", para que una vez que sean analizados, se determinen las acciones correspondientes en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.----------

SÉPTIMO. Asimismo, se hace del conocimiento al denunciante que no será parte del procedimiento por infracciones a la ley, que en su caso, se instruya en atención a su denuncia, sin embargo, de conformidad a lo establecido en el artículo 124 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta autoridad podrá requerirle que aporte pruebas que se estimen necesarias a fin de acreditar la existencia de violaciones a la citada ley.--

Sin perjuicio de lo anterior, y con apego a lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el denunciante tiene derecho a ser informado del estado del trámite y resultado que la Procuraduría brindó a su denuncia.----------

Página 1 de 2

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

OCTAVO. Con fundamento en el artículo 104, fracción ___(15)__ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese** ____(16)___ el presente acuerdo, al denunciante en el domicilio señalado para tal efecto, ubicado en: _____(17)_____.----------

-------Así lo emitió y firma _____(18)_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, párrafo primero, fracción II, 12 y 58, primer párrafo, fracciones I, II, IV, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

Página 2 de 2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Radicación.

Objetivo: Asignar número de denuncia y número de expediente.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-07-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
2	Signado por	Nombre del denunciante
3	el	Razón social y nombre comercial del proveedor denunciante
4	En contra	Razón social y nombre comercial del proveedor denunciado
5	el	Día, mes y año de turno de la denuncia a la DSAPT
6	Bajo el número	Número de denuncia asignada
7	Signado por la	Nombre del denunciante
8	Apoderada legal de	Razón social y nombre comercial del proveedor denunciante
9	el	Fecha de recepción de denuncia
10	A lo dispuesto por	Ordenamientos legales transgredidos
11	Por parte del proveedor	Razón social y nombre comercial del proveedor denunciante
12	Se le asigna el número	Número de expediente administrativo correspondiente
13	Por presentada la denuncia en contra de	Razón social y nombre comercial del proveedor denunciado
14	El ubicado en	Domicilio señalado para oír y recibir notificaciones
15	fracción	Ordenamiento legal aplicable
16	Notifíquese	Personalmente y/o por estrados (según el caso)
17	Domicilio ubicado en	Domicilio donde se notificará el acuerdo
18	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.

Formato-I-08-MP-720-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos
y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y
y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: _____(1)____

Asunto: Prevención

----------En la Ciudad de México, a _____(2)_____.----------
-----**Visto** el escrito de denuncia presentado en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(3)_____, suscrito por el **C.** _____(4)_____, en contra de _____(5)_____ y, turnado a esta Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones en esa misma fecha, se procede a dictar el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO. Téngase por presentado el escrito que se provee.----------

SEGUNDO. Regístrese en el Libro de Gobierno de Denuncias, de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, bajo el número consecutivo ___(6)___, el escrito signado por el **C.** _____(7)_____, presentado en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, mediante el cual, denuncia presuntas trasgresiones a lo dispuesto por _____(8)_____, por parte del proveedor _____(9)_____.----------

TERCERO. Se ordena formar expediente administrativo, y se le asigna el número _____(10)_____, del índice de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, el cual, a partir de esta fecha, será el número con el cuál se signen todas y cada una de sus actuaciones.----------

CUARTO. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a Ley Federal de Protección al Consumidor, **SE PREVIENE** al C. _____(11)_____, para que en un término de _____(12)_____ contados a partir del día siguiente a aquel que surta efectos la notificación del presente acuerdo, _____(13)_____. Lo anterior, a efecto de cumplir con los requisitos señalados por el numeral 97, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **apercibido** que para el caso de no realizar la aclaración solicitada dentro del término señalado, se desechará el escrito que se provee.----------

QUINTO. Se informa que una vez desahogada la prevención anterior, esta autoridad procederá a acordar lo conducente respecto al escrito de cuenta.----------

SEXTO. Con fundamento en el artículo 104, primer párrafo, fracción VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese personalmente** al denunciante el presente acuerdo, en el domicilio ubicado en: _____(14)_____.

SÉPTIMO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 2 de la ley citada en primer término, se indica que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.----------

OCTAVO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 2 de la ley citada en primer término, se señala al multicitado proveedor, que el expediente en que se actúa puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, la cual se encuentra ubicada en: **avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal cero seis mil ciento cuarenta y uno, de la Ciudad de México, en días y horas hábiles.**----------

------Así lo emitió y firma _____(15)_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, párrafo primero, fracción II, 12 y 58, primer párrafo, fracciones I, II, IV, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Prevención

Objetivo: Prevenir al particular para que subsane alguna omisión.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-08-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
3	el	Día, mes y año del escrito del particular donde se observa la omisión.
4	Suscrito por el C.	Nombre de la persona que presenta el escrito
5	En contra de	Razón social y nombre comercial del proveedor denunciado (en su caso).
6	Bajo el número	Número de denuncia asignada
7	Signado por	Nombre del particular
8	A lo dispuesto por	Ordenamientos legales transgredidos
9	Por parte del proveedor	Razón social y nombre comercial del proveedor denunciado
10	Se le asigna el número	Número de expediente administrativo correspondiente
11	Se previene a	Nombre del particular y/o Razón social y nombre comercial del proveedor
13	Término de	Plazo para desahogar la prevención
14	Domicilio ubicado en	Domicilio donde se notificará el acuerdo
15	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.

Formato-I-09-MP-720-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

ASUNTO: Se admite Denuncia.

EXPEDIENTE: ____(1)____

----------Ciudad de México, a _____(2)_____.----------

----------**VISTA** la denuncia registrada bajo el número ___(3)___, del Libro de Gobierno Denuncias de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, presentada por la **C.** _____(4)_____, en contra de la empresa _____(5)_____, por posible publicidad engañosa; al respecto se:----------

A C U E R D A

PRIMERO. SE ADMITE a trámite la denuncia registrada bajo el número ___(6)___, en contra del proveedor _____(7)_____, por posibles presuntas transgresiones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás ordenamientos legales que resulten aplicables en materia de publicidad e información, por parte de la referida empresa.----------

Lo anterior, en virtud de que la referida denuncia, cumple con los requisitos establecidos por el ordinal 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.----------

SEGUNDO. La publicidad y/o información denunciada será analizada y, en caso de que esta autoridad considere que pudiera existir incumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012) y demás ordenamientos legales aplicables en materia de publicidad e información, procederá en los términos del artículo 125 de la Ley citada en primer término.----------

TERCERO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria conforme a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.---

CUARTO. Con fundamento en el penúltimo párrafo, del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese el presente acuerdo en los estrados** de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicados en avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, delegación Cuauhtémoc, código postal seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México.----------

------Así lo emitió y firma _____(8)_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, párrafo primero, fracción II, 12 y 58, primer párrafo, fracciones I, II, IV, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del

Página 1 de 2

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

_____(9)_____, hago constar que siendo las __(9)____ horas con __(10)____ minutos del día ___(10)___ del mes de __(10)___del año ___(10)___ se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.----------

Página 2 de 2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Admisión de denuncia

Objetivo: Admitir a trámite una denuncia para su análisis.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-09-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
3	Bajo el número	Número de la denuncia asignada.
4	Presentada por	Nombre de la persona que presenta la denuncia
5	En contra de	Nombre y/o razón social del proveedor denunciado
6	Bajo el número	Número de la denuncia asignada.
7	En contra de	Nombre y/o razón social del proveedor denunciado
8	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.
9	Hago constar que	Nombre del servidor público que notifica el acuerdo
10	siendo las	Hora, minutos, día, mes y año en que se notifica el acuerdo.

Formato-I-10-MP-720-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: _____(1)_____

ASUNTO: Se emite acuerdo.

----------Ciudad de México, a _____(2)_____.----------
-----**Visto:** El contenido de la solicitud realizada vía electrónica, registrada bajo el número consecutivo ____(3)____ del Libro de Denuncias, de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, por el **C.** _____(4)_____, recibida en fecha _____(5)_____, en _____(6)_____, la cual a su vez, fue turnada a esta Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, el día _____(7)_____, se emite el presente acuerdo, atendiendo a las siguientes:----------

C O N S I D E R A C I O N E S

_____(8)_____
_____
_____
_____

En consecuencia, **la solicitud del consumidor, no cumple con el objetivo de una denuncia.**

Derivado de lo antes expuesto, se:

A C U E R D A

PRIMERO. Se tienen por presentadas las manifestaciones realizadas por el **C.** _____(9)_____, recibidas el _____(10)_____ en ___(11)__ y turnadas a esta Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, el ____(12)_____.----------

SEGUNDO. Con fundamento en el artículo 57 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, que a su vez, se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, **SE DESECHA** las manifestaciones realizadas por el C. _____(13)_____, recibidas el _____(14)_____, en _____(15)_____de conformidad a lo señalado en los Considerandos del presente acuerdo.----------

TERCERO. Se ordena el archivo del expediente en que se actúa, como **asunto total y definitivamente concluido.**----------

CUARTO. Con fundamento en el penúltimo párrafo, del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, notifíquese el presente acuerdo en los estrados de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicados en avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México.----------

-------Así lo emitió y firma _____(16)_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil

Página 1 de 2

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

diecinueve); 1, 3, 4, 9, párrafo primero, fracción II, 12 y 58, primer párrafo, fracciones I, II, IV, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

_____(17)_____, hago constar que siendo las _(18)____ horas con ___(18)___ minutos del día __(18)___ del mes de _____(18)_____del año _____(18)____, se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.-----

Página 2 de 2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Desechamiento de denuncia

Objetivo: Desechar la denuncia por resultar ociosa o notoriamente improcedente.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-10-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
3	Bajo el número consecutivo	Número de la denuncia asignada.
4	Presentada por el C.	Nombre de la persona que presenta la denuncia
5	Recibida en fecha	Día, mes y año de recepción de la denuncia.
6	en	La Unidad Administrativa que la recibe
7	El día	Fecha de turno a la Dirección de área
8	Consideraciones	Razonamientos lógico-jurídicos por los que se desecha la denuncia
9	Por el C.	Nombre del denunciante
10	Recibidas el	Fecha de recepción de la denuncia
11	en	La Unidad Administrativa que la recibe
12	el	Fecha de turno a la Dirección de área
13	Recibidas el	Fecha de recepción de la denuncia
15	en	La Unidad Administrativa que la recibe
16	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.
17	Hago constar que	Nombre del servidor público que notifica el acuerdo
18	siendo las	Hora, minutos, día, mes y año en que se notifica el acuerdo.

Formato-I-11-MP-720-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

Expediente: _____(1)_____

ASUNTO: Se emite acuerdo

----------Ciudad de México, a _____(2)_____.----------
-----**Vistos:** los autos del expediente en que se actúa, se procede a dictar el presente acuerdo, conforme a las siguientes:----------

A N T E C E D E N T E S

_____(3)_____
_____
_____
_____

C O N S I D E R A C I O N E S

_____(4)_____
_____
_____
_____

En virtud de lo anterior, se:

A C U E R D A

PRIMERO. En atención a las consideraciones vertidas en el presente acuerdo, se considera que **no existen elementos** que permitan acreditar que _____**(5)**_____, incumple con lo dispuesto por _____(6)_____, y demás ordenamientos legales aplicables en materia de publicidad e información.----------

SEGUNDO. En razón de lo anterior, se ordena el archivo del expediente en que se actúa, como **asunto total y definitivamente concluido**.----------

TERCERO. Con fundamento en el penúltimo párrafo, del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese el presente acuerdo en los estrados** de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicados en avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, delegación Cuauhtémoc, código postal seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México.----------

CUARTO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 2 de la ley citada en primer orden, se indica que el presente acuerdo, constituye un acto definitivo en la vía administrativa. ----------

-------Así lo emitió y firma _____(7)_____, con fundamento en los preceptos legales citados en el considerando Primero del presente acuerdo.----------

_____(8)_____, hago constar que siendo las __(9)__ horas con ___(9)___ minutos del día __(9)____ del mes de ____(9)___ del año __(9)_____, se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Página 1 de 1

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de No Elementos

Objetivo: Acreditar la no existencia de elementos que contravengan la normatividad aplicable.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-11-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
3	Antecedentes	Breve síntesis de las actuaciones que obran en el expediente.
4	Consideraciones	Razonamientos lógico jurídicos que determinan que no existen elementos que contravengan la normatividad aplicable
5	que	Nombre y/o razón social del proveedor
6	Incumple con	Ordenamientos legales aplicables
7	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.
8	Hago constar que	Nombre del servidor público que notifica el acuerdo
9	siendo las	Hora, minutos, día, mes y año en que se notifica el acuerdo.

Formato-I-12-MP-720-01

PROFECO | 2020

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos
y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones
y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: ____(1)____

PROVEEDOR: _____(2)_____.

Asunto: Se emite acuerdo

----------En la Ciudad de México, a _____(3)_____.--------
-----**Vistos** los autos del expediente en que se actúa, se procede a dictar el presente acuerdo conforme a los siguientes:

A N T E C E D E N T E S

_____(4)_____
_____
_____

C O N S I D E R A C I O N E S

Por lo anteriormente expuesto, se:

A C U E R D A

PRIMERO. Una vez analizado el escrito presentado en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(5)_____, signado por el C. ____(6)____, se tienen por cumplidos _____(7)_____ del requerimiento formulado al proveedor ____(8)____, en fecha ____(9)____.----------

SEGUNDO. Por lo que hace a ____(10)____ del requerimiento formulado al proveedor del resultado de los monitoreos _____(11)_____, de fechas ___(12)___, así como de las constancias que obran en autos del expediente al rubro, se desprenden posibles transgresiones a ____(13)____, por lo tanto, remítase copia certificada del presente expediente, a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, para que en términos del artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, determine la procedencia del inicio del procedimiento por infracciones a la ley correspondiente. ----------

TERCERO. Una vez hecho lo anterior, se ordena el **archivo** del expediente en que se actúa **como asunto totalmente concluido.** ----------

CUARTO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 2 de la ley citada en primer orden, se indica al proveedor que el presente acuerdo constituye un acto definitivo en la vía administrativa. ----------

QUINTO. Con fundamento en el artículo 104, primer párrafo, fracción VI de la Ley de Protección al Consumidor, **notifíquese personalmente** al proveedor el presente acuerdo, en el domicilio ubicado en _____(14)_____:----------

SEXTO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señala al proveedor que el expediente en que se actúa, puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor,

Página 1 de 2

ubicada en el domicilio en Avenida **JOSÉ VASCONCELOS, NÚMERO DOSCIENTOS OCHO, PISO CATORCE, COLONIA CONDESA, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL CERO SEIS MIL CIENTO CUARENTA Y UNO, DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EN DÍAS Y HORAS HÁBILES.---**

-------Así lo emitió y firma _____(15)_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV, XVII y 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII, XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9 primer párrafo, Fracción II, inciso B),12, 58 primer párrafo Fracciones I, II, IV, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

MTBVA/JEMC

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de remisión a PIL

Objetivo: Remitir a la DPST copia certificada del expediente, por presuntas transgresiones a la normatividad aplicable.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-12-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Proveedor	Nombre y/o razón social del proveedor.
3	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
4	Antecedentes/ Consideraciones	Breve síntesis de las actuaciones que obran en el expediente y los Razonamientos lógico jurídicos que determinan posibles transgresiones a la normatividad aplicable
5	Presentado el	Fecha en que se recibe el escrito del proveedor
6	Por el C.	Nombre y/o razón social del proveedor y/o representante legal
7	Se tienen por cumplidos	Puntos que fueron requeridos y que se determinan como cumplidos.
8	Formulado al proveedor	Nombre y/o razón social del proveedor
9	En fecha	Fecha en la que se emitió el requerimiento
10	Por lo que hace a	Puntos que fueron requeridos y que se consideran como posibles violaciones a normatividad aplicable.
11	Resultado de los monitoreo (s)	Número (s) del monitoreo (s) donde se acreditan la posibles transgresiones a la normatividad aplicable
12	De fecha	Fecha del monitoreo (s)
13	Se desprenden posibles transgresiones a	Normatividad jurídica que se considera transgredida pro el proveedor
14	Ubicado en	Domicilio donde se notificará el acuerdo
15	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.

Formato-I-13-MP-720-01

PROFECO 2020 LEONA VICARIO

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: (1)

ASUNTO: Se emite acuerdo.

---------- Ciudad de México, a_____(2)_____. ----------

Visto: el escrito de denuncia, en contra del proveedor _____(3)_____presentado por_____(4)_____, en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el_____(5)_____, se procede a dictar el siguiente acuerdo conforme a los siguientes: ----------

A N T E C E D E N T E S

_____(6)_____
_____
_____

C O N S I D E R A C I O N E S

_____(7)_____
_____
_____

Por lo antes expuesto se emite el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO. En razón de las consideraciones vertidas en el del presente acuerdo, esta autoridad, se declara **incompetente** para conocer de la conducta denunciada, por parte del proveedor toda vez que _____(8)_____.----------

CUARTO. Con fundamento en lo dispuesto por el segundo párrafo del ordinal 42 de la Ley Federal de Procedimiento administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, mediante oficio, **remítase** a _____(9)_____, copia certificada del escrito de la denuncia materia del asunto que nos ocupa, para que en el ejercicio de sus atribuciones, determine lo que conforme a derecho corresponda.----------

QUINTO. Hecho lo anterior, se ordena el **archivo** del expediente en que se actúa, como **asunto total y definitivamente concluido.**----------

SEXTO. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 104, penúltimo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese el presente acuerdo en los estrados** de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicados en Avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, demarcación territorial Cuauhtémoc, código postal seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México.----------

SÉPTIMO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 2 de la ley citada en primer orden, se indica que el presente acuerdo constituye un acto definitivo en la vía administrativa. ----------

------Así lo emitió y firma _____(10)_____con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, párrafo primero, fracción II, 12 y 58, primer párrafo, fracciones I, II, IV, VII, VIII y

Página 1 de 2

PROFECO 2020 LEONA VICARIO

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

_____(11)_____, hago constar que siendo las _____(12)_____ horas con _____(13)_____ minutos del día _____(13)_____ del mes de _____ del año _____(12)_____, se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.-

Página 2 de 2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Incompetencia

Objetivo: Remitir la denuncia a la unidad administrativa y/o autoridad competente.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-13-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
3	En contra del Proveedor	Nombre y/o razón social del proveedor denunciado
4	Presentado por	Nombre del denunciante
5	el	Fecha en que se recibió la denuncia
6	Antecedentes	Breve síntesis de las constancias que obran en el expediente
7	Consideraciones	Razonamientos lógico jurídicos para determinar la incompetencia
8	Toda vez que	Razones que motivan la incompetencia
9	Remítase a	Unidad administrativa y/o autoridad competente para sustanciar la denuncia
10	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.
11	Hago constar que	Nombre del servidor público que notifica el acuerdo
12	siendo las	Hora, minutos, día, mes y año en que se notifica el acuerdo.

Formato-I-14-MP-720-01

PROFECO | 2020 LEONA VICARIO

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: __(1)___

ASUNTO: SE IMPONE MULTA COMO MEDIDA DE APREMIO.

----------Ciudad de México, a_____(2)_____.----------

-----**Visto:** el estado procesal que guardan los autos que integran el expediente en que se actúa, relacionados con _____(3)_____ se procede a dictar el presente acuerdo conforme a los siguientes: ----------

R E S U L T A N D O S

_____(4)_____
_____
_____
__

C O N S I D E R A N D O

_____(5)_____
_____
_____

Por lo antes expuesto, esta autoridad:

R E S U E L V E

PRIMERO. Se impone a _____-(6)_____ **una multa** como medida de apremio, por la **cantidad de** _____(7)_____ toda vez que, al ser desechado su escrito recibido en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el día _____(8)_____**se tiene por no cumplido el requerimiento de**_____(9)_____.----------

SEGUNDO. Con fundamento en el artículo 104, fracción IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese personalmente** el presente acuerdo al proveedor en el domicilio ubicado en:_____(10)_____. ----------

TERCERO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se indica al proveedor que el presente acuerdo constituye un acto definitivo en la vía administrativa. ----------

CUARTO. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, fracción XV, 83 y 85 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se le informa al proveedor que la presente resolución **podrá ser impugnada mediante recurso de revisión**, que deberá interponer dentro de los quince días contados a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación.----------

Asimismo, se hace del conocimiento al proveedor o concesionario, que **podrá presentar en su caso el juicio correspondiente**, atendiendo a lo establecido en el artículo 83 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.--------

QUINTO. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria, se señala que el expediente en que se actúa puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, ubicadas en **Avenida José Vasconcelos número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, código postal seis mil ciento cuarenta, demarcación territorial Cuauhtémoc, en la ciudad de México, en horas y días hábiles.**----------

----Así lo acordó y firma _____(11)_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos señalados en el punto I del apartado de Considerandos de la presente resolución. ----------

Página 1 de 1

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de imposición de Medida de Apremio

Objetivo: Imponer una multa como medida de apremio al proveedor, por desacato a mandato de autoridad.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-14-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
3	Relacionado con	Nombre y/o razón social del proveedor
4	Resultandos	Breve síntesis de las constancias que obran en el expediente.
5	Considerandos	Razonamientos lógico jurídicos con los que se acredita la imposición de la multa
6	Se impone a	Nombre y/o razón social del proveedor
7	Cantidad de	Monto de la multa que se impone al proveedor
8	El día	Fecha en que se desechó el escrito (en su caso)
9	No cumplido el requerimiento de	La fecha en que se emitió el requerimiento
10	El domicilio ubicado en	Domicilio donde se notificará el acuerdo
11	Así lo acordó y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.

Formato-I-15-MP-720-01

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

FICHA PREVIA DE MONITOREO (Pág. 1 de 2)

Número de Monitoreo	1	Fecha de monitoreo	2
Proveedor:			

Medio en el que se difunde la publicidad:				
Electrónico	Página o sitio de internet		Fecha de consulta	
	3		4	
Impresos	Especificar razón social del medio de difusión	Fecha de publicación o vigencia del documento	Sección	Página
	5	6	7	8
RADIO	Especificar razón social del medio de difusión	Fecha de emisión	Canal	Horario
	9	10	11	12
Espectaculares	Ubicación		Fecha de constatación	
	13		14	

Descripción de la publicidad		
	Bien	15
	Producto	16
	Servicio	17

Página 1

Posibles presunciones de violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o demás ordenamientos legales aplicables.

Criterios monitoreados	Si	No	Fundamento legal	Razones
Señala precio, cuota o monto total.	18	19	20	21
Señala precio o tarifa en moneda nacional y/o en moneda extranjera, indica que la transación será al tipo de cambio del día en que se realice la operación.	18	19	20	21
Informa condiciones, términos o restricciones de forma clara.	18	19	20	21
Existen contradicciones en las condiciones, términos o restricciones o en la publicidad en si misma.	18	19	20	21
Utiliza afirmaciones totales o absolutas.	18	19	20	21
Ofrece servicios adicionales condicionados.	18	19	20	21
Señala la vigencia, condiciones y forma en que puede hacerse uso de la promoción.	18	19	20	21

Posibles presunciones de violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o demás ordenamientos legales aplicables.				
Criterios monitoreados	Si	No	Fundamento legal	Razones
Establece procedimiento para dudas quejas y aclaraciones.	18	19	20	21
Horarios de atención, número de tel. de atención al cliente y correo electrónico.	18	19	20	21
Señala folio y/o num de registro de tarifas ante el IFT	18	19	20	21
Establece el hipervínculo correspondiente de la autoridad competente para cosulta de tarifas	18	19	20	21
Descripción, caracteristicas y contenidos de los planes o paquetes.	18	19	20	21
Informa que en caso de modificaciones de contenido y/o características en planes y/o paquetes se notificará al consumidor con al menos 15 días naturales de anticipación.	18	19	20	21
Exhibe contrato de adhesión, con tamaño y letra unidforme de almenos 9 puntos.	18	19	20	21
El texto del contrato coincide con el registrado ante PROFECO.	18	19	20	21
Exhibe carta de Derechos Mínimos	18	19	20	21

Elaboró	
Firma	22
Nombre	23
Cargo	24

La presente ficha de monitoreo es realizada con fundamento en los artículos 6°, apartado B, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, párrafos primero, segundo y tercero, fracciones III y VII, 13 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 2, 3, 4, párrafo primero, fracciones V y XX, y párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, fracciones XI, XIV, XV, XVI y XVII, 32 primer párrafo fracciones III y XIV y SEGUNDO Transitorio párrafo segundo del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor de (publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019); 1, 3, 4, 9 primer párrafo, fracción II, inciso B) 12, 58 primer párrafo fracciones II, III y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; (publicado en el DOF el 07 de septiembre de 2015 y modificado por última vez el 30 de enero de 2020); punto Segundo, primer y tercer párrafos del Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, a la vez que se abroga Acuerdo similar publicado el 30 de diciembre de 2015 (publicado en el Diario Oficial de la Federación el trece de mayo de dos mil diecinueve), artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (publicado en el DOF el 14 de julio de 2014 última reforma el 15 de junio de 2018), el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (publicado en el DOF el 06 de julio de 2015) y Artículo SEGUNDO, CUARTO, QUINTO párrafo primero, SEXTO, SEPTIMO, OCTAVO, NOVENO, DECIMO, DECIMO PRIMERO, DECIMO SEGUNDO, DECIMO TERCERO del ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad, (publicada en el DOF el 24 de julio del 2012).

Página 2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Ficha Previa de Monitoreo

Objetivo: Realizar un “check list” de los aspectos que se exhiben en el portal web del proveedor.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato I-15-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de monitoreo	Número del monitoreo asignado
2	Fecha de monitoreo	Fecha de realización del monitoreo
3	Página de internet	Dirección electrónica materia de monitoreo
4	Fecha de consulta	Fecha en que se consulta la dirección electrónica materia de monitoreo
5	Razón social del medio de difusión	Razón social del medio impreso materia de monitoreo
6	Fecha de publicación del documento	Fecha de la pauta publicitaria materia de monitoreo
7	Sección	Sección del medio impreso donde se localiza la pauta materia de monitoreo
8	Página	Número de página del medio impreso donde aparece la pauta materia de monitoreo
9	Razón social del medio de difusión	Razón social del medio radiofónico materia de monitoreo
10	Fecha de emisión	Fecha del spot publicitario materia de monitoreo
11	Canal	Frecuencia de radio donde se localizó el spot publicitario materia de monitoreo.
12	Horario	Hora en que se difundió el spot publicitario
13	Ubicación	Domicilio de donde se encuentra el anuncio espectacular materia de monitoreo
14	Fecha de constatación	Fecha de monitoreo del anuncio espectacular
15	Bien	Indicar con una “X” si se trata de un bien
16	Producto	Indicar con una “X” si se trata de un producto
17	Servicio	Indicar con una “X” si se trata de un servicio
18	Si	Indicar con una “X” cuando los aspectos materia de monitoreo han sido transgredidos

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
19	No	Indicar con una “X” cuando los aspectos materia de monitoreo han sido transgredidos
20	Fundamento Legal	Señalar los ordenamientos legales que posiblemente han sido transgredidos
21	Razones	En su caso, señalar cualquier observación aplicable
22	Firma	Firma de quien elabora el monitoreo
23	Nombre	Nombre de quien elabora el monitoreo
24	Cargo	Cargo de quien elabora monitoreo

Formato-I-16-MP-720-01

PROFECO 2020 LEONA VICARIO

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: (1)

ASUNTO: SE HACE EFECTIVO APERCIBIMIENTO

----------Ciudad de México, a _____(2)_____.----------
Vistos los autos del expediente en que se actúa, se procede a dictar el presente acuerdo conforme a los siguientes: ----------

A N T E C E D E N T E S

_____(3)_____
_____
_____

C O N S I D E R A C I O N E S

_____(4)_____
_____
_____

Por lo anteriormente expuesto se:

A C U E R D A

PRIMERO. En virtud de que el proveedor no desahogó el requerimiento que le fue formulado mediante acuerdo de fecha veintiuno de abril del año en curso, **procédase a hacer efectivo el apercibimiento**, decretado en el citado acuerdo, en términos de lo dispuesto por el artículo 25, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor. ----------

SEGUNDO. Con fundamento en el penúltimo párrafo, del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese el presente acuerdo en los estrados** de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicados en avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, código postal seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México.----------

TERCERO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria conforme a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica al proveedor que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.----------

CUARTO. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria, se señala a proveedor que el expediente correspondiente puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la cual se encuentra ubicada en el domicilio señalado en el punto SEGUNDO del presente acuerdo.----------

-------Así lo emitió y firma la _____(5)_____con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII y 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, primer párrafo, fracción II, inciso B),12, 58 primer párrafo Fracciones I, II, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

_____(6)_____, hago constar que siendo las _____ horas con _____(7)_____ minutos del día _____ del mes de (7) del año (7), se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor. ----------

Página 1 de 1

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo donde se hace efectivo Apercibimiento

Objetivo: Ordenar que se haga efectivo un apercibimiento y la imposición de la multa como medida de apremio.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-16-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
3	Antecedentes	Breve síntesis de las constancias que obran en el expediente
4	Consideraciones	Razonamientos lógico jurídicos que determinan la imposición de la multa
5	Así lo acordó y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo.
6	Hago constar que	Nombre del servidor público que notifica el acuerdo
7	siendo las	Hora, minutos, día, mes y año en que se notifica el acuerdo.

Formato-I-17-MP-720-01

PROFECO | 2020

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos
y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y
Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: (1)

Proveedor: (2)

Asunto: Se concede prórroga.

----------En la Ciudad de México, a_____(3)_____.----------

-----**Visto:** el escrito presentado el diez de agosto del año en curso, en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, suscrito por el_____(4)_____, quien se ostenta como representante legal de la empresa_____(5)_____, al respecto, se emite el presente.----------

A C U E R D O

PRIMERO. Agréguese a los autos el escrito que se provee, así como sus anexos.----------

SEGUNDO. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con lo previsto por el artículo 19 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a dicho ordenamiento; se tiene por acreditada y reconocida la personalidad del C _____(6)_____, como apoderado general para pleitos y cobranzas de _____(7)_____, en términos de lo establecido en la copia certificada de la escritura pública número _____(8)_____.----------

Asimismo, en términos de lo dispuesto por el artículo 19, tercer párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se tienen como autorizados para oír y recibir todo tipo de notificaciones, realicen trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarios a los **CC.**_____**(9)**_____.----------

TERCERO. Se tiene señalado como domicilio para recibir toda clase de notificaciones, el ubicado en: _____(9)_____ así como señalados los correos electrónicos: _____(10)_____ para recibir todas aquellas notificaciones que no tengan el carácter de personales.----------

CUARTO. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 15-A, fracción II de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, toda vez que la copia certificada de de la escritura pública citada en el punto Segundo del presente acuerdo, ha sido cotejada con la copia simple que obra en autos, **DEVUÉLVASE** la copia certificada de la escritura pública antes mencionada, al proveedor por conducto de persona debidamente autorizada y previa toma de comparecencia.----------

QUINTO. Con fundamento en los artículos 13, párrafo segundo y 108 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con lo dispuesto por el artículo 31 de Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley de la materia, **SE CONCEDE** al proveedor, una prórroga por un término de **5 días naturales** contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación del presente acuerdo, a efecto de que se dé cumplimiento al requerimiento de fecha catorce de julio del año dos mil veinte, formulado a dicha empresa.----------

Se le indica al proveedor, que en caso de no dar cumplimiento a lo solicitado en el requerimiento de fecha _____(11)_____dentro del término concedido, se hará efectivo el apercibimiento decretado en el mismo. ----------

SEXTO. De conformidad a lo dispuesto por el artículo 104, fracción VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese personalmente** el presente acuerdo al proveedor, en el domicilio ubicado en: _____(12)_____.----------

SÉPTIMO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria conforme a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.----------

OCTAVO. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria, se señala que el expediente correspondiente puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de

Página 1 de 2

Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la cual se encuentra ubicada en Avenida José Vasconcelos número doscientos ocho, piso catorce, Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal cero seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México, en días y horas hábiles. ----------

------Así lo emitió y firma _____(13)_____con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, primer párrafo, fracción II, inciso B),12, 58 primer párrafo Fracciones I, II, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Prórroga

Objetivo: Ampliar el término concedido al proveedor que desahogue el requerimiento.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-17-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Proveedor	Nombre y razón social del proveedor
3	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
4	Suscrito por	Breve síntesis de las constancias que obran en el expediente
5	Representante legal de	Razonamientos lógico jurídicos que determinan la imposición de la multa
6	La personalidad de	Nombre del representante legal del proveedor
7	de	Nombre y razón social del proveedor
8	número	Número del instrumento notarial con el que acredita personalidad el representante legal.
9	A los CC.	Nombre de los autorizados designados por el representante legal
10	Así como los correos electrónicos	Direcciones electrónicas señaladas para recibir notificaciones electrónicas que no tengan carácter de personales
11	Requerimiento de fecha	Fecha de emisión del requerimiento
12	Domicilio ubicado en	El domicilio donde se notificará el acuerdo
13	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo

Formato-I-18-MP-720-01

PROFECO | 2020 LEONA VICARIO

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: (1)

PROVEEDOR: (2)

Asunto: Se acuerda escrito.

----------En la Ciudad de México, a_____(3)_____.----------

-----**Visto** el escrito presentado ante la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el_____(4)_____, así como su anexo, suscrito por _____(5)_____, quien se ostenta como apoderado legal de _____(6)_____se emite el presente acuerdo atendiendo a los siguientes:----

A N T E C E D E N T E S

_____
_____**(7)**_____
_____

C O N S I D E R A C I O N E S

_____
_____**(8)**_____
_____

En virtud de lo antes expuesto, se emite el presente:

A C U E R D A

PRIMERO. Agréguese a los autos los escritos de cuenta.----------

SEGUNDO. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con lo previsto por el artículo 19 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a dicho ordenamiento; se tiene por acreditada y reconocida la personalidad de_____(9)_____, como apoderado general para pleitos y cobranzas de _____**(10)**_____en términos de lo establecido en _____(11_____.----------

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 15-A, fracción II de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor y, toda vez que la copia certificada de dicha escritura pública ha sido cotejada con la copia simple que obra en autos, **DEVUÉLVASE** la referida copia certificada al proveedor, por conducto de persona debidamente autorizada y previa toma de comparecencia.----------

Asimismo, en términos de lo dispuesto por el artículo 19, tercer párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se tienen como autorizados para oír y recibir todo tipo de notificaciones, realicen trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarios a los **CC.** _____**(12)**_____. ----------

TERCERO. Se tiene señalado como domicilio para recibir toda clase de notificaciones, el ubicado en:_____**(13)**_____.----------

CUARTO.- Se tiene **por desahogada la prevención** formulada a _____(14)_____mediante proveído de fecha_____(15)_____, en razón de que se adjuntó al escrito que se provee, el documento idóneo con el cual se acreditó su personalidad jurídica.----------

QUINTO. Procédase a analizar las manifestaciones vertidas en el escrito recibido en esta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(16)_____signado por la apoderada general para pleitos y cobranzas del proveedor derivados del requerimiento de fecha _____(17)_____, formulado a dicha empresa.------

Página 1 de 2

SEXTO. Con fundamento en el penúltimo párrafo, del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **notifíquese el presente acuerdo en los estrados** de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicados en avenida José Vasconcelos, número doscientos ocho, piso catorce, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal seis mil ciento cuarenta, Ciudad de México.----------

SÉPTIMO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria conforme a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.----------

OCTAVO. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 2 de la ley citada en primer término, se señala al proveedor que el expediente en que se actúa puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, la cual se encuentra ubicada en: **JOSÉ VASCONCELOS, NÚMERO DOSCIENTOS OCHO, PISO CATORCE, COLONIA CONDESA, DEMARCACIÓN TERRITORIAL CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL CERO SEIS MIL CIENTO CUARENTA Y UNO, DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EN DÍAS Y HORAS HÁBILES.**----------

------Así lo emitió y firma _____(18)_____con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, párrafo primero, fracción II, 12 y 58, primer párrafo, fracciones I, II, IV, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

_____(19)_____, hago constar que siendo las __(18)_____ horas con __(20)_____ minutos del día ___(20)_____ del mes de ____(20)_____ del año dos mil veinte, se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.----------

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Desahogo de Prevención

Objetivo: Determinar que el proveedor desahogó la prevención que le fue formulada.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-18-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Proveedor	Nombre y razón social del proveedor
3	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
4	el	Fecha de presentación del escrito por el que se desahoga la prórroga
5	Suscrito por	Nombre del representante legal del proveedor
6	De la empresa	Nombre y razón social del proveedor
7	Antecedentes	Breve síntesis del por qué se previno al proveedor
8	Consideraciones	Razonamientos del por qué desahogó la prevención en término.
9	Personalidad de	Nombre del representante legal del proveedor
10	de	Nombre y razón social del proveedor
11	En términos de lo establecido en	Datos del documento con el cual el representante legal del proveedor acredita su personalidad jurídica
12	A los CC.	Nombres de los Autorizados por el representante legal
13	Ubicado en	Domicilio señalado por el proveedor para oír y recibir notificaciones
14	Formulada a	Nombre del particular y/o proveedor a quien se le formuló la prevención
15	Mediante proveído de	Fecha del acuerdo donde se realizó la prevención
16	el	Fecha del escrito que presentó el proveedor, motivo de la prevención
17	Requerimiento de fecha	Fecha de emisión del requerimiento formulado al proveedor
18	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo
19	Hago constar que	Nombre del servidor público que notifica el acuerdo
20	siendo las	Hora, minutos, día, mes y año en que se notifica el acuerdo.

Formato-I-19-MP-720-01

PROFECO | 2020 LEONA VICARIO

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: (1)

PROVEEDOR: (2)

ASUNTO: SE EMITE ACUERDO

----------En la **Ciudad de México, a**_____(3)_____.----------
Visto los autos que integran el expediente en que se actúa, se procede a dictar el siguiente acuerdo, conforme a los siguientes: ----------

A N T E C E D E N T E S

_____(4)_____
_____
_____

C O N S I D E R A C I O N E S

_____(5)_____
_____
_____

En virtud de lo antes expuesto, se emite el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO. En atención a las consideraciones vertidas en el presente acuerdo, se desprende que **no existen elementos** que permitan acreditar que el proveedor incumple con lo dispuesto por _____(6)_____

SEGUNDO. En su oportunidad, **archívese** el presente expediente como **asunto total y definitivamente concluido.**----------

TERCERO. Con fundamento en el párrafo sexto, del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **NOTIFIQUESE** la presente en los **ESTRADOS** de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, en el domicilio ubicado en AVENIDA JOSE VASCONCELOS NUMERO DOSCIENTOS OCHO, PISO CATORCE, COLONIA CONDESA, DEMARCACION TERRITORIAL CUAUHTEMOC, CODIGO POSTAL CERO SEIS MIL CIENTO CUARENTA, EN ESTA CIUDAD DE MEXICO. ----------

CUARTO. En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se indica al referido proveedor, que el presente acuerdo constituye un acto definitivo en la vía administrativa. -

QUINTO. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria, se señala al multicitado proveedor, que el expediente correspondiente puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, en el domicilio señalado en el punto Tercero del presente acuerdo, en días y horas hábiles. -------

------Así lo emitió y firma _____(7)_____con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada

Página 1 de 2

PROFECO | 2020 LEONA VICARIO

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

EXPEDIENTE: (1)

por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, XI, XII, XIV, XV y XVII y 32, párrafo primero, fracciones III, XI, XII y XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, 9, primer párrafo, fracción II, inciso B),12, 58 primer párrafo Fracciones I, II, VII, VIII y XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte).----------

_____(6)_____, hago constar que siendo las _____(7)_____ horas con _____(7)_____ minutos del día ____(7)_____ del mes de _____(7)_____ del año dos mil veinte, se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.-----

Página 2 de 2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de No Remisión a PIL

Objetivo: Determinar que no existen elementos para que ameriten el inicio de un PIL

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-19-MP-720-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente correspondiente
2	Proveedor	Nombre y razón social del proveedor
3	Ciudad de México a	Día, mes y año de elaboración.
4	Antecedentes	Breve síntesis de las constancias que obran en el expediente
5	Consideraciones	Razonamientos lógico-jurídico con los cuales se determina que no existe transgresión a los ordenamientos jurídicos aplicables
6	Lo dispuesto por	Normatividad jurídica aplicable
7	Así lo emitió y firma	Nombre y cargo del servidor público que firma el acuerdo
8	Hago constar que	Nombre del servidor público que notifica el acuerdo
9	siendo las	Hora, minutos, día, mes y año en que se notifica el acuerdo.

Anexo 1

Guía para realizar las notificaciones

La Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 104 contempla como medios de notificación los siguientes:

1. Personales,
2. Por estrados,
3. Por correo con acuse de recibo o mensajería,
4. Por telegrama, fax, vía electrónica o cualquier otro medio similar (edictos conforme los artículos 35, 37 y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo).

1.- Notificaciones personales. (art. 104 LFPC)

I. La primera notificación, generalmente para emplazar a la parte proveedora al inicio del procedimiento por infracciones a la ley.
II. Se trate de requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo.
III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales.
IV. Se trate de resoluciones o acuerdos que impongan una medida de apremio o una sanción.
V. Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación.
VI. Cuando la autoridad lo estime necesario.
VII. Los demás casos que disponga la LFPC u otros ordenamientos aplicables.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito su consentimiento. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por el reclamante.

Procedimiento

Dentro del Procedimiento por Infracciones a la Ley, la legislación supletoria es la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (art. 124 BIS de la LFPC), aplicándose supletoriamente a esta el CFPC (art. 2 de la LFPA).

¿Con quién se entienden?

A. Con la persona que va a ser notificada, su representante o apoderado(a) legal. Si se encuentra cualquiera de estas personas en el domicilio la notificación debe realizarse.

B. En caso de que no se encuentre ninguna de las personas señaladas en el párrafo anterior se aplica lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Se dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, para que el interesado espere a una hora fija del día hábil siguiente.

Si el domicilio se encuentra cerrado el citatorio se dejará con el vecino más inmediato.

C. En caso de que la persona con quien se entienda la diligencia no acepte el citatorio, se deberá circunstanciar el hecho en la misma cédula de notificación y éste se dejará en lugar visible del domicilio.

D. Al día siguiente pasadas 24 horas de la entrega del citatorio, la o el notificador deberá regresar al domicilio a la hora señalada en el citatorio, pudiendo darse los siguientes supuestos:

a) El interesado se encuentra en el domicilio: se realiza la notificación.
b) El interesado no atiende el citatorio (no espera al notificador): la notificación se realiza con cualquier persona que se encuentre en el domicilio.
c) La persona que se encuentra en el domicilio se niega a recibir la notificación se realizará por instructivo que se fijará en lugar visible del domicilio, debiéndose asentar razón de tal circunstancia, y
d) El domicilio se encuentra cerrado, la notificación se realizará por instructivo que se fijará en un lugar visible del domicilio, debiéndose asentar razón de tal circunstancia.

Formalidades de la notificación

¿Cómo se realiza la primera notificación?
El notificador deberá:

A. Constituirse en el domicilio señalado en el documento a notificar, para lo cual debe hacer constar los elementos de convicción que lo llevaron a determinar que se trataba del domicilio señalado en el documento a notificar, como descripción del bien inmueble.

B. Cerciorarse que es el domicilio de la persona física o moral a quien se dirige la notificación.

C. Identificarse con credencial de Procuraduría Federal del Consumidor ante la persona con quien entiende la diligencia.

D. Asentar en la cédula de notificación el nombre de quien la recibe, el carácter con el que atiende la diligencia (persona que deba ser notificada, representante legal, encargado(a) o responsable del local o establecimiento) y su firma.

Si ésta se niega a firmar se deberá asentar esta circunstancia en el acta, sin que ello afecte su validez. Asimismo, se deberán indicar los rasgos físicos de la persona con quien se entendió la diligencia.

E. Para el caso de que se haya dejado citatorio previo y no acuda al llamado alguna de las personas que se señalan en el párrafo anterior, en la cédula de notificación se deberá asentar el nombre de la persona con quien se entienda la diligencia y el carácter con el que la atiende (ejemplo: empleado(a)) y su firma.

Si ésta se niega a firmar se deberá asentar esta circunstancia en el acta, sin que ello afecte su validez.

Asimismo, se deberán indicar los rasgos físicos de la persona con quien se entendió la diligencia.

F. Solicitar a la persona que atiende la diligencia acredite la personalidad con la que se ostenta, así como la relación que lo vincula con la persona a quien se deba notificar, asentando en la cédula de notificación su respuesta.

G. Señalar fecha y hora en que la notificación se efectúa.

H. Entregar un tanto de la cédula de notificación y del documento con firma autógrafa a notificar; así como los documentos anexos a la misma.

I. En los casos en que la persona se niegue a recibir la notificación se hará constar en el acta de notificación dicha circunstancia, así como la media filiación de la persona con quien se atiende la diligencia, debiéndose seguir lo señalado en la notificación por instructivo. Se entiende por media filiación todos los rasgos físicos (descripción del rostro, estatura, complexión, señas particulares, entre otras).

J. Sin excepción las cédulas deberán elaborarse en el lugar en el que se practique la notificación, en virtud de que el dejar espacios en blanco para ser llenados con posterioridad puede dar lugar a responsabilidades administrativas de la o el servidor público involucrado.

K. Las constancias de notificación deberán glosarse al expediente, dando cuenta al el/la Director/a de Sanciones y Procedimientos de Telecomunicaciones del resultado de la diligencia.

L. El/la Subdirector/a de Sanciones y Procedimientos de Telecomunicaciones deberá actualizar la Base de Datos para su control y seguimiento.

Plazos para la notificación:

A. La autoridad tiene un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la emisión del acto o de la resolución para efectuar la notificación del mismo (art. 39 LFPA).

Surten efectos

A. El día en que fueron practicadas, tratándose de notificaciones personales. (art. 38 LFPA).

Plazos

A. Empiezan a correr el día hábil siguiente a aquél en que surte sus efectos la notificación (art. 38 LFPA).

Cómputo de plazos

A. En los plazos que no establezca que se trata de días hábiles, se entenderán naturales (art. 108 LFPC).
B. Las actuaciones y diligencias se practicarán en días y horas hábiles, salvo que de oficio o a petición de parte, cuando así se requiera se habiliten días y horas inhábiles (art. 28 LFPA).
C. Una diligencia comenzada en horas hábiles podrá concluirse en horas inhábiles sin que ello afecte su validez (art. 30 LFPA), sin embargo, cuando se deja citatorio para el día siguiente, éste último y la hora deberán ser hábiles.

Aspectos a considerar para contabilizar plazos:

A. En los plazos fijados en días no se contarán los inhábiles (28 LFPA);
B. En los plazos establecidos por periodos se computarán todos los días; cuando se fijen por mes o por año se entenderá que el plazo concluye el mismo número del día del mes o año de calendario que corresponda respectivamente; en caso de no existir el mismo número del día en el mes de calendario correspondiente, el término será el primer día hábil del siguiente mes de calendario (29 LFPA);
C. Si el día en que concluya el plazo es inhábil se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente (108 LFPC);
D. Los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundada y motivada por la autoridad competente (28 LFPA); y
E. En caso de urgencia o de existir causa justificada la autoridad administrativa podrá habilitar horas inhábiles cuando la persona con quien se vaya a practicar la diligencia realice actividades objeto de investigación en tales horas (30 LFPA).

2.- Estrados

Los estrados deberán colocarse en un lugar visible de las instalaciones de la Unidad Administrativa que dicte el acto a notificar o bien en el tablero que para tal efecto se habilite.

A. Se notificará por estrados aquellas resoluciones y acuerdos que no deban ser notificados de manera personal.

B. Se podrán realizar por estrados las notificaciones cuando el destinatario manifieste por escrito su consentimiento o no se oponga al hecho. En caso de no autorizar este tipo de notificación no se podrán realizar a través de este medio.

C. Se podrán realizar estas notificaciones sin autorización del interesado cuando:

   a. El destinatario no señale domicilio para recibir notificaciones dentro de la población donde tenga su domicilio la unidad administrativa que haya emitido el acto;

   b. El destinatario cambie de domicilio sin dar aviso a Procuraduría Federal del Consumidor.

D. Se deberá fijar una lista, que contendrá por lo menos:

   1. Número de Expediente.

   2. Nombre del proveedor.

   3. Fecha del acuerdo.

   3. Fecha de notificación.

   4. Síntesis del acuerdo.

   Así mismo, se deberá asentar la razón de la notificación

E. La razón de la notificación deberá contener: el sello, hora, día, mes, año, nombre, puesto y firma de quien realiza la notificación.

Plazo para notificar

A. Para los procedimientos de Procuraduría Federal del Consumidor el plazo será de 10 días a partir de la emisión del acto o resolución a notificar (arts. 32 y 39 de la LFPA).

Surten efectos

A. Las notificaciones surten sus efectos al día hábil siguiente en que fueron realizadas (art. 321 CFPC)

3.- Por correo certificado con acuse de recibo o mensajería

A. En los supuestos contemplados para las notificaciones personales (art 35 fracción II LFPA).

B. Tratándose de actos distintos a los supuestos señalados para las notificaciones personales (104 LFPC).

Formalidades

A. Se le enviará un tanto original de la actuación que se le va a notificar, así como sus anexos (317 CFPC).

B. Tanto el encargado de Correos de México, como el encargado de la mensajería deberán recabar el acuse de recibo de dicha correspondencia o paquete (104 LFPC y disposición interna).

C. El acuse de recibo deberá ir firmado por el propio notificado (104 LFPC).

D. De toda notificación deberá agregarse un tanto a los autos, asentándose la razón correspondiente (316 CFPC).

E. El/la jefe/a de Departamento y/o abogado/a especializado/a, deberá integrar al expediente que contenga el documento y constancias de la notificación.

F. Se tendrá como fecha de notificación la que conste en el acuse de recibo.

Plazo para notificar

A. Para los procedimientos de Procuraduría Federal del Consumidor el plazo será de 10 días a partir de la emisión del acto o resolución a notificar.

Notificaciones No Personales

Las notificaciones no personales se realizarán conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, o en su caso de acuerdo a su legislación supletoria dependiendo del procedimiento administrativo que se esté sustanciando.

A. Si el destinatario no hubiere señalado domicilio para recibir notificaciones dentro de la población donde tenga su domicilio la unidad administrativa que haya emitido el acto, éstas se realizarán por estrados.

B. Si la o el destinatario cambio de domicilio para recibir notificaciones sin dar aviso a Procuraduría Federal del Consumidor la notificación se realizará por estrados.

C. Tratándose de actos distintos a los de notificación personal, las notificaciones podrán realizarse:

D. Por estrados previo aviso al destinatario quien se puede oponer a este hecho;

E. Por telegrama, previa aceptación por escrito del interesado;

F. Por fax previa aceptación por escrito del interesado;

G. Por vía electrónica u otro medio similar, previa aceptación por escrito el interesado.

H. Si la persona a notificar ha desaparecido se notificará por edictos.

I. Si el destinatario no tiene domicilio fijo o se ignore dónde se encuentra se notificará por edictos.

4.- Por telegrama, fax, vía electrónica o cualquier otro medio similar

A. Actos distintos a los señalados para las notificaciones personales (104 LFPC).

B. En caso de que una Unidad Administrativa de Procuraduría Federal del Consumidor remita documentación a otra Unidad de la misma (104 LFPC).

Nota: Para este caso no aplica la notificación vía telegrama.

C. Cuando se trate de actos distintos a los señalados en el artículo 134, frac. II del CFF.

Formalidades

A. En el escrito de ofrecimiento de pruebas y manifestaciones, el proveedor y/o concesionario, podrá oponerse a que se realicen las notificaciones por este medio.

B. En el escrito mediante el cual, autorice que las notificaciones se le hagan por alguno de estos medios, deberá señalar el domicilio y/o número de fax y/o la dirección de correo electrónico, según sea el caso, al que se le notificará, adjuntando un tanto del original de la actuación o el archivo electrónico donde contenga este, dependiendo el medio de su elección.

D. La cédula de notificación deberá ir firmada por el notificador que la realiza (317 CFPC)

E. Toda notificación deberá agregarse un tanto a los autos, asentándose la razón correspondiente (316 CFPC)

Exhortos

Para la diligencia de exhortos se estará a lo dispuesto a los siguientes puntos:

A. Dirigir oficio al Director de la ODECO (Oficina de Defensa del Consumidor), tomando en consideración la circunscripción territorial del domicilio del proveedor.

Se deberá precisar que, en caso de que, no sea posible realizar la notificación, se tendrá que hacer del conocimiento de manera inmediata a la DGPAPT, a fin de que realice las acciones que correspondan.

B. Remitir en original, oportunamente la actuación a notificar, así como los anexos correspondientes, considerando el término legal para realizar la notificación; la cual deberá realizarse dentro del plazo máximo de diez días, a partir de la emisión de la resolución o acto que se notifique.

C. Verificar que los domicilios de los proveedores o prestadores de servicios sean los correctos y en su caso actualizarlos.

D. Una vez recibidas las constancias de la notificación, se deberán glosar a su expediente, actualizar la base de datos y hacer el cómputo del término de la siguiente actuación.

Tiempo de Ejecución

27 días hábiles por ley. En caso de que se tengan que llevar actos administrativos adicionales y/o especiales por la naturaleza del asunto, se estará a lo establecido en el artículo 17 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Félix Correa Sánchez Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de diciembre de 2015.	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 24-08-2015); de la autorización para la creación de la estructura orgánica del 07-09-2015; así como del Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018; la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012 y el Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	25 de agosto de 2016.	Derivado del quehacer de la Dirección General, se ha determinado que a fin de fortalecer su actuación es necesario, mejorar los procedimientos, respetando en todo momento los Derechos Humanos de previa audiencia y legalidad. Asimismo, se establece una guía de notificaciones, con lo que se pretende dar mayor certeza jurídica a los particulares. En igual forma, se actualizan formatos, reforzándolos en cuanto a su fundamentación y motivación. Versión dictaminada por el COMERI en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).
02	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 19

VII. Diagrama de Flujo 27

VIII. Formatos y Anexos 31

I. Objetivo

Establecer las actividades necesarias para sustanciar y resolver los Procedimientos por Infracciones a la Ley en materia de Telecomunicaciones, así como, aplicar las sanciones correspondientes, con la finalidad de procurar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.

II. Alcance

La sustanciación del Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL), en materia de Telecomunicaciones, estará a cargo de:

Director(a) General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

Director(a) de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

Subdirector(a) de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

Jefe(a) de Departamento de Telecomunicaciones.

Abogados(as) Especializados en Telecomunicaciones.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Los formatos requeridos se encuentran en el programa de captura y de ahí podrán obtenerse. A los formatos que se generan se les denomina plantillas y son las siguientes:

- Acuerdo de inicio de PIL **Formato-I-01-MP-720-02**
- Citatorio **Formato-I-02-MP-720-02**
- Cédula de Notificación **Formato-I-03-MP-720-02**
- Acuerdo de Prórroga **Formato-I-04-MP-720-02**
- Acuerdo de prevención **Formato-I-05-MP-720-02**
- Acuerdo de desahogo de prevención, admisión y desahogo de pruebas **Formato-I-06-MP-720-02**

- Acuerdo de cierre probatorio	**Formato-I-07-MP-720-02**
- Acuerdo de cierre de alegatos	**Formato-I-08-MP-720-02**
- Resolución	**Formato-I-09-MP-720-02**
- Guía para realizar las notificaciones	**Anexo 1**
- Guía para la expedición de copias simples y certificadas	**Anexo 2**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director/a General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	Autorizar y firmar los procedimientos por Infracciones a la Ley. Sustanciar los Recursos de Revisión.	Autoriza y firma acuerdos.
M 02	Director/a de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones	Supervisar la sustanciación de los procedimientos por Infracciones a la Ley. Supervisar la base de datos.	Revisa y rubrica acuerdos. Base de datos actualizada.
M 03	Subdirector/a de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones	Revisar los proyectos elaborados por las/los jefes de departamento y/o abogados especializados. Actualizar la Base de datos (formato Excel) de PIL.	Rúbrica en los proyectos de acuerdo. Base de datos actualizada.
M 04	Jefe/a de Departamento de Telecomunicaciones y/o abogados especializados	Elaborar proyectos de acuerdos en cada una de las etapas de PIL. Realizar las notificaciones en sus diversas modalidades de los acuerdos y resoluciones emitidos, así como, en su caso, asentar la razón correspondiente ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación.	Rúbrica en los proyectos de acuerdo. Citatorio, cédulas de notificación y/o Razón.

En los casos que por alguna circunstancia se omita la revisión de uno o varios mecanismos de control previstos en el procedimiento, el/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionara la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora correspondiente, cuyo responsable será la/el servidor público que designe la/el titular de la Unidad Administrativa. La información registrada permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. Las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares.

2. Todos los actos de autoridad en PIL deben estar debidamente fundados y motivados, atendiendo al tipo de acto de que se trate, considerando lo establecido en el artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA).

3. En los actos que se dicten dentro del PIL, se deberá utilizar siempre el nombre completo de la Procuraduría Federal del Consumidor y señalarse el nombre de la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

4. En la sustanciación del PIL, se deberá aplicar supletoriamente la LFPA y, en su caso, supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC), en términos de los artículos 124 bis de la Ley y 2 de la LFPA.

5. Las copias certificadas (constancias) remitidas a la DGPAPT por otras áreas, se registrarán en el libro de gobierno y se turnarán a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, para su análisis y procedencia.

6. **No Inicio del PIL.** En el caso de que se determine que no se desprenden elementos de convicción suficientes para presumir alguna infracción por parte de los proveedores de telecomunicaciones a la normatividad aplicable, se deberá elaborar un acuerdo, fundando y motivando la determinación de no dar inicio al PIL.

Inicio del PIL

7. Cuando se presuma la existencia de alguna infracción a la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones, se iniciará el PIL conforme a lo siguiente:
   A. Rubro, datos de identificación del expediente, proveedor y fecha.
   B. Visto, el oficio mediante el cual se remiten las constancias para su análisis correspondiente.

C. Antecedentes, consistentes en la relación cronológica de las actuaciones llevadas a cabo, en el ejercicio de sus funciones por la autoridad emisora de las constancias que se analizan.

D. Considerandos, consistentes en la fijación del marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores, artículos que se presumen trasgredidos y la motivación de dicha presunción.

E. Acuerdo, puntos en los que se ordenan diversas actuaciones, como son, apertura de expediente y asignación de número administrativo; los hechos por los que se inicia el PIL, requerimientos de información, apercibimientos, lo establecido por el artículo 3 de la LFPA, entre otros; nombre y rúbrica de los/las servidores(as) públicos(as) que hayan intervenido en la elaboración del Acuerdo de inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley

De la terminación del PIL por imposibilidad de notificación.

8. En los términos del artículo 104, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el acuerdo de inicio del PIL debe ser notificado personalmente al proveedor.

A. Cuando no se pueda efectuar la notificación del acuerdo de inicio de PIL, por no corresponder el domicilio con el señalado en las constancias remitidas, se requerirá al Instituto Federal de Telecomunicaciones, el último que tenga registrado por parte del proveedor.

B. En caso de que el Instituto no conteste en un plazo de treinta días naturales, deberá concluirse el PIL por imposibilidad para notificar, en los términos del artículo 67, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Del cómputo para presentar pruebas.

9. El plazo de diez días hábiles otorgado al proveedor para presentar pruebas, se empieza a contar a partir del día siguiente a aquel en que surte efectos la notificación del acuerdo correspondiente, siendo que la notificación personal surte sus efectos el día en que hubieren sido realizadas, en los términos de los artículos 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria.

De las pruebas.

10. Los medios de prueba reconocidos en el artículo 93 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria, son: la confesión, documentos públicos, documentos privados, el reconocimiento o inspección judicial, los testigos, las presunciones, fotografías, escritos y notas taquigráficas y en general, aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia, las presunciones, así como la instrumental de actuaciones.

    A. Serán admisibles toda clase de pruebas, excepto la confesional de las autoridades, en los términos del artículo 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Podrá ser ofrecida la petición de informes a las autoridades administrativas, respecto de los hechos que consten en sus expedientes o de documentos agregados a ellos.

    Aun cuando en el Código Federal de Procedimientos Civiles, se establece la prueba pericial, **no** es admisible en el PIL, dado que, esta prueba se ofrece por las partes, y toda vez que en el procedimiento por infracciones a la ley sólo interviene el proveedor, no es posible que se admita.

11. Se admitirán las pruebas pertinentes en términos de lo dispuesto por el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

12. Sólo se podrán desechar las pruebas propuestas por el proveedor o por los terceros a quienes se requirieron, si no fueron ofrecidas conforme a derecho, no tuvieren relación con el fondo del asunto, sean improcedentes e innecesarias o contrarias a la moral o al derecho.

13. Para el desahogo de las pruebas ofrecidas y admitidas, además de lo dispuesto en el CFPC, de aplicación supletoria a la LFPA, se observará lo siguiente:

    A. Se realizará dentro de un plazo no menor a 3 tres ni mayor de 15 quince días hábiles.

    B. En caso de ameritar ulterior desahogo, se señalará un plazo no menor de 8 (ocho) ni mayor de 15 (quince) días hábiles para ello.

De los Alegatos.

14. Concluido el desahogo de las pruebas, se emitirá un acuerdo de cierre de periodo probatorio y se notificará al proveedor para que presente sus alegatos en un plazo de 2 (dos) días hábiles siguientes a partir de la notificación de dicho acuerdo, apercibiéndolo que en el caso de no hacerlo, se tendrá por perdido su derecho.

De la resolución administrativa.

15. Transcurridos los 2 (dos) días hábiles otorgados al proveedor para que presentara sus alegatos, con o sin ellos, se deberá emitir la resolución administrativa dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes.

La estructura de toda resolución administrativa se divide en cuatro apartados:

RUBRO

El cual debe contener:

- Número del expediente en que se actúa.
- Nombre del proveedor en contra de quien se inició el procedimiento.
- Lugar y fecha en que se emite la resolución administrativa.
- Visto el estado procesal del expediente administrativo.

Resultandos:

- Deben contener las cuestiones de tipo fáctico, es decir, los hechos históricos-descriptivos del o los motivos que dieron origen al PIL, sin consideración alguna de tipo estimativo o valorativo y que tengan relación directa con el motivo que originó el PIL.

Considerandos:

- Establecer la competencia del servidor(a) público(a) que suscribe la resolución, análisis de las circunstancias que motivaron el PIL, así como el marco jurídico aplicable, la valoración de pruebas y manifestaciones para determinar si se acredita o no la infracción a un precepto legal, así como la responsabilidad o no del proveedor, en su caso, la individualización de la(s) sanción(es) por cada artículo trasgredido y su imposición, de conformidad con la normatividad aplicable vigente al momento d la infracción.

Resolutivos.

Se debe puntualizar lo siguiente:

a. La determinación de la autoridad respecto al sentido de la resolución.

b. Señalar que el párrafo tercero del artículo 134 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dispone que podrá pagar únicamente 50% de las multas, siempre y cuando realice el pago de las mismas dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la presente resolución, y no interponga medio de defensa alguno en contra de la misma.

   Asimismo, se le informa que, si es su voluntad acogerse a dicho beneficio deberá ingresar a la dirección electrónica https://e5cinco.Procuraduría Federal del Consumidor.gob.mx/tramites.jsp y en el apartado de "Procedimientos" generar el formato de pago y realizar el pago dentro del término previamente mencionado

c. El domicilio en el cual debe notificarse la resolución administrativa.

d. Señalar que la resolución administrativa es un acto definitivo, en la vía administrativa, en los términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

e. Elementos del artículo 3 de la LFPA.

f. Término para la interposición del recurso de revisión, conforme a los artículos 85 y 86 de la LFPA.

g. Término para presentar juicio contencioso administrativo, de conformidad con el artículo 83 de la LFPA.

h. Tantos en los que se firma la resolución correspondiente.

i. Archivo del asunto.

De las sanciones.

16. De conformidad con el capítulo XIV de la Ley, en un PIL se pueden imponer las siguientes sanciones:

    A. **Multa:** Dependiendo del artículo que haya sido violado, corresponderá la sanción económica. Éstas se actualizarán cada año, en los términos del diverso artículo 129 bis de la Ley y del acuerdo anual por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas para la Procuraduría Federal del Consumidor.

Una vez que se haya emitido la multa, y si la misma no fue impugnada o no se ofreció la garantía del crédito fiscal, se procederá a gestionar su cobro ante la unidad administrativa encargada de realizarlo, por lo que se mandará oficio y copia certificada de la resolución que contiene la multa, para que la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, realice el cobro correspondiente.

B. **Arresto:** En caso de reincidencia, podrá aplicarse el arresto administrativo hasta por treinta y seis horas, en los términos del artículo 129 de la Ley.

Existe reincidencia cuando el mismo proveedor de servicios de telecomunicaciones incurre en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contados a partir del día en que se cometió la primera infracción.

Para la imposición de la sanción de arresto, se debe agregar:

El oficio mediante el cual se deberá solicitar la ejecución de la sanción de arresto a la autoridad que corresponda, acompañando un tanto con firma autógrafa de la resolución administrativa, con el pedimento de que informe el resultado de su actuación.

C. **Clausura:** Podrá imponerse la sanción de clausura en los términos del artículo 128 BIS de la Ley, cuando se trate de casos particularmente graves, ésta podrá ser total o parcial, hasta de noventa días.

Se consideran casos graves los señalados en el artículo 128 TER, de la Ley.

17. Una vez emitida la resolución correspondiente, se procederá 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.

18. Si previo a la ejecución se constató la necesidad de solicitar el auxilio de la fuerza pública, se deben realizar las gestiones procedentes para coordinarse y acordar las acciones necesarias para que, de manera simultánea, se efectúe la notificación de la resolución administrativa y se ejecute la sanción de clausura.

19. Por su parte, el encargado 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 trasladará al domicilio señalado y una vez ahí solicitará 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.

20. De encontrarse el proveedor o su representante legal en la primera o segunda visita, previa identificación plena de los servidores públicos actuantes, se hará del conocimiento el motivo de su visita y le notificarán la resolución respectiva, procediendo a llenar la cédula correspondiente, en caso de existir negativa, se asentará tal circunstancia en la cédula, asegurándose de describir detalladamente la media filiación de con quien se entienda la diligencia.

21. 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

22. 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 la presentación de la denuncia ante las autoridades correspondientes.

23. De no existir oposición a la ejecución de la sanción, una vez desalojado al personal del inmueble, se requerirá a la persona con quien se entiende la diligencia que se retiren todos los objetos personales, animales y procederá a la revisión del local con la finalidad de constatar que no se encuentra ninguna persona en las instalaciones del proveedor y que no queden encendidos entre otros, máquinas, 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.

24. 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.

25. Colocados los sellos de clausura, el personal encargado de la ejecución elaborará el Acta de Clausura y solicitará 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 asentaran 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.

26. 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 correspondiente.

    Una vez impuesta la sanción por esta DGPAPT al proveedor de servicios de telecomunicaciones, se deberá de informar al Instituto, lo anterior con fundamento en el artículo 191, penúltimo y último párrafos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión,

Del Manejo de Garantías

27. La Procuraduría, tiene entre sus atribuciones, la aplicación de sanciones, mediante el PIL. Entre ellas se encuentra la multa, en contra de la cual, procede el recurso de revisión, establecido por la LFPA.

28. Entre los requisitos que establece la LFPA, a efecto de otorgar la suspensión de la ejecución del acto impugnado, tratándose de multas, el recurrente debe garantizar el crédito fiscal en términos de Código Fiscal de la Federación, exhibiendo la garantía correspondiente ante la DGPAPT.

Recepción de Garantías.

29. La o el recurrente, deberá presentar la garantía mediante escrito en la DGPAPT.

    A. El escrito deberá reunir los requisitos establecidos en el artículo 15 de la LFPA, conforme a lo siguiente:

        a. Nombre o razón social del recurrente, y, en su caso, el nombre de su representante o apoderada/o legal y en caso de no estar acreditado en autos, acompañar el documento que lo acredite.

        b. Señalar domicilio para oír y recibir notificaciones, así como los nombres de las personas autorizadas para oírlas y recibirlas.

        c. La petición que se formula, los hechos o razones que dan motivo a la petición.

        d. El Órgano administrativo al que se dirige.

        e. Número de expediente.

        f. Firma autógrafa de la o el recurrente o, en su caso, de la o el representante o apoderado legal.

        g. Lugar y fecha del escrito.

30. El escrito y la garantía se presentarán en original y dos copias.

    A. Se recibirá el escrito y sellará de recibido, plasmando fecha, hora y firma del servidor público que recibe. Describirá que se adjunta la garantía indicando, en su caso, fecha, número e importe, devolviendo a la o el promovente como acuse una copia del escrito y de dicha garantía.

    B. Los originales y copias recibidas, se distribuirán el mismo día de su recepción por la DGPAPT de la siguiente manera:

        a. El escrito original y una copia de la garantía se entregarán a la Dirección de Área que substancie el procedimiento, para que el mismo día de su recepción los integre al expediente.

b. Cuando los escritos que presenten los interesados no contengan los datos o no cumplan con los requisitos señalados en el apartado A del numeral 13, la DGPAPT deberá prevenir a los interesados/as, por escrito y por una sola vez, para que subsanen la omisión dentro del término de cinco días hábiles contados a partir de que haya surtido efectos la notificación, transcurrido el plazo referido sin desahogar la prevención, se desechará la misma.

c. Se remitirá la garantía original a la o el Coordinador Administrativo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones para su registro, resguardo y custodia.

C. En el libro de control de la Dirección de Área que sustanció el procedimiento se deberá asentar, lo siguiente:

- Número de folio (consecutivo).
- Expediente administrativo de que se trate.
- Nombre del proveedor recurrente
- Tipo de garantía.
- Importe de la garantía.
- Consignatario
- Fecha de consignación.
- Firma de quien recibe.

31. Guarda, custodia y control de la garantía.

A. La o el coordinador administrativo de Subprocuraduría de Telecomunicaciones, es la persona responsable de la guarda, custodia, control y devolución o entrega de la garantía, en este último caso, en coordinación con la o el titular de la DGPAPT.

B. Las garantías deberán mantenerse resguardadas hasta el momento en que la o el titular de la DGPAPT emita el acuerdo en el que se ordene la devolución de la correspondiente garantía o cuando sea enviado a la autoridad exactora.

La o el coordinador administrativo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y la o el titular la DGPAPT, deberán realizar semestralmente un arqueo de las garantías en custodia y generarán un reporte, en el cual, se precisará; periodo, naturaleza, número de garantías en custodia, número de aquellas que se han recibido y las que se han devuelto, especificando su monto, sus fechas y acumulado. El reporte se generará en dos tantos a fin de que cada uno de las o los servidores públicos que participaron, lo conserve y tenga disponible para los efectos a que haya lugar.

32. Devolución y remisión de la garantía.

    A. En caso de que la resolución del recurso de revisión declare el acto o resolución impugnada, inexistente, nula, anulable o la revoque, previa solicitud del recurrente, mediante escrito libre, la DGPAPT procederá a su devolución.

    B. En caso de que la resolución del recurso de revisión confirme el acto o resolución impugnada y se encuentre firme la misma, se remitirá a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE) para hacerla efectiva.

De la notificación.

33. Para la Notificación apéguese a lo establecido en la Guía para realizar Notificaciones (Anexo 1).

Del Archivo del Expediente.

34. Para la clasificación del expediente debe contener la carátula debidamente rubricada por el/la titular de la Unidad Administrativa y las constancias deben contener los sellos de protección de datos personales a que se refiere los ordenamientos en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública

De la expedición de Copias simples y certificadas.

35. Para la expedición de copias simples o certificadas se observará lo siguiente:

    A. Sólo procede la expedición de copia simple o certificada del expediente administrativo de un PIL a un proveedor de servicios de telecomunicaciones o autorizado (representante o apoderado(a) legal), cuando lo solicite por escrito, previo pago y exhibición del comprobante de derechos.

    B. No procede la expedición de copias a personas que no son parte en el PIL, a menos que lo solicite en los términos de los ordenamientos en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cuyo caso, deberá observarse la procedencia o no de su expedición.

    Para la expedición de copias certificadas apegarse a lo establecido en Guía para la expedición de copias certificadas (Anexo 2)

Del recurso de revisión. MP-420-05

36. El Recurso de Revisión se deberá presentar en la DGPAPT.

37. El plazo para interponer el recurso de Revisión será de quince días, contados a partir del día siguiente a aquel en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra, conforme a lo establecido en el artículo 85 de la LFPA.

38. La interposición del Recurso suspenderá la ejecución del acto impugnado, siempre y cuando:

    A. Lo solicite el recurrente.

    B. Sea procedente el Recurso.

    C. No se siga perjuicio al interés social.

    D. No se ocasionen daños o perjuicios a terceros.

    E. Tratándose de multas, el recurrente garantice el crédito fiscal.

39. La resolución del Recurso se fundará en derecho y examinará todos y cada uno de los agravios hechos valer por el recurrente (artículo 92 de la LFPA).

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT)- Titular.

1. Recibe oficio y las copias certificadas remitidas por las áreas administrativas, para determinar la procedencia del PIL y lo canaliza a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (DPST).- Titular.

2. Recibe las constancias y las registra en el Libro de Gobierno.

3. Turna al Subdirector/a de Procedimientos y Sanciones para su atención.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

4. Recibe las constancias remitidas, registra en la base de datos (formato Excel) y asigna a el/la servidor/a público/a responsable para análisis y la determinación de procedencia PIL.

5. Turna a la/el titular del Departamento y/o abogados especializados y recaba su firma en el Libro de Gobierno de la DPST.

Departamento de Telecomunicaciones (titular) y/o abogados especializados.

6. Analiza las constancias a efecto de determinar la procedencia o no del PIL.

7. Acuerda con el SDPST la procedencia o no del PIL.

8. Elabora el proyecto de acuerdo de inicio de PIL o no PIL, según proceda y lo remite a la SDPST para su revisión.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

9. 9. Revisa proyecto elaborado por el/la titular de departamento de Telecomunicaciones y/o abogados especializados, en caso de no estar conforme, regresa al punto 8 para su corrección, de lo contrario continúa.

10. Rubrica proyecto y lo remite al titular de la DPST.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- Titular.

11. Revisa proyecto remitido para su aprobación, si no lo aprueba, regresa al punto 9; si lo aprueba, lo rubrica y pasa a firma del titular de la DGPAPT.

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones- Titular.

12. Firma el acuerdo correspondiente y lo regresa a la DPST.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- Titular.

13. Recibe acuerdo firmado, si es PIL lo entrega a el/la servidor/a público/a correspondiente para su notificación de conformidad al ANEXO 1, si no es PIL pasa al punto 15.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

No se inicia PIL

14. Actualiza la base de datos el expediente y devuelve al servidor público responsable para su archivo.

10. Se archiva el expediente.

Fin

Se inicia PIL

Departamento de Telecomunicaciones y/o abogado especializado.- Titular.

15. Realiza notificación de conformidad al ANEXO 1.

16. Registra en el libro de control de notificaciones, escanea el acuerdo y lo agrega al archivo electrónico de la DGPAPT.

17. Glosa las constancias de notificación al expediente correspondiente, previamente foliadas. Entrega expedientes glosados y foliados al SDPST para su actualización en la base de datos (formato Excel).

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

18. Actualiza la base de datos el expediente y devuelve al servidor público responsable para su seguimiento.

19. Realiza cómputo de días del vencimiento del término para la presentación de lo que a su derecho corresponda (escrito de manifestaciones y ofrecimiento de pruebas o alegatos, requeridos al proveedor en el acuerdo correspondiente).

Departamento de Telecomunicaciones y/o abogado especializado.- Titular

20. Archiva expediente para seguimiento.

Etapa probatoria

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT)- Titular.

21. En caso que, el proveedor presente escrito de manifestaciones, pruebas y adjunte anexos, registra en su libro de gobierno y lo turna a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones; si no presenta, continúa con el punto 25.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (DPST).- Titular.

22. Recibe escrito y anexos, en su caso y lo registra en su Libro de Gobierno. Turna al Subdirector/a de Procedimientos y Sanciones para su atención.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

23. Recibe escrito y anexos, en su caso, registra en la base de datos (formato Excel) y turna, recabando la firma del/la servidor/a público/a responsable.

Departamento de Telecomunicaciones (titular) y/o abogados especializados.-

24. Analiza escrito y anexos, en caso, y elabora proyecto de acuerdo correspondiente y lo remite a la SDPST para su revisión.

    a) Prórroga **Formato I-04-MP-720-02**
    b) Prevención **Formato I-05-MP-720-02**
    c) Admisión y desahogo de pruebas **Formato I-06-MP-720-02**

En caso de que las pruebas requieran desahogo:

I. Señala hora y fecha para llevar a cabo la diligencia.

II. El día de la diligencia con o sin la asistencia del proveedor o persona alguna que lo represente, se lleva a cabo la misma y se levanta acta.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

25. Revisa proyecto elaborado por el/la titular del Departamento de Telecomunicaciones y/o abogados especializados, en caso de emitir observaciones, regresa al punto 25, de lo contrario continúa.

26. Remite proyecto revisado y rubricado al/el titular de la DPST.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- Titular.

27. Revisa proyecto remitido para su aprobación, si no lo aprueba, regresa al punto 25. De lo contrario, continúa. Aprueba, lo rubrica y pasa a firma del titular de la DGPAPT.

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones- Titular.

28. Firma el acuerdo correspondiente y lo regresa a la DPST.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- Titular.

29. Recibe acuerdo y entrega al/el servidor público el acuerdo correspondiente para su notificación.

Departamento de Telecomunicaciones y/o abogado especializado.- Titular.

30. Realiza notificación de conformidad al ANEXO 1 y se repiten los pasos 16 al 19.

Etapa de Alegatos.

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT)- Titular.

31. En caso que, el proveedor presente alegatos, recibe escrito y anexos, registra en su libro de gobierno y lo turna a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (DPST).- Titular.

32. Recibe escrito y anexos, en su caso y lo registra en su Libro de Gobierno y turna al Subdirector/a de Procedimientos y Sanciones para su atención.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

33. Recibe escrito y anexos, en su caso, registra en la base de datos (formato Excel) y turna, recabando la firma del/la servidor/a público/a responsable.

Departamento de Telecomunicaciones (titular) y/o abogados especializados.-

34. Analiza escrito y anexos, en su caso, para elaborar proyecto de acuerdo correspondiente.

35. Elabora el proyecto de cierre de alegatos y lo remite a la SDPST para su revisión.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

36. Revisa proyecto elaborado por el/la titular del Departamento de Telecomunicaciones y/o abogados especializados, en caso de emitir observaciones, regresa al punto 36 de lo contrario continúa

37. Remite proyecto revisado y rubricado al/la titular de la DPST.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- Titular.

38. Revisa proyecto remitido para su aprobación, si no lo aprueba, regresa al punto 36, caso contrario, Aprueba, lo rubrica y pasa a firma del titular de la DGPAPT

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones- Titular.

39. Firma el acuerdo correspondiente y lo regresa a la DPST.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- Titular.

40. Recibe y entrega al/el servidor público el acuerdo correspondiente para su notificación.

Departamento de Telecomunicaciones y/o abogado especializado.- Titular.

41. Lleva a cabo la notificación que corresponda de conformidad con el Anexo 1 y se repiten los pasos 16 al 18.

Resolución

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

42. Elabora proyecto de Resolución Administrativa, dentro de los quince días posteriores a la notificación del acuerdo de cierre de alegatos y lo presenta a revisión del DPST.

Director de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- Titular.

43. Si aprueba Proyecto de Resolución, valida mediante rubrica el Proyecto de Resolución y la remite a la/el Dirección General de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones. Si no lo aprueba, regresa al 43.

44. Valida mediante rubrica el Proyecto de Resolución y la remite a la/el Dirección General de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.- Titular.

45. Aprueba y firma la Resolución Administrativa y la devuelve a la DPST para su notificación.

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- Titular.

46. Recibe la Resolución y entrega al/el servidor público para su notificación al proveedor.

Departamento de Telecomunicaciones y/o abogado especializado.- Titular.

47. Lleva a cabo la notificación que corresponda de conformidad con el Anexo 1 y se repiten los pasos 16 a 18.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

48. Realiza cómputo para la impugnación de la sanción, a través de cualquier medio de defensa legal (Recurso de Revisión) y/o para que el proveedor, se apegue al beneficio del pago del 50% de la multa, en términos de la LFPC.

Departamento de Telecomunicaciones y/o abogado especializado.- Titular.

49. Archiva expediente.

Fin

Recurso de Revisión

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT)- Titular.

50. Recibe escrito y anexos en su caso, registra en su libro de gobierno.

51. Revisa que cumpla con los requisitos de procedencia, en caso afirmativo, continúa, en caso contrario conecta al punto 3.

52. Elabora acuerdo de Recibo de Recurso de Revisión, en el que ordena remitir el escrito mediante el cual se interpone el recurso y anexos, junto con el original del expediente al titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, en términos de lo señalado por en el artículo 86 de la LFPA.

    Fin

53. Elabora acuerdo en el que se tendrá por no interpuesto y se desechará el Recurso de Revisión.

    Fin

Departamento de Telecomunicaciones y/o abogado especializado.- Titular.

54. Lleva a cabo la notificación que corresponda de conformidad con el Anexo 1 y archiva expediente.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones (SDPST).- Titular.

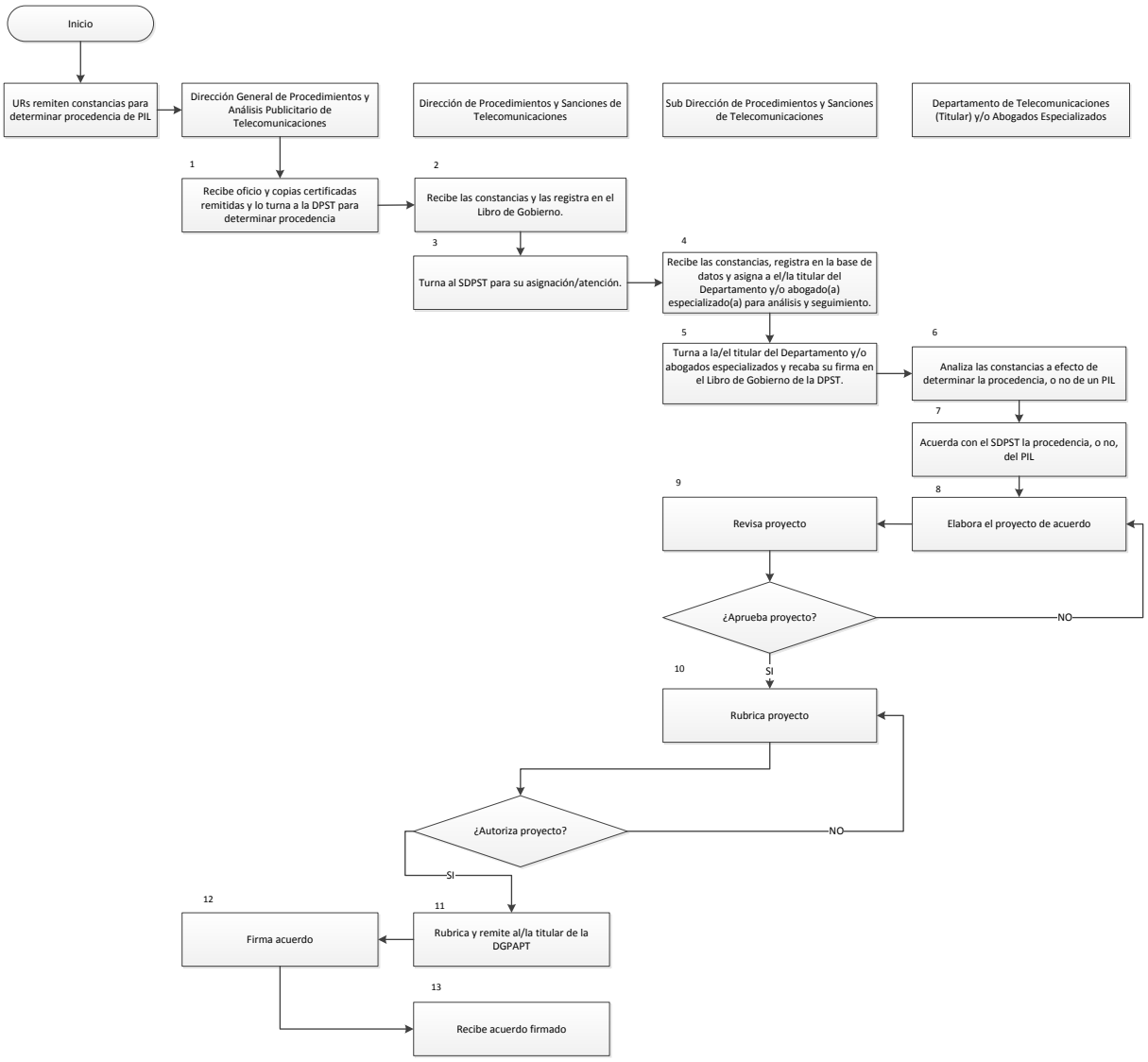
55. Actualiza base de datos.

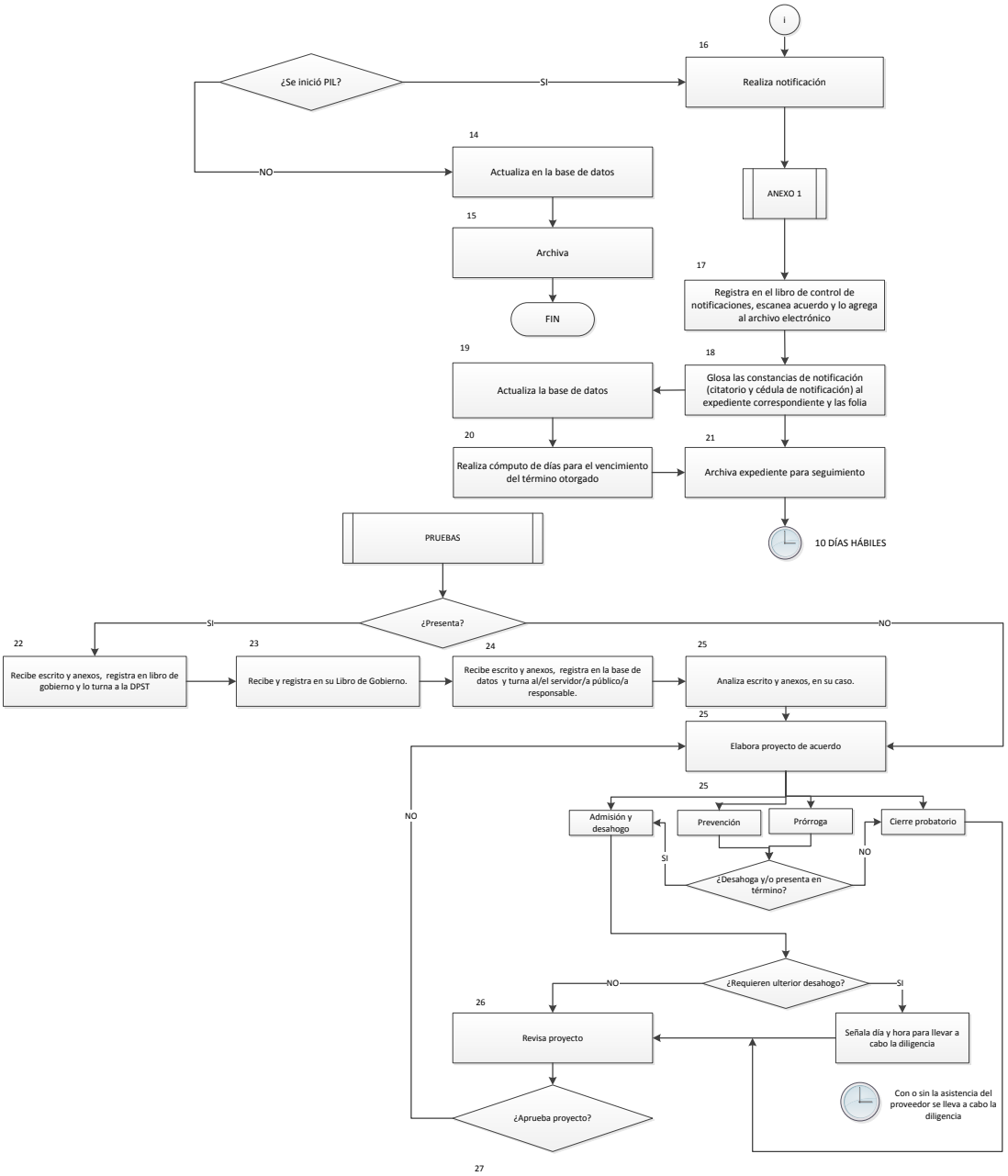
Departamento de Telecomunicaciones y/o abogado especializado.- Titular.

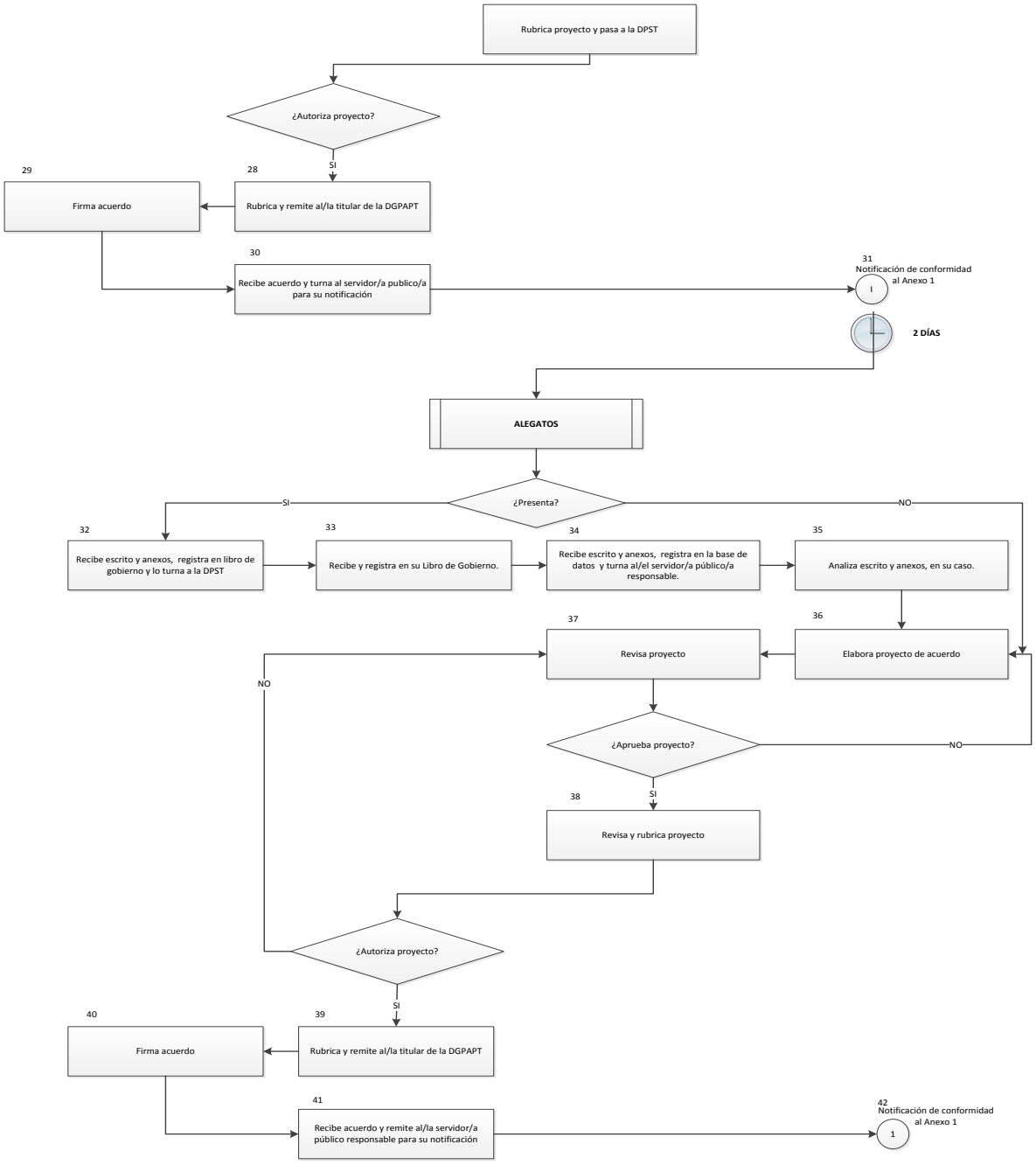
56. Archiva expediente.

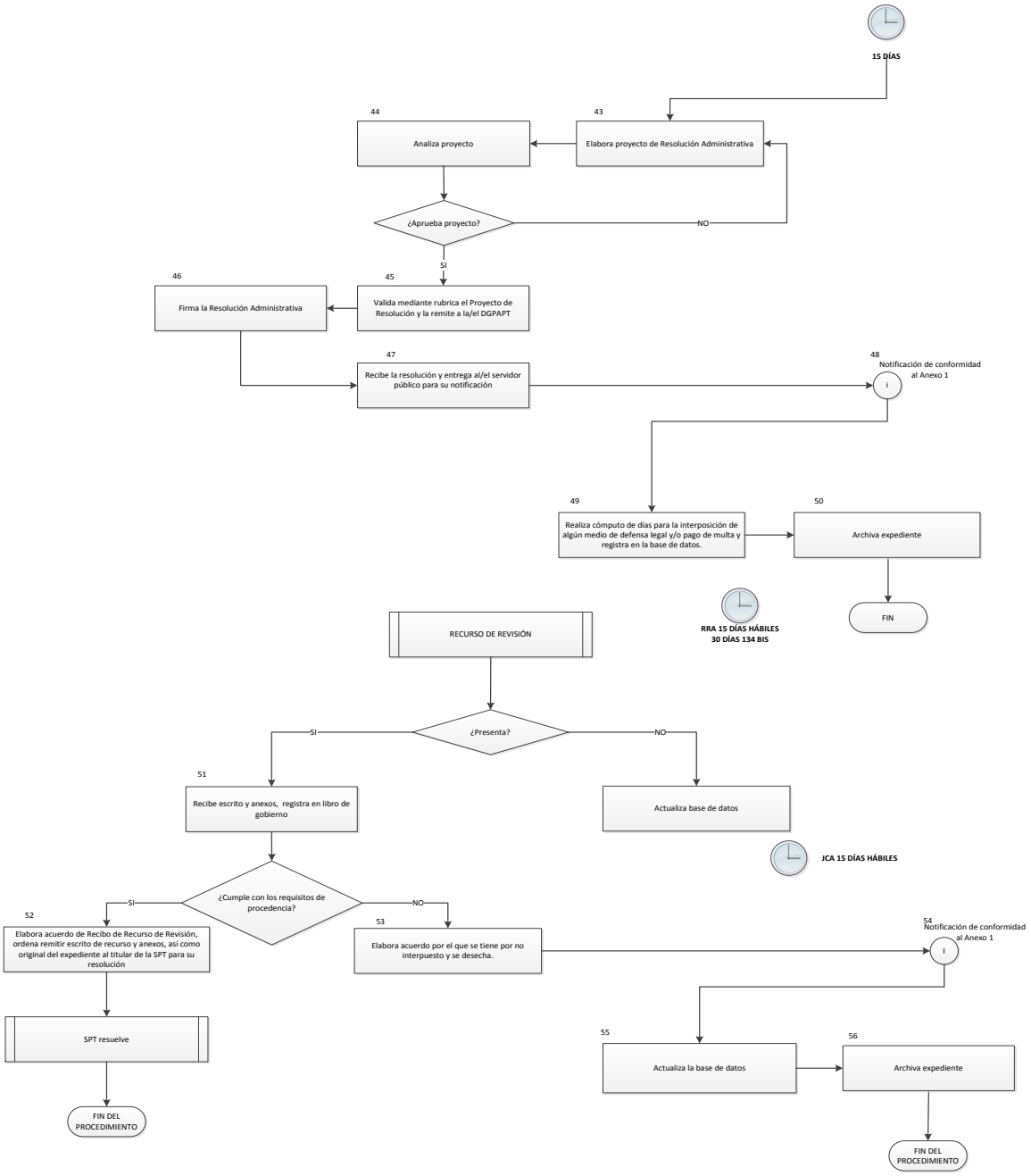
Fin de procedimiento

VII. Diagrama de Flujo




i
16
¿Se inició PIL?
SI
Realiza notificación
NO
14
Actualiza en la base de datos
ANEXO 1
15
Archiva
17
Registra en el libro de control de notificaciones, escanea acuerdo y lo agrega al archivo electrónico
FIN
19
18
Actualiza la base de datos
Glosa las constancias de notificación (citatorio y cédula de notificación) al expediente correspondiente y las folia
20
21
Realiza cómputo de días para el vencimiento del término otorgado
Archiva expediente para seguimiento
PRUEBAS
10 DÍAS HÁBILES
¿Presenta?
SI
NO
22
23
24
25
Recibe escrito y anexos, registra en libro de gobierno y lo turna a la DPST
Recibe y registra en su Libro de Gobierno.
Recibe escrito y anexos, registra en la base de datos y turna al/el servidor/a público/a responsable.
Analiza escrito y anexos, en su caso.
25
Elabora proyecto de acuerdo
25
NO
Admisión y desahogo
Prevención
Prórroga
Cierre probatorio
SI
NO
¿Desahoga y/o presenta en término?
¿Requieren ulterior desahogo?
NO
SI
26
Revisa proyecto
Señala día y hora para llevar a cabo la diligencia
Con o sin la asistencia del proveedor se lleva a cabo la diligencia
¿Aprueba proyecto?
27


Rubrica proyecto y pasa a la DPST
¿Autoriza proyecto?
SI
28
Rubrica y remite al/la titular de la DGPAPT
29
Firma acuerdo
30
Recibe acuerdo y turna al servidor/a publico/a para su notificación
31
Notificación de conformidad al Anexo 1
I
2 DÍAS
ALEGATOS
¿Presenta?
SI
NO
32
Recibe escrito y anexos, registra en libro de gobierno y lo turna a la DPST
33
Recibe y registra en su Libro de Gobierno.
34
Recibe escrito y anexos, registra en la base de datos y turna al/el servidor/a público/a responsable.
35
Analiza escrito y anexos, en su caso.
36
Elabora proyecto de acuerdo
37
Revisa proyecto
NO
¿Aprueba proyecto?
NO
SI
38
Revisa y rubrica proyecto
¿Autoriza proyecto?
SI
39
Rubrica y remite al/la titular de la DGPAPT
40
Firma acuerdo
41
Recibe acuerdo y remite al/la servidor/a público responsable para su notificación
42
Notificación de conformidad al Anexo 1
1


15 DÍAS
43
Elabora proyecto de Resolución Administrativa
44
Analiza proyecto
¿Aprueba proyecto?
NO
SI
45
Valida mediante rubrica el Proyecto de Resolución y la remite a la/el DGPAPT
46
Firma la Resolución Administrativa
47
Recibe la resolución y entrega al/el servidor público para su notificación
48
Notificación de conformidad al Anexo 1
i
49
Realiza cómputo de días para la interposición de algún medio de defensa legal y/o pago de multa y registra en la base de datos.
50
Archiva expediente
FIN
RRA 15 DÍAS HÁBILES
30 DÍAS 134 BIS
RECURSO DE REVISIÓN
¿Presenta?
SI
NO
51
Recibe escrito y anexos, registra en libro de gobierno
Actualiza base de datos
JCA 15 DÍAS HÁBILES
¿Cumple con los requisitos de procedencia?
SI
NO
52
Elabora acuerdo de Recibo de Recurso de Revisión, ordena remitir escrito de recurso y anexos, así como original del expediente al titular de la SPT para su resolución
53
Elabora acuerdo por el que se tiene por no interpuesto y se desecha.
54
Notificación de conformidad al Anexo 1
I
SPT resuelve
FIN DEL PROCEDIMIENTO
55
Actualiza la base de datos
56
Archiva expediente
FIN DEL PROCEDIMIENTO

VIII. Formatos y Anexos

Formato-I-01-MP-720-02

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Expediente: _____(1)
Proveedor: _____(2)
Asunto: Inicio de Procedimiento por Infracciones a la Ley

Ciudad de México, a _____. (3)

Visto: El estado procesal que guardan los autos del expediente _____(4), se provee de conformidad con los siguientes:

A N T E C E D E N T E S

- - - -

> ***Estado deberá*** *prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley".*

Como Ley reglamentaria del artículo 28 constitucional, el Congreso de la Unión expidió la Ley Federal de Protección al Consumidor, que es el ordenamiento legal donde se plasman los principios básicos de las relaciones de consumo; las obligaciones de los proveedores; los derechos de los consumidores; las autoridades competentes para aplicarla; los procedimientos para lograr su objetivo y las sanciones que se imponen ante su incumplimiento.

En este sentido, la Ley Federal de Protección al Consumidor, tiene como objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores y el consumidor.

Otro aspecto importante de la Ley Federal de Protección al Consumidor, está el de haber establecido los principios básicos que deben cumplirse en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, entre los que destacan, los contenidos en las fracciones III, VI y VII del artículo 1 de dicho ordenamiento, consistente en:

a) La **información adecuada y clara** sobre los diferentes productos y **servicios que se comercialicen**, **con la especificación** correcta de cantidad, **características**, composición, calidad y **precio**, así como los riesgos que se pudieran presentar.

b) El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos y.

c) La **protección contra** la publicidad engañosa y abusiva, **métodos comerciales coercitivos y desleales**, de igual forma, contra prácticas y cláusulas abusivas en el abastecimiento de productos y servicios.

Ahora bien, para lograr el objeto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en ella se dotó a **la Procuraduría Federal del Consumidor** de las atribuciones de **promover** y **proteger los derechos e intereses de la parte consumidora y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores y los consumidores; así mismo, procurar y representar los intereses de los consumidores**, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan; requerir a los proveedores a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores.

En este sentido, el artículo 24, fracción XIV, de la Ley que nos ocupa, establece que **corresponde a esta Procuraduría Federal del Consumidor, vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley,** en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las **Normas Oficiales Mexicanas** y demás disposiciones aplicables, y en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento y en la fracción XIX, del mismo numeral se le faculta para aplicar las sanciones establecidas en los citados ordenamientos.

Asimismo, el **artículo 13** de la **Ley Federal de Protección al Consumidor,** es más específico en cuáles serán las acciones para verificar el cumplimiento de dicha ley, señalando que, la Procuraduría cuenta con diversos **medios de verificación**, como son las **visitas**, los requerimientos de información, o los requerimientos de documentación y

los monitoreos, lo anterior, sin perjuicio de cualquier otro medio que pudiera llegarse a emplear.

Es importante señalar, que los Principios establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, no se encuentran aislados dentro de la misma, si no que existe una regulación integral que permite garantizarlos.

En el caso que nos ocupa, a través de las visitas de verificación se constata si el proveedor visitado está cumpliendo con las obligaciones que le impone la **Ley Federal de Protección al Consumidor, y** en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las **Normas Oficiales Mexicanas.**

En relación con lo anterior, es pertinente señalar que, el **artículo 96**, primer párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que, la Procuraduría Federal del Consumidor, con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la **vigilancia** y **verificación** necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías, así como en los que, se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito.

El segundo párrafo del mismo artículo, establece que la Procuraduría Federal del Consumidor, para la verificación y vigilancia actuará de oficio.

De igual manera, prevé que, en relación a la **verificación y vigilancia** de las disposiciones de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría actuará conforme a lo dispuesto en dicho ordenamiento y en los términos del procedimiento previsto para tales efectos en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; asimismo, establece que, tratándose de la verificación del cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas, la Procuraduría actuará de conformidad con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Como se ha se ha señalado, la Procuraduría Federal del Consumidor no solo verifica el cumplimiento de las obligaciones que le impone la **Ley Federal de Protección al Consumidor,** sino también, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las **Normas Oficiales Mexicanas.**

En relación con lo anterior, la **Ley Federal Sobre Metrología y Normalización**, es un ordenamiento que rige en toda la República Mexicana y cuyas disposiciones son de orden público e interés social, tiene por objeto, entre otros, el de fomentar la transparencia y eficiencia en la elaboración y observancia de las **normas oficiales mexicanas** y las normas mexicanas. La aplicación y vigilancia de dicha ley corresponde al Ejecutivo Federal, por conducto de las dependencias de la Administración Pública Federal que, tengan competencia en las materias reguladas.

Abundando en este tema, una de las finalidades de las **normas oficiales mexicanas**, es la de determinar la **información comercial** que, deben cumplir las etiquetas, envases, embalaje y la publicidad de los productos y servicios para dar **información al consumidor o usuario**, esto de conformidad con lo previsto en el artículo 40, fracción XII de la citada Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

Acorde a lo anterior, dentro del marco jurídico que aplica esta Subprocuraduría de Telecomunicaciones se encuentra la **Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012** "PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES". La citada norma, tiene como objeto establecer los elementos normativos y de información comercial que, los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen la red pública de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión que, los proveedores utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, a fin de que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.

La vigilancia de citada Norma Oficial Mexicana, no sólo le compete a la Procuraría Federal del Consumidor, por disposición de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sino porque así lo establece el numeral 8 de la misma; en los siguientes términos:

> **12.** Vigilancia.
>
> Corresponde a la Secretaría de Economía y a la PROFECO vigilar y verificar el cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana, en el ámbito de sus atribuciones, así como sancionar el incumplimiento de sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la LFPC y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
>
> Corresponde al Instituto vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que son referidas en la presente Norma Oficial Mexicana o que se encuentren relacionadas con ésta, de conformidad con las atribuciones que tiene conferidas en la LFTR y demás disposiciones aplicables.
>
> Lo anterior, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a otras autoridades.

Asimismo, en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el Capítulo XIII, Sección Cuarta se prevé y regula el **Procedimiento por infracciones a la ley**, el cual tiene como objetivo determinar el incumplimiento a las disposiciones de la propia Ley y demás ordenamientos aplicables, y en su caso, imponer las sanciones correspondientes, ello con objeto de inhibir conductas que vulneren la normatividad vigente.

Es importante señalar que, la Procuraduría Federal del Consumidor, también verifica el cumplimiento de la **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**, legislación de orden público, que tiene por objeto, entre otros, el de regular los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones con el fin de contribuir al ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 6, 7, 27 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y la cual, en su artículo 297, señala que las infracciones a los derechos de los usuarios establecidos en dicha Ley, cometidas por los concesionarios o autorizados, serán sancionadas por esta Procuraduría.

II.- Conforme a lo señalado por el/la titular de la _____(5) mediante el oficio _____(6), el proveedor _____(7), incurrió en

presuntas transgresiones en perjuicio del consumidor, por lo que, se procede al análisis de tales cuestiones para determinar si de ello, se desprende presumiblemente la comisión de alguna infracción a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y/o la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y/o la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).".

III.- En este sentido, de las constancias que integran el expediente _____(8), mismas que fueron turnadas a esta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, se observa que, _____(9), _____(10)

El artículo _____ (11) de la _____ (12) establece que _____(13) dicha disposición a la letra señala:

LEY / NOM: _____ (14)

ARTÍCULO/NUMERAL: " _____
_____
_____
_____
_____
_____(15)"

Ahora bien, de las constancias que integran el expediente, se desprende que _____(16), por lo que, ante la falta de acreditación del cumplimiento correspondiente se presume la comisión de una infracción a lo dispuesto en el artículo/numeral _____ (17).

Por lo anteriormente expuesto, se procede a dictar el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO.- Se ordena formar expediente con motivo de la documentación enviada y se le asigna el número administrativo _____(18), el cual a partir de esta fecha, será el número con el cual se signen todas y cada una de sus actuaciones.

SEGUNDO. Con fundamento en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 14 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la substanciación del Procedimiento por Infracciones a la Ley, en términos a lo dispuesto por el artículo 124 BIS de la Ley primeramente invocada, se da Inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley en contra de _____(19), por los siguientes:

HECHOS MOTIVO DEL PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY

- - - -

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis
Publicitario de Telecomunicaciones

- - - --- - - - --- - - - --- -

de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

SEXTO.- Se hace del conocimiento de _____(26), que con fundamento en el penúltimo párrafo del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las notificaciones que no deban ser personales, se le notificarán por estrados en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicados en el domicilio señalado en punto tercero, último párrafo del presente acuerdo, salvo que manifieste por escrito su oposición.

Asimismo, se hace de su conocimiento que, dichas notificaciones pueden efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar, y para ello debe de expresar por escrito su consentimiento y señalar el medio por el cual solicita se le notifique. En consecuencia, deberá indicar, el domicilio, número telefónico o correo electrónico correspondiente.

SÉPTIMO.- En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria conforme a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se informa que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

OCTAVO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente la Ley Federal de Protección al Consumidor, se informa que el expediente en que se actúa, puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicada en el domicilio ya señalado en el presente acuerdo, lo anterior en días y horas hábiles, en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

NOVENO.- El presente acuerdo se firma en original en dos tantos, el primero para que le sea entregado a _____ (27) y el segundo para que sea agregado a los autos del presente expediente administrativo en el que se actúa.

DÉCIMO.- En atención al oficio número _____ (28), gírese atento oficio a la titular de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, remitiéndole copia del presente acuerdo.

Lo acordó y firma el _____(29), **DIRECTOR/A GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**, con fundamento los artículos 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, segundo, tercer y cuarto párrafo, 6 segundo párrafo fracción IV y 18, párrafos primero y segundo, fracciones XI, XVII, XX, 32 primer párrafo, fracción VI, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

_____(30)

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Inicio de PIL.

Objetivo: Informar que hay infracciones a la ley.

Elaboración: Jefe/a de Departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-01-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de Expediente.	Nomenclatura H.B.1.
2	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
3	Fecha	Día, mes y año.
4	Número de expediente remitido a la DGPAPT	Nomenclatura de origen.
5	Titular del área administrativa que remite el oficio.	Sin abreviaturas
6	Número de oficio	Oficio que remite constancias a la DGPAPT.
7	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
8	Número de Expediente remitido a la DGPAPT.	Nomenclatura de origen.
9	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
10	Infracción que se desprende del expediente.	Breve descripción.
11	Número del artículo	Número del artículo que se transgrede.
12	Ley que se transgrede.	Sin abreviaturas.
13	Artículo transgredidos	Número y descripción del artículo.
14	Ley que se transgrede.	Sin abreviaturas.
15	Transcripción del artículo	Subrayar la parte del artículo que se considera vulnerada.
16	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
17	Numeral transgredido.	Con número.
18	Número de expediente	Nomenclatura H.B.1

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
19	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
20	Descripción de la infracción	Nombre del proveedor.
21	Domicilio	Domicilio del concesionario para notificar.
22	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
23	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
24	Domicilio del proveedor y/o concesionario.	Sin abreviaturas, números escritos con letra.
25	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
26	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor.
27	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor.
28	Número de oficio	Oficio que remite constancias a la DGPAPT.
29	Director General de la DGPAPT	En mayúsculas y negritas.
30	Rúbrica	Funcionarios públicos que elaboraron, revisaron y aprobaron el acuerdo de inicio de PIL.

Formato-I-02-MP-720-02

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR		PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES. DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____(1)

CITATORIO

C. REPRESENTANTE Y/O APODERADO LEGAL DE
_____
_____(2).
CON DOMICILIO UBICADO EN
_____
_____
_____(3).

En la Ciudad de México, siendo las _____(4) horas con _____(5) minutos, del día _____(6) del mes de _____ (7) del año _____(8), el C. _____(9) en mi carácter de servidor público adscrito a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____ (10), vigente, expedida por el Titular de la Coordinación General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en el artículo 16, primer párrafo fracción XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, misma que contiene la fotografía que corresponden a los rasgos fisionómicos, así como a la firma autógrafa del que actúa; me constituí en: _____ _____ _____(3), cerciorándome de encontrarme en el domicilio correcto del proveedor al rubro citado, toda vez que el inmueble cuenta con las siguientes características:_____ _____ (11), acto seguido procedo a requerir la presencia de quien legalmente represente al proveedor, acudiendo al llamado el/la C _____ (12) quien dice tener el carácter de _____ (13) y quien se identifica con _____(14) número/ folio _____(15), quien por su dicho me manifiesta que _____ _____(16), por lo que procedo a entregarle el presente citatorio, para que el que legalmente lo represente espere al notificador a las _____(17) _____(18) del día _____(19)del mes de _____(20)del año _____(21), con el apercibimiento que en caso de no hacerlo, la diligencia de notificación se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, y de negarse este a recibirla o en caso de encontrar cerrado el mismo, se realizará por instructivo, que se fijara en lugar visible del propio domicilio, con fundamento en el artículo 35, fracción I de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria en términos del artículo 124 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Así mismo, se hace constar que el presente citatorio, se expide y se firma en dos originales uno para el proveedor y otro para la autoridad.

El Notificador	El/La notificado/a
_____(22)	_____(23)
Firma	Firma

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cédula de citatorio de inicio de PIL.

Objetivo: Citar al proveedor previo a una notificación.

Elaboración: Jefe/a de Departamento y/o abogado especializado.

Presentación: Word.

Clave de Identificación: Formato-I-02-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente No.	Número del expediente.
2	Representante o apoderado legal de	Proveedor y/o concesionario.
3	Con domicilio en	Domicilio del proveedor.
4	Siendo las	Hora en que se está llevando a cabo.
5	Siendo las	Minuto en que se está llevando a cabo.
6	Siendo las	Día en que se está llevando a cabo.
7	Siendo las	Mes en que se está llevando a cabo.
8	Siendo las	Año en que se está llevando a cabo.
9	El/La C.	Nombre de funcionario que actua.
10	Credencial número	Número de credencial del notificador.
11	Inmueble cuenta con las siguientes características	Características del lugar en donde se está notificando.
12	Al llamado la/el C	Nombre del representante legal o persona que recibe la notificación.
13	Carácter de	Representante legal y/o interesado.
14	Se identifica con	Tipo de credencial de identificación de quien recibe la notificación. (INE/CÉDULA/PASAPORTE, ETC)
15	Número / Folio	Datos de la identificación del Proveedor
16	Manifiesta que:	Manifestación del Proveedor para recibir citatorio)
17	A las	Hora en que se efectuará la notificación
18	A las	Minuto en que se efectuará la notificación

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
19	A las	Día en que se efectuará la notificación
20	Del mes de:	Mes en que se efectuará la notificación
21	Año	Año en que se efectuará la notificación
22	Nombre y Firma del notificador/a	
23	Nombre y Firma del notificado	

Formato-I-03-MP-720-02

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES.
DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____(1)

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

C. REPRESENTANTE Y/O APODERADO LEGAL DE _____(2), **CON DOMICILIO UBICADO EN** _____
_____
_____
_____
_____. (3)

En la Ciudad de México, siendo las _____(4) horas con _____(5) minutos, del **día** _____(6) **del mes de** _____(7) **del año dos mil** _____(8), el C. _____(9) en mi carácter de servidor público adscrito a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____(10), vigente, expedida por el Titular de la Coordinación General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en el artículo 17 primer párrafo fracción XIV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, misma que contiene la fotografía que corresponden a los rasgos fisionómicos, así como a la firma autógrafa de quien actúa, me constituí en: _____
_____,(11) cerciorándome de encontrarmeen el domicilio correcto del proveedor al rubrocitado, toda vez que el inmueble cuenta con las siguientescaracterísticas: _____
_____(12)
acto seguido y en atención a que el día _____(13) **del mes de** _____(14) **del año dos mil** _____(15), se dejócitatorio en poder del/la C. _____(16), en su carácter de _____(17), **procedí a requerir la presencia de quien legalmente represente al proveedor**, acudiendo al llamado el/la C. _____(18), quien dice tener el carácter de _____(19) y quien se identifica con ___
_____
_____(18), quien por su dicho me manifiesto que: **NO SE ENCONTRABA EL REPRESENTANTE LEGAL**, al momento de la presente diligencia, por lo que, en este acto, **procedo a notificarle el original con firma autógrafa del acuerdo de:** _____(19) **de fecha** _____(20) **del mes de** _____ (21) **de dos mil** _____(22), **relacionado con el expediente:** _____(23), **signado por** _____(23), **DIRECTOR GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES,** así mismo, se hace entrega de la presente cédula de notificación con fundamento en el artículo 104, fracción VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los artículos 1, segundo párrafo, 35, primer párrafo, y 36, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En los términos del artículo 39, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se indica a la referida proveedora y que el texto íntegro del acto consta en original con firmas autógrafas que en esta diligencia se entrega. Así mismo, se hace constar que la presente cédula, se expide en dos originales una para el proveedor y otra para la autoridad.

El notificador	El/La notificado (a)
_____(24)	_____(25)
_____(26)	(27)
Nombre y firma	Nombre y firma

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cédula de notificación.

Objetivo: Notificar al proveedor.

Elaboración: Jefe/a de Departamento y/o abogado especializado.

Presentación: Word.

Clave de Identificación: Formato-I-03-MP- 720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente No.	Número del expediente.
2	Representante o apoderado legal de	Proveedor y/o concesionario.
3	Con domicilio en	Domicilio del proveedor.
4	Siendo las	Hora en que se está llevando a cabo.
5	Siendo las	Minuto en que se está llevando a cabo.
6	Siendo las	Día en que se está llevando a cabo.
7	Siendo las	Mes en que se está llevando a cabo.
8	Siendo las	Año en que se está llevando a cabo.
9	El/La C.	Nombre de quien notifica.
10	Credencial número	Número de credencial del notificador.
11	Constituí en	Domicilio del Proveedor y/o Concesionario.
12	Inmueble cuenta con las siguientes características	Características del lugar en donde se está notificando.
13	El día	Día en que se dejó citatorio.
14	El mes	Mes en que se dejó citatorio.
15	El año	Año en que se dejó citatorio.
16	Al llamado la/el C	Nombre del representante legal o persona que recibe la notificación.
17	Carácter de	Representante legal y/o interesado.
18	Se identifica con	Tipo de credencial de identificación de quien recibe la notificación. (INE/CÉDULA/PASAPORTE, ETC)
19	Acuerdo de	Nombre del acuerdo que se está notificando

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
20	Día	Día en que se firmó el acuerdo
21	Mes	Mes en que se firmó el acuerdo
22	Año	Año en que se firmó el acuerdo
23	Signado por	Nombre del Director/a de la DGPAPT
24	Firma del notificador/a	
25	Firma del notificado/a	
26	Nombre del notificador/a	
27	Nombre del notificado/a	

Formato-I-04-MP-720-02

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	Subprocuraduría de Telecomunicaciones Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones

Expediente:	_____(1)
Proveedor:	_____(2)
Asunto: Se concede prórroga	

Ciudad de México, a _____ (3) de _____(4) de _____(5).

Visto: El escrito y anexo que lo acompaña, presentado ante la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el día _____(6) de _____(7) de _____(8), suscrito por _____(9) quien se ostenta como Apoderado Legal de_____(2), se emite el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO.- Agréguese a los autos del expediente citado al rubro el escrito de cuenta, así como la documentación que lo acompaña, consistente en _____
_____(10)

SEGUNDO.- Se tiene por acreditada y reconocida la personalidad del (la) _____(9), en su carácter de _____(11) del proveedor _____(2) en términos del _____ (12) que fue exhibido y antes citado. y de conformidad con lo establecido por el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor,

TERCERO.- Se tiene por señalado el domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones personales el ubicado en _____
_____
_____(13)

CUARTO.- Se tienen por autorizados para oír y recibir todo tipo de notificaciones a los C.C_____
_____(14)

QUINTO.- Ahora bien, del escrito de cuenta, se desprende que, el proveedor, por conducto de su _____(11), **SOLICITA UNA PRÓRROGA** respecto del término que le fue otorgado en el acuerdo de fecha _____(15), con la finalidad de_____(16)

En consecuencia y toda vez que, esta autoridad no advierte que la concesión de lo solicitado perjudique los derechos de un tercero, con fundamento en el artículo 31 de la Ley Federal de Procedimiento

Página 1 de 2

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones

Administrativo, por única ocasión **SE LE CONCEDE** a _____(2) una **PRÓRROGA** por el término de _____(17) **DÍAS NATURALES**, contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación del presente, para que dé cumplimiento a lo ordenado en lo dispuesto en el acuerdo de fecha _____(15), subsistiendo el **APERCIBIMIENTO** decretado en el mismo, es decir, en caso de no dar cabal cumplimiento al requerimiento, con base en el artículo 25, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le impondrá una **MEDIDA DE APREMIO**, consistente en una **MULTA**, la cual podrá oscilar entre $272.86 (doscientos setenta y dos pesos 86/100 M.N) y $27,286.87 (veintisiete mil doscientos ochenta y seis pesos 87/100 M.N.).

SEXTO.- **NOTIFÍQUESE** personalmente a _____(2) el presente acuerdo, en el domicilio ubicado en _____ _____(13), ello, en términos del artículo 104, fracción VI, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

SÉPTIMO.- En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 124 BIS de esta última, se informa que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

OCTAVO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se informa a _____(2), que el expediente en que se actúa, puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicada en **AVENIDA JOSÉ VASCONCELOS NÚMERO DOSCIENTOS OCHO, PISO CATORCE, COLONIA CONDESA, DEMARCACIÓN TERRITORIAL CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL SEIS MIL CIENTO CUARENTA Y UNO, CIUDAD DE MÉXICO,** en días y horas hábiles en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

(18)

Lo acordó y firma el /la _____, _____, de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en _____ _____(19)

Página 2 de 2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Prórroga.

Objetivo: Conceder una prórroga solicitada por el proveedor

Elaboración: Jefe/a de Departamento y/o abogado especializado.

Presentación: Word.

Clave de Identificación: Formato-I-04-MP- 720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente No.	Número del expediente.
2	Proveedor	Proveedor y/o concesionario.
3	Día	Día en que se emite el acuerdo
4	Mes	Mes en que se emite el acuerdo
5	Año	Año en que se emite el acuerdo
6	El día	Día en que presentó escrito solicitud de prórroga
7	De	Mes en que presentó escrito solicitud de prórroga
8	De	Año en que presentó escrito solicitud de prórroga
9	Suscrito por:	Nombre de Apoderado(a) / Representante legal del proveedor.
10	Consistente en	Documentos que acompañan el escrito de solicitud de prórroga
11	En su carácter de:	Apoderado (a) / Representante legal
12	En términos de:	Instrumento / Poder Notarial
13	Ubicado en:	Domicilio del Proveedor.
14	A los CC:	Personas acreditadas para oír y recibir notificaciones
15	De fecha	Fecha del Acuerdo del que deriva la prórroga
16	Con la finalidad de:	Motivación del proveedor para concederle prórroga
17	Por el término de:	Número de días por los que se otorga la prórroga
18	Firma	Firma de quien suscribe el acuerdo de prórroga
19	Lo acordó y firma	Nombre del quien suscribe el acuerdo y fundamentación jurídica para hacerlo.

Formato-I-05-MP-720-02

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones

Expediente:	_____(1)
Proveedor:	_____(2)
Asunto:	Prevención.

Ciudad de México, a _____(3).

Visto: el escrito recibido en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(4), suscrito por la /- el _____(5), quien se ostenta como _____(6) del proveedor, se emite el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO.-- Agréguese a los autos del expediente citado al rubro, el escrito de cuenta, así como la documentación que lo acompaña, signado por la/el _____ _____(7), quien se ostenta como _____(6) del proveedor.

SEGUNDO.-- En términos de lo previsto por el artículo 19, párrafo segundo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal del Consumidor, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 124 Bis, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando se actúe a nombre de otro o de personas morales, deberán acompañarse las documentales con las que se acredite la personalidad del promovente, las cuales deberán ser exhibidas en original o en copia certificada, según lo establecido en los artículos 15, párrafo tercero y 15-A, fracción II de la citada Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Por lo anterior y toda vez que el promovente no exhibió documento alguno mediante el cual acreditara la personalidad con que se ostenta, en atención a lo dispuesto por el artículo 17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en términos del artículo 124 BIS de la Ley citada en segundo término, se **PREVIENE** a _____(2), para que en un término de **CINCO DÍAS HÁBILES**, contados a partir de que surta efectos la notificación del presente acuerdo, exhiba en original o copia certificada, documento mediante el cual acredite fehacientemente la personalidad con la que se ostenta, en la DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES, ubicada en AVENIDA JOSE VASCONCELOS NÚMERO DOSCIENTOS OCHO, PISO CATORCE, COLONIA CONDESA, DEMARCACIÓN TERRITORIAL CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL CERO SEIS MIL CIENTO CUARENTA, EN ESTA CIUDAD DE MÉXICO, en días y horas hábiles, con el apercibimiento de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por no presentado el escrito de cuenta antes citado.

TERCERO.-- Con fundamento en los artículos 104, primer párrafo, fracción VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 36, de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria, se ordena que, el presente acuerdo se notifique personalmente a _____(2), en el domicilio ubicado en _____ _____(8)

CUARTO.-- En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo

establecido en el numeral 124 BIS de esta última, se indica al proveedor que nos ocupa, que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

QUINTO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 124 BIS de esta última, se señala al proveedor que nos ocupa, que el expediente en que se actúa, puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicada en el domicilio señalado en el último párrafo del punto segundo del presente acuerdo.

Así lo acordó y firma _____ (9), _____ (10), en cumplimiento a lo dispuesto en _____ _____ (11)

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Prevención.

Objetivo: Prevenir al Proveedor para que acredite la personalidad de su representante/ apoderado legal

Elaboración: Jefe/a de Departamento y/o abogado especializado.

Presentación: Word.

Clave de Identificación: Formato-I-05-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente No.	Número del expediente.
2	Proveedor	Proveedor y/o concesionario.
3	Ciudad de México a:	Día, mes y año en que se emite el acuerdo
4	El	Día, mes y año de presentación del escrito a prevenir
5	Suscrito por:	Nombre de quien suscribe documento a prevenir
6	Quien se ostenta como	Personalidad que quien suscribe documento a prevenir dice tener
7	Signado por	Nombre de quien suscribe documento a prevenir
8	Ubicado en:	Domicilio del Proveedor
9	Acordó y Firma	Nombre del funcionario que emite el acuerdo
10		Cargo del funcionario que emite acuerdo
11	A lo dispuesto en	Fundamento Jurídico para emitir el acuerdo

Formato-I-06-MP-720-02

PROFECO | 2020 LEONA VICARIO

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Expediente: _____(1)
Proveedor: _____ (2)
Asunto: Desahogo de prevención, admisión y desahogo de pruebas, cierre probatorio y apertura de alegatos.

Ciudad de México, a _____ (3)

Visto: el escrito presentado en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(4), por el proveedor citado al rubro, se emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Agréguese a los autos del expediente citado al rubro, el escrito de cuenta, así como la documentación que lo acompaña, para los efectos legales conducentes.

SEGUNDO.- Mediante el proveído de fecha _____ (5), se previno al proveedor para que en un término de cinco días hábiles, exhibiera el documento idóneo para acreditar fehacientemente su personalidad como Representante legal del proveedor.

Por lo anterior y considerando que el C. _____ (6), adjunto al escrito que se provee, _____ (7), se tiene por desahogada en tiempo y forma la prevención que le fue formulada y de conformidad con lo establecido por el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se tiene por acreditada y reconocida su personalidad como Representante Legal del proveedor.

Asimismo y con fundamento en lo dispuesto en la fracción II del artículo 15-A de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, previa toma de razón que obre en el expediente, se ordena la devolución de la copia certificada de la Escritura Pública antes citada al proveedor, por conducto de persona autorizada debiendo obrar en autos copia debidamente compulsada de dichos documentos, lo anterior en días y horas hábiles, en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

TERCERO.- El _____(5), esta autoridad se reservó acordar respecto del escrito recibido en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(4), hasta en tanto se desahogara la prevención formulada, se provee respecto a lo solicitado.

CUARTO.- Se tiene por señalado el domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones personales el ubicado en _____ (8)

QUINTO.- Se tienen por autorizados en términos del tercer párrafo del artículo 19 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo a los CC. _____ (9)

SEXTO.- Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 28 y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria al Procedimiento por Infracciones a la Ley, en términos del artículo 124 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 2 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el término de <u>CINCO DÍAS HÁBILES</u>

que le fue concedido al proveedor, mediante el proveído de fecha _____(10), trascurrió del _____ al _____ del mes de _____ (11) del presente año, sin contar los días _____ (12), por ser inhábiles.

Por lo anterior, se tienen por presentadas en tiempo y forma las manifestaciones contenidas en el escrito de fecha treinta de abril del año en curso, así como los medios de prueba que señala en el mismo, los cuales se valorarán en el momento procesal oportuno.

SÉPTIMO.- En el escrito de fecha treinta de abril de dos mil veinte, el proveedor, **OFRECIÓ** las siguientes pruebas:

1. _____(13)
2. _____(13)
3. _____(13)

OCTAVO.- En términos de lo establecido en los artículos 123, tercer párrafo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente conforme el artículo 124 BIS del primer ordenamiento invocado y 2 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, esta Dirección General tiene por **ADMITIDAS** en los siguientes términos, las pruebas que a continuación se señalan:

1. _____(14)
2. _____(14)
3. _____(14)

De conformidad con el primer párrafo del artículo 51 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor en los términos del artículo 124 Bis de ésta última ley y 2 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se tienen por **DESAHOGADAS** por su propia y especial naturaleza las pruebas que le fueron admitidas al proveedor que nos ocupa.

NOVENO.- Por lo que se refiere al requerimiento contenido en el punto _____ (15) del Acuerdo de fecha _____ (10), se toma conocimiento que, el proveedor _____ _____ (16) adjuntando _____ _____ (17) mediante la cual pretende cumplir el requerimiento que le fue formulado para que acreditara su capacidad económica, dicha documental será valorada al momento de emitir la resolución correspondiente.

DÉCIMO.- Por lo que se refiere al requerimiento contenido en el _____ (18) del Acuerdo del _____ (10), se toma conocimiento que, el proveedor _____ (19) adjuntando _____ _____(20), por medio del cual pretende acreditar, si dicha empresa se encuentra legalmente constituida como microempresa en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Por lo que esta autoridad se reserva acordar lo conducente en la etapa procesal oportuna.

DÉCIMO PRIMERO.- Respecto del requerimiento contenido en el punto _____ (21) del Acuerdo de fecha _____ (10), _____ (22) tomando en consideración las manifestaciones realizadas por el proveedor en su escrito presentado

en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, _____ (4).

DÉCIMO SEGUNDO.- Al no existir diligencias pendientes por desahogar en el presente expediente, se **CIERRA EL PERIODO PROBATORIO**, y con fundamento en el artículo 123, cuarto párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se otorga al proveedor, un término de **DOS DÍAS HÁBILES** contados a partir del día siguiente al que surta sus efectos la notificación del presente acuerdo, para que presente los **ALEGATOS** que a su derecho corresponda, mismos que deberán presentarse en la **DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES**, ubicada en **AVENIDA JOSE VASCONCELOS NÚMERO DOSCIENTOS OCHO, PISO CATORCE, COLONIA CONDESA, DEMARCACIÓN TERRITORIAL CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL CERO SEIS MIL CIENTO CUARENTA, EN ESTA CIUDAD DE MÉXICO**, en días y horas hábiles, en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Asimismo, se apercibe al proveedor, que en caso de no formular alegatos, se tendrá por **PERDIDO** su derecho para hacerlo, en términos de lo dispuesto por el artículo 288 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de conformidad con el artículo 2 de esta última Ley, que a su vez se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 124 BIS de esta última ley.

DÉCIMO TERCERO.- NOTIFÍQUESE al proveedor en el domicilio ubicado en _____ _____ (8)

DÉCIMO CUARTO.- En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 124 BIS de esta última y 2 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se indica que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

DÉCIMO QUINTO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 124 BIS de esta última y 2 de la Ley Federal de Procedimiento administrativo, se señala que el expediente en que se actúa, puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicadas en el domicilio citado en el presente acuerdo, lo anterior en días y horas hábiles, en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Así lo acordó y firma _____ (23), _____ _____ (24), con fundamento los artículos 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX y penúltimo párrafo, 7 y 18, párrafos primero y segundo, fracciones IV, IX, X, XI y XVII, y 32 fracciones I, IV, y XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Desahogo de prevención, admisión y desahogo de pruebas, cierre probatorio y apertura de alegatos.

Objetivo: Proveer respecto a la prevención realizada, admitir y desahogar pruebas, señalar término para presentación de alegatos

Elaboración: Jefe/a de Departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-06-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de Expediente.	Nomenclatura H.B.1.
2	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
3	Fecha	Día, mes y año en que emite el acuerdo
4	Fecha	Día, mes y año de presentación de documento a prevenir
5	Fecha	Día, mes y año de elaboración del acuerdo de prevención
6	Nombre	Apoderado / Representante legal del proveedor
7	Adjuntó	Documento con el que el apoderado / representante legal del proveedor acredita su personalidad.
8	Domicilio	Domicilio señalado por el proveedor para oír y recibir notificaciones.
9	A los CC	Nombres de las personas señaladas para oír y recibir notificaciones por el proveedor.
10	Fecha	Día, mes y año del acuerdo de Inicio de Procedimiento por Infracciones a la Ley.
11	Fecha	Día, mes y año del cómputo de término para presentación de manifestaciones y pruebas.
12	Los días	Días inhábiles
13	Pruebas	Transcripción del capítulo de pruebas ofrecidas por el proveedor.
14	Pruebas	Descripción y términos en los que se admiten las pruebas presentadas por el proveedor.
15	Punto	Punto del acuerdo de Inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley referente a la capacidad económica del Proveedor.
16	El proveedor	Acredita / No acredita su capacidad económica

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
17	Adjuntando	Documentales con las que el proveedor pretende acreditar su capacidad económica.
18	Punto	Punto del acuerdo de Inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley referente a si el proveedor está constituido como microempresa
19	Acredita / No acredita	El proveedor acredita / no acredita estar constituido como microempresa.
20	Adjuntando	Documentales con las que el proveedor pretende acreditar si está constituido como microempresa.
21	Punto	Punto del acuerdo de Inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley, donde se requirió información o documentales.
22	Desahogado / No Desahogado	El proveedor desahogó / no desahogó el requerimiento formulado en el acuerdo de Inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley.
23	Firma	Nombre del funcionario público que emite el acuerdo
24		Cargo del funcionario público que emite el acuerdo.

Formato-I-07-MP-720-02

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis
Publicitario de Telecomunicaciones

Expediente: _____(1)
Proveedor: _____(2)
Asunto: Admisión de Pruebas

Ciudad de México, a _____ (3).

Visto: El escrito presentado ante la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, el _____(4), suscrito por la/el **C.** _____(5), quien se ostenta como _____ (6) de _____(7), al respecto se emite el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO.- Agréguese a los autos del expediente citado al rubro, el escrito de cuenta, así como la documentación que lo acompaña, consistente en _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____(8), lo anterior, para los efectos legales conducentes.

SEGUNDO.- De conformidad con lo establecido por el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se tiene por acreditada y reconocida la personalidad de la/el **C.**_____ _____(9), en su carácter de _____(10) del proveedor _____ _____**(**11**)**, en términos de _____(12) número _____(_____) (13), de fecha _____(14), expedida por_____(15), titular de _____(16) número _____ (_____) (17), en el Estado de _____(18).

TERCERO.- Se tiene por señalado el domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones personales el ubicado en _____
_____
_____(19)**,** aunado a lo anterior, de igual forma se tiene por señalado para las notificaciones que no deban ser personales, el correo electrónico _____(20).

CUARTO.- Se tienen por autorizados en términos del tercer párrafo del artículo 19 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo a los **C.C.** _____
_____
_____
_____(21) **.**

QUINTO.- Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 28 y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria al Procedimiento por Infracciones a la Ley, en términos del artículo 124 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se hace constar que el término de **DIEZ DÍAS HÁBILES** que le fue concedido a _____

Página **1** de **3**

_____(22)**,** mediante el proveído de fecha _____(23), trascurrió del _____(24) al _____ (25) del presente año.

Por lo anterior, **se tienen por presentadas en tiempo y forma** las manifestaciones contenidas en el escrito de cuenta, mismas que se valorarán en el momento en que se emita la resolución correspondiente.

SEXTO.- Ahora bien, visto el estado del presente procedimiento, se hace constar que, en el escrito de cuenta, _____(26) , **OFRECIÓ** las siguientes pruebas:

1.- LA _____***(27).-*** *Consistente en* _____*(28).*

Esta prueba se relaciona con _____*(29) .*

2.- LA _____ ***(27).-*** *Consistente en* _____*(28) .*

Esta prueba se relaciona con _____*(29).*

3.- LA _____***(27).-*** *Consistente en* _____*(28).*

Esta prueba se relaciona con _____*(29).*

En términos de lo establecido en los artículos 123 tercer párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente conforme el artículo 124 BIS del primer ordenamiento invocado, se tienen por **ADMITIDAS** en los siguientes términos, las pruebas que a continuación se señalan:

1.- _____(30) consistente en _____(31).

2.- _____(30) consistente en _____(31).

3.- _____(30) consistente en _____(31).

SÉPTIMO.- En términos de lo establecido en el primer párrafo del artículo 51 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor en los términos del artículo 124 Bis de ésta última ley, se tienen por **DESAHOGADAS** por su propia y especial naturaleza todas y cada una de las pruebas que le fueron admitidas a _____(32)**,** de conformidad con lo previamente expuesto.

OCTAVO.- Se hace constar que no existen diligencias pendientes por desahogar en el presente expediente, por lo que se ordena el **CIERRE DEL PERIODO PROBATORIO** y con fundamento en el artículo 123, cuarto párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se otorga a _____ _____(33), un término de **DOS DÍAS HÁBILES**, contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación del presente acuerdo, para que presenten los **ALEGATOS** que a su derecho corresponda, mismos que deberán presentarse en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, ubicada en AVENIDA JOSÉ VASCONCELOS, NÚMERO DOSCIENTOS OCHO, **PISO CATORCE**, COLONIA CONDESA, DEMARCACIÓN TERRITORIAL CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL CERO SEIS MIL CIENTO CUARENTA, EN ESTA CIUDAD DE MÉXICO, en días y horas hábiles, en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Asimismo, se apercibe a _____(34), que para el caso de no formular alegatos se tendrá por **PERDIDO** su derecho para hacerlo, en términos de lo dispuesto por el artículo 288 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de conformidad con el artículo 2 de esta última Ley, que a su vez se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 124 BIS de la Ley citada en segundo término.

NOVENO.- Con fundamento en el artículo 104 párrafo penúltimo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **NOTIFÍQUESE** el presente acuerdo en _____ _____(35).

DÉCIMO.- En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 124 BIS de esta última, se indica a _____(36), que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

DÉCIMO PRIMERO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 124 BIS de esta última, se señala a _____(37), que el expediente en que se actúa, puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicada en el domicilio citado en el presente acuerdo, lo anterior en días y horas hábiles, en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Así lo acordó y firma _____(38), **DIRECTOR/A GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES**, con fundamento en los artículos 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, segundo, tercer y cuarto párrafo, 6 segundo párrafo fracción IV y 18, párrafos primero y segundo, fracciones XI, XVII, XX, 32 primer párrafo, fracción VI, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

_____.

(39)

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de cierre probatorio.

Objetivo: Informar los términos en que se presentaron las pruebas del proveedor y admitirlas.

Elaboración: Jefe/a de Departamento y/o abogado especializado .

Presentación: Word.

Clave de Identificación: Formato-I-07-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente No.	Número del expediente.
2	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
3	Fecha	Día, mes, año de elaboración de acuerdo.
4	Fecha	Día, mes año de presentación de escrito.
5	Suscrito por	Nombre de quien signa escrito..
6	Quien se ostenta como:	Representante / Apoderado
7	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
8	Documentación que lo acompaña	Todos y cada uno de los anexos
9	Personalidad de:	Persona(s) que acreditan personalidad
10	En su carácter de:	Representante / Apoderado (según instrumento notarial)
11	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
12	En términos de:	Instrumento notarial que se acompaña..
13	Número	Numero de instrumento notarial (con letra y número)
14	De fecha	Fecha de expedición de instrumento notarial.
15	Expedida por:	Nombre de quien expide el instrumento notarial.
16	Titular de:	Notaría.
17	Numero:	Número de notaría pública.
18	En el estado de:	Entidad Federativa en que reside la notaría.
19	El ubicado en:	Domicilio señalado para oír y recibir notificaciones.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
20	Correo electrónico	Correo Electrónico para oír y recibir notificaciones. (En caso de señalarlo)
21	Autorizados	Nombre de los autorizados en términos del artículo 19 de la LFPA.
22	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
23	Fecha	Día, mes año de presentación de escrito.
24	Del	Día en que comenzó a correr plazo para presentación de escrito de pruebas y manifestaciones.
25	Al	Día en que feneció el plazo para presentación de escrito de pruebas y manifestaciones..
26	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
27	La	Tipo de prueba que se presenta.
28	Consistente en:	Descripción de la prueba.
29	Se relaciona con:	Hechos con el que se relaciona la prueba (en su caso)
30	Tipo de prueba	Forma en la que se admite la prueba.
31	Consistente en:	Descripción de la prueba.
32	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
33	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
34	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
35	Notifíquese en :	Domicilio señalado por el proveedor.
36	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
37	Proveedor y/o concesionario.	Proveedor y/o concesionario.
38	Acordó y firma	Nombre de Director General de la DGPAPT.
39	Rúbricas	Aprobó/reviso/supervisó.

Formato-I-08-MP-720-02

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Expediente:	_____(1)
Proveedor:	_____(2)
Asunto:	**Acuerdo de cierre de alegatos**

Ciudad de México, a _____(3)

Visto: El estado procesal que guarda el expediente en que se actúa, se emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Se hace constar que el término de dos días hábiles que le fue concedido a _____(2)., para que presentara los alegatos respectivos, transcurrió del día _____(4) al _____(5) del mes de _____(6) del año _____(7), con fundamento en los artículos 104, penúltimo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 28, 29 y 38 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo y 318 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria al presente procedimiento en términos del artículo 124 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 2, de la citada Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

SEGUNDO.- _____
_____
_____
_____(8)

TERCERO.- Al no existir diligencias pendientes que desahogar en el presente expediente, SE CIERRA EL PERIODO DE ALEGATOS y con fundamento en el artículo 123, quinto párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordena emitir la Resolución Administrativa correspondiente.

CUARTO.- Con fundamento en el artículo 104, penúltimo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordena que el presente acuerdo se notifique por ESTRADOS de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, ubicada en AVENIDA JOSÉ VASCONCELOS NÚMERO DOSCIENTOS OCHO, PISO CATORCE, COLONIA CONDESA, DEMARCACIÓN TERRITORIAL CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL SEIS MIL CIENTO CUARENTA, CIUDAD DE MÉXICO, en días y horas hábiles, en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo..

QUINTO.- En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 124 BIS de esta última, se indica a _____(2)., que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

SEXTO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable supletoriamente la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el numeral 124 BIS de esta última, se señala a _____(7), que el expediente en que se actúa, puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicada en la dirección señalada en el cuarto punto de acuerdo.

Así lo acordó y firma _____(8), _____(9), con fundamento en _____
_____
_____(10)

Instructivo de Llenado de Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Cierre de Alegatos

Objetivo: Prevenir al Proveedor para que acredite la personalidad de su representante/ apoderado legal

Elaboración: Jefe/a de Departamento y/o abogado especializado.

Presentación: Word.

Clave de Identificación: Formato-I-08-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente No.	Número del expediente.
2	Proveedor	Proveedor y/o concesionario.
3	Ciudad de México a:	Día, mes y año en que se emite el acuerdo
4	Del día	Primer día de plazo para rendir alegatos
5	Al	Último día de término para rendir alegatos
6	Del mes de	Mes del término para rendir alegatos
7	Del año	Año del término para rendir alegatos
8	Acordó y Firma	Nombre del funcionario que emite el acuerdo
9		Cargo del funcionario que emite acuerdo
10	Con fundamento en:	Fundamento Jurídico para emitir el acuerdo

Formato-I-09-MP-720-02

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Expediente:	_____(1)
Proveedor:	_____(2)
Asunto:	**Se emite Resolución**

Ciudad de México, a _____(3)

Visto: el estado procesal que guardan los presentes autos, se emite la resolución administrativa en el Procedimiento por Infracciones a la Ley iniciado en contra de _____(2), al tenor de los siguientes:

RESULTANDOS

1.- _____
_____
_____(4)

CONSIDERANDOS

PRIMERO. En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos _____
_____
_____
_____
_____(5) ,el que suscribe, _____(6),es competente para conocer y resolver el presente procedimiento.

SEGUNDO. Por lo que respecta a la materia del presente procedimiento, de los autos del expediente que se resuelve, se desprende que los **HECHOS QUE MOTIVARON** el inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley, consisten en:

_____
_____
_____
_____(7)

TERCERO. _____
_____(8)

CUARTO. Una vez precisada la competencia de esta autoridad, las circunstancias que motivaron el inicio del procedimiento, así como el marco jurídico aplicable al presente asunto; a continuación, se procede a realizar la valoración de los medios de convicción que obran en el expediente, con el objeto de determinar si se encuentran plenamente acreditados los hechos imputados al presunto infractor y si los mismos son responsabilidad de éste.

En ese sentido, mediante acuerdo del _____(9), se admitieron y desahogaron, los **MEDIOS DE PRUEBA**, ofrecidos por el proveedor y que a continuación se enlistan y valoran:
1.- _____
_____
_____(10)

Ahora bien, por lo que hace al estudio de los diversos **MEDIOS DE CONVICCIÓN QUE OBRAN EN EL EXPEDIENTE**, se destacan los siguientes:

Página 1 de 3

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

1.-_____
_____
_____(11)

Ahora bien, de los medios de prueba valorados en los párrafos anteriores, se procede al análisis de los hechos que dieron motivo al Procedimiento por Infracciones a la Ley que nos ocupa.

El primero de ellos consistió en lo siguiente:

1._____
_____(7).

_____
_____
_____
_____(12)

En razón de lo antes expuesto, se ha determinado imponer las multas antes mencionadas, mismas que de forma abreviada es del tenor siguiente:

N°	Sanción	Motivo	Importe
1	Multa	Infracción establecida en el _____(13) de la Ley Federal de Protección al Consumidor	$_____(14)
		TOTAL	$_____(15)

En este sentido, se hace del conocimiento del infractor que en su **BENEFICIO**, el párrafo tercero del artículo 134 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dispone que podrá pagar únicamente el **CINCUENTA POR CIENTO (50%)** de las multas impuestas, siempre y cuando realice el pago de las mismas dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la presente resolución, y no interponga medio de defensa alguno en contra de la misma.

Asimismo, se le informa que, si es su voluntad acogerse a dicho beneficio deberá ingresar a la dirección electrónica https://e5cinco.profeco.gob.mx/tramites.jsp y en el apartado de "Procedimientos" generar el formato de pago, y realizar el pago dentro del término previamente mencionado.

Una vez realizado el pago, deberá presentar por escrito ante esta autoridad el **COMPROBANTE DE PAGO**; hecho lo anterior se procederá al archivo definitivo del asunto como concluido.

En consecuencia, por lo antes expuesto y fundado se:

R E S U E L V E

PRIMERO.- Esta autoridad determina que conforme a lo expuesto en la presente resolución, ha quedado acreditado que _____(2), cometió _____(16) infracciones a lo establecido en _____(13) por lo que se sanciona con la imposición de _____(16)___**MULTAS**, por la cantidad total de $_____(15).

Página 2 de 3

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

SEGUNDO. Con fundamento en el artículo 104, fracción, IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordena que la presente resolución se **NOTIFIQUE PERSONALMENTE** al proveedor que nos ocupa, en el domicilio ubicado en _____ _____**(17)**.

TERCERO. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, primer párrafo fracción XV y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se informa que la presente resolución constituye un acto definitivo en la vía administrativa y contra la misma procede el recurso de revisión, en términos de lo dispuesto por los preceptos legales 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 83 de la citada Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria al segundo ordenamiento citado.

No se omite señalar que, el recurso de revisión se debe interponer en el plazo de quince días, contados a partir del día siguiente a que surta efectos su notificación, ante la autoridad emisora, ello con fundamento en los artículos 85 y 86 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria en términos del diverso numeral 124 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Asimismo, se hace del conocimiento de los proveedores que podrán presentar en su caso el juicio correspondiente, atendiendo a lo establecido en el artículo 83 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos establecidos por el diverso numeral 58-2 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, aplicación supletoria conforme al artículo 2 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 124 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

CUARTO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, primer párrafo, fracción XIV de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en términos del diverso artículo 124 BIS, se informa que el expediente en que se actúa, puede ser consultado en las oficinas que ocupan la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, con domicilio ubicado en AVENIDA JOSÉ VASCONCELOS NÚMERO DOSCIENTOS OCHO, PISO CATORCE, COLONIA CONDESA, DEMARCACIÓN TERRITORIAL CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL CERO SEIS MIL CIENTO CUARENTA EN LA CIUDAD DE MÉXICO, en días y horas hábiles, conforme la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

QUINTO. La presente resolución se firma en original en dos tantos, el primero para que le sea entregado al proveedor y el segundo para que sea agregado a los autos del expediente administrativo en que se actúa.

Debiendo quedar copia de la presente resolución en archivo electrónico, en esta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, para los efectos del artículo 129 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

SEXTO. Archívese el presente expediente como asunto total y definitivamente concluido, una vez que quede firme la presente resolución.

Así lo acordó y firma _____**(18)**, _____**(19)**, con fundamento en los preceptos legales citados en el Considerando primero de la presente resolución.

Página 3 de 3

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Resolución

Objetivo: Resolver el Procedimiento por Infracciones a la Ley

Elaboración: Jefe/a de Departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-09-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de Expediente.	Nomenclatura H.B.1.
2	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor.
3	Fecha	Día, mes y año en que se emite la resolución
4	Resultandos	Antecedentes del caso
5	En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos.	Fundamentación jurídica de la competencia de quien emite la resolución
6	El que suscribe	Cargo del servidor público que emite la resolución
7	Consisten en	Hechos que motivaron el Inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley.
8		Marco jurídico aplicable al asunto. (Consideraciones)
9	Acuerdo del	Fecha del acuerdo de Admisión de Pruebas
10	Se enlistan y valoran	Descripción y valoración de los medios de prueba ofrecidos por el proveedor y/o concesionario
11	Se destacan los siguientes	Descripción y valoración de los medios de convicción que obran en el expediente
12		Análisis lógico jurídico de los hechos, pruebas y elementos de convicción para acreditar la infracción, y en su caso, la individualización de las multas a imponer.
13	A lo establecido en el	Artículo transgredido por el proveedor
14	$_____	Monto individual de la multa
15	TOTAL $	Suma de las multas impuesta. Monto final de infracción a imponer en el expediente.
16	Imposición de	Cantidad de multas impuestas
17	Ubicado en	Domicilio a notificar al proveedor
18	Acordó y firma	Nombre de quien emite la resolución
19		Cargo de quien emite la resolución

ANEXO 1

Guía para realizar las notificaciones

La Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 104 contempla como medios de notificación los siguientes:

1. Personales,
2. Por estrados,
3. Por correo con acuse de recibo o mensajería,
4. Por telegrama, fax, vía electrónica o cualquier otro medio similar (edictos conforme los artículos 35, 37 y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo).

1.- Notificaciones personales. (art. 104 LFPC)

I. La primera notificación, generalmente para emplazar a la parte proveedora al inicio del procedimiento por infracciones a la ley.
II. Se trate de requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo.
III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales.
IV. Se trate de resoluciones o acuerdos que impongan una medida de apremio o una sanción.
V. Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación.
VI. Cuando la autoridad lo estime necesario.
VII. Los demás casos que disponga la LFPC u otros ordenamientos aplicables.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito su consentimiento. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por el reclamante.

Procedimiento

Dentro del Procedimiento por Infracciones a la Ley, la legislación supletoria es la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (art. 124 BIS de la LFPC), aplicándose supletoriamente a esta el CFPC (art. 2 de la LFPA).

¿Con quién se entienden?

A. Con la persona que va a ser notificada, su representante o apoderado(a) legal. Si se encuentra cualquiera de estas personas en el domicilio la notificación debe realizarse.

B. En caso de que no se encuentre ninguna de las personas señaladas en el párrafo anterior se aplica lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Se dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, para que el interesado espere a una hora fija del día hábil siguiente.

Si el domicilio se encuentra cerrado el citatorio se dejará con el vecino más inmediato.

C. En caso de que la persona con quien se entienda la diligencia no acepte el citatorio, se deberá circunstanciar el hecho en la misma cédula de notificación y éste se dejará en lugar visible del domicilio.

D. Al día siguiente pasadas 24 horas de la entrega del citatorio, la o el notificador deberá regresar al domicilio a la hora señalada en el citatorio, pudiendo darse los siguientes supuestos:

a) El interesado se encuentra en el domicilio: se realiza la notificación.
b) El interesado no atiende el citatorio (no espera al notificador): la notificación se realiza con cualquier persona que se encuentre en el domicilio.
c) La persona que se encuentra en el domicilio se niega a recibir la notificación se realizará por instructivo que se fijará en lugar visible del domicilio, debiéndose asentar razón de tal circunstancia, y
d) El domicilio se encuentra cerrado, la notificación se realizará por instructivo que se fijará en un lugar visible del domicilio, debiéndose asentar razón de tal circunstancia.

Formalidades de la notificación

¿Cómo se realiza la primera notificación?
El notificador deberá:

A. Constituirse en el domicilio señalado en el documento a notificar, para lo cual debe hacer constar los elementos de convicción que lo llevaron a determinar que se trataba del domicilio señalado en el documento a notificar, como descripción del bien inmueble.

B. Cerciorarse que es el domicilio de la persona física o moral a quien se dirige la notificación.

C. Identificarse con credencial de Procuraduría Federal del Consumidor ante la persona con quien entiende la diligencia.

D. Asentar en la cédula de notificación el nombre de quien la recibe, el carácter con el que atiende la diligencia (persona que deba ser notificada, representante legal, encargado(a) o responsable del local o establecimiento) y su firma.

E. Si ésta se niega a firmar se deberá asentar esta circunstancia en el acta, sin que ello afecte su validez. Asimismo, se deberán indicar los rasgos físicos de la persona con quien se entendió la diligencia.

F. Para el caso de que se haya dejado citatorio previo y no acuda al llamado alguna de las personas que se señalan en el párrafo anterior, en la cédula de notificación se deberá asentar el nombre de la persona con quien se entienda la diligencia y el carácter con el que la atiende (ejemplo: empleado(a)) y su firma.

Si ésta se niega a firmar se deberá asentar esta circunstancia en el acta, sin que ello afecte su validez.

Asimismo, se deberán indicar los rasgos físicos de la persona con quien se entendió la diligencia.

G. Solicitar a la persona que atiende la diligencia acredite la personalidad con la que se ostenta, así como la relación que lo vincula con la persona a quien se deba notificar, asentando en la cédula de notificación su respuesta.

H. Señalar fecha y hora en que la notificación se efectúa.

I. Entregar un tanto de la cédula de notificación y del documento con firma autógrafa a notificar; así como los documentos anexos a la misma.

J. En los casos en que la persona se niegue a recibir la notificación se hará constar en el acta de notificación dicha circunstancia, así como la media filiación de la persona con quien se atiende la diligencia, debiéndose seguir lo señalado en la notificación por instructivo. Se entiende por media filiación todos los rasgos físicos (descripción del rostro, estatura, complexión, señas particulares, entre otras).

K. Sin excepción las cédulas deberán elaborarse en el lugar en el que se practique la notificación, en virtud de que el dejar espacios en blanco para ser llenados con posterioridad puede dar lugar a responsabilidades administrativas de la o el servidor público involucrado.

L. Las constancias de notificación deberán glosarse al expediente, dando cuenta al el/la Director/a de Sanciones y Procedimientos de Telecomunicaciones del resultado de la diligencia.

M. El/la Subdirector/a de Sanciones y Procedimientos de Telecomunicaciones deberá actualizar la Base de Datos para su control y seguimiento.

Plazos para la notificación:

A. La autoridad tiene un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la emisión del acto o de la resolución para efectuar la notificación del mismo (art. 39 LFPA).

Surten efectos

A. El día en que fueron practicadas, tratándose de notificaciones personales. (art. 38 LFPA).

Plazos

A. Empiezan a correr el día hábil siguiente a aquél en que surte sus efectos la notificación (art. 38 LFPA).

Cómputo de plazos

A. En los plazos que no establezca que se trata de días hábiles, se entenderán naturales (art. 108 LFPC).
B. Las actuaciones y diligencias se practicarán en días y horas hábiles, salvo que de oficio o a petición de parte, cuando así se requiera se habiliten días y horas inhábiles (art. 28 LFPA).
C. Una diligencia comenzada en horas hábiles podrá concluirse en horas inhábiles sin que ello afecte su validez (art. 30 LFPA), sin embargo, cuando se deja citatorio para el día siguiente, éste último y la hora deberán ser hábiles.

Aspectos a considerar para contabilizar plazos:

A. En los plazos fijados en días no se contarán los inhábiles (28 LFPA);
B. En los plazos establecidos por periodos se computarán todos los días; cuando se fijen por mes o por año se entenderá que el plazo concluye el mismo número del día del mes o año de calendario que corresponda respectivamente; en caso de no existir el mismo número del día en el mes de calendario correspondiente, el término será el primer día hábil del siguiente mes de calendario (29 LFPA);
C. Si el día en que concluya el plazo es inhábil se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente (108 LFPC);
D. Los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundada y motivada por la autoridad competente (28 LFPA); y
E. En caso de urgencia o de existir causa justificada la autoridad administrativa podrá habilitar horas inhábiles cuando la persona con quien se vaya a practicar la diligencia realice actividades objeto de investigación en tales horas (30 LFPA).

2.- Estrados

Los estrados deberán colocarse en un lugar visible de las instalaciones de la Unidad Administrativa que dicte el acto a notificar o bien en el tablero que para tal efecto se habilite.

A. Se notificará por estrados aquellas resoluciones y acuerdos que no deban ser notificados de manera personal.

B. Se podrán realizar por estrados las notificaciones cuando el destinatario manifieste por escrito su consentimiento o no se oponga al hecho. En caso de no autorizar este tipo de notificación no se podrán realizar a través de este medio.

C. Se podrán realizar estas notificaciones sin autorización del interesado cuando:

a. El destinatario no señale domicilio para recibir notificaciones dentro de la población donde tenga su domicilio la unidad administrativa que haya emitido el acto;

b. El destinatario cambie de domicilio sin dar aviso a Procuraduría Federal del Consumidor.

D. Se deberá fijar una lista, que contendrá por lo menos:

a. Número de Expediente.
b. Nombre del proveedor.
c. Fecha del acuerdo.
d. Fecha de notificación.
e. Síntesis del acuerdo.

Así mismo, se deberá asentar la razón de la notificación

E. La razón de la notificación deberá contener: el sello, hora, día, mes, año, nombre, puesto y firma de quien realiza la notificación.

Plazo para notificar

A. Para los procedimientos de Procuraduría Federal del Consumidor el plazo será de 10 días a partir de la emisión del acto o resolución a notificar (arts. 32 y 39 de la LFPA).

Surten efectos

A. Las notificaciones surten sus efectos al día hábil siguiente en que fueron realizadas (art. 321 CFPC)

3.- Por correo certificado con acuse de recibo o mensajería

A. En los supuestos contemplados para las notificaciones personales (art 35 fracción II LFPA).
B. Tratándose de actos distintos a los supuestos señalados para las notificaciones personales (104 LFPC).

Formalidades

A. Se le enviará un tanto original de la actuación que se le va a notificar, así como sus anexos (317 CFPC).

B. Tanto el encargado de Correos de México, como el encargado de la mensajería deberán recabar el acuse de recibo de dicha correspondencia o paquete (104 LFPC y disposición interna).

C. El acuse de recibo deberá ir firmado por el propio notificado (104 LFPC).

D. De toda notificación deberá agregarse un tanto a los autos, asentándose la razón correspondiente (316 CFPC).

E. El/la jefe/a de Departamento y/o abogado/a especializado/a, deberá integrar al expediente que contenga el documento y constancias de la notificación.

F. Se tendrá como fecha de notificación la que conste en el acuse de recibo.

Plazo para notificar

A. Para los procedimientos de Procuraduría Federal del Consumidor el plazo será de 10 días a partir de la emisión del acto o resolución a notificar.

Notificaciones No Personales

Las notificaciones no personales se realizarán conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, o en su caso de acuerdo a su legislación supletoria dependiendo del procedimiento administrativo que se esté sustanciando.

A. Si el destinatario no hubiere señalado domicilio para recibir notificaciones dentro de la población donde tenga su domicilio la unidad administrativa que haya emitido el acto, éstas se realizarán por estrados.

B. Si la o el destinatario cambio de domicilio para recibir notificaciones sin dar aviso a Procuraduría Federal del Consumidor la notificación se realizará por estrados.

C. Tratándose de actos distintos a los de notificación personal, las notificaciones podrán realizarse:
   a. Por estrados previo aviso al destinatario quien se puede oponer a este hecho;
   b. Por telegrama, previa aceptación por escrito del interesado;
   c. Por fax previa aceptación por escrito del interesado;
   d. Por vía electrónica u otro medio similar, previa aceptación por escrito el interesado.
   e. Si la persona a notificar ha desaparecido se notificará por edictos.
   f. Si el destinatario no tiene domicilio fijo o se ignore dónde se encuentra se notificará por edictos.

4.- Por telegrama, fax, vía electrónica o cualquier otro medio similar

A. Actos distintos a los señalados para las notificaciones personales (104 LFPC).

B. En caso de que una Unidad Administrativa de Procuraduría Federal del Consumidor remita documentación a otra Unidad de la misma (104 LFPC).

Nota: Para este caso no aplica la notificación vía telegrama.

C. Cuando se trate de actos distintos a los señalados en el artículo 134, frac. II del CFF.

Formalidades

A. En el escrito de ofrecimiento de pruebas y manifestaciones, el proveedor y/o concesionario, podrá oponerse a que se realicen las notificaciones por este medio.

B. En el escrito mediante el cual, autorice que las notificaciones se le hagan por alguno de estos medios, deberá señalar el domicilio y/o número de fax y/o la dirección de correo electrónico, según sea el caso, al que se le notificará, adjuntando un tanto del original de la actuación o el archivo electrónico donde contenga este, dependiendo el medio de su elección.

D. La cédula de notificación deberá ir firmada por el notificador que la realiza (317 CFPC)

E. Toda notificación deberá agregarse un tanto a los autos, asentándose la razón correspondiente (316 CFPC)

Exhortos

Para la diligencia de exhortos se estará a lo dispuesto a los siguientes puntos:

a. Dirigir oficio al Director de la ODECO (Oficina de Defensa del Consumidor), tomando en consideración la circunscripción territorial del domicilio del proveedor.

Se deberá precisar que, en caso de que, no sea posible realizar la notificación, se tendrá que hacer del conocimiento de manera inmediata a la DGPAPT, a fin de que realice las acciones que correspondan.

b. Remitir en original, oportunamente la actuación a notificar, así como los anexos correspondientes, considerando el término legal para realizar la notificación; la cual deberá realizarse dentro del plazo máximo de diez días, a partir de la emisión de la resolución o acto que se notifique.

c. Verificar que los domicilios de los proveedores o prestadores de servicios sean los correctos y en su caso actualizarlos.

d. Una vez recibidas las constancias de la notificación, se deberán glosar a su expediente, actualizar la base de datos y hacer el cómputo del término de la siguiente actuación.

Anexo 2

Guía para la expedición de copias simples y certificadas

Formalidad.

1. Se expedirán copias certificadas únicamente a petición de parte.

Procedimiento para la expedición de copias simples.

1. Una vez recibida la solicitud de copias, se procederá a fotocopiar los documentos solicitados; posteriormente, las fotocopias se cotejarán a efecto de verificar que concuerdan exactamente con los documentos de origen.
2. El cotejo acreditará que es fiel reproducción del documento integrado a sus archivos, sin calificar sobre la autenticidad, validez o licitud del mismo.
3. Las copias deberán foliarse e integrarse en un cuadernillo.
4. Las fotocopias se foliarán sólo en el anverso con número progresivo que se asentará en el ángulo superior derecho de cada foja útil, comenzando por el número 1, para el caso que el documento cuente con texto en el anverso y reverso se tomará copias fotostáticas de cada lado, asignando folio solo al anverso tomándose como una exclusivamente y respetando el orden consecuencial del documento.
5. La entrega de las copias simples será únicamente a la o el interesado/a o representante acreditado/a, previa constancia del pago correspondiente de conformidad con el trámite PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR-00-013, debiendo asentar la constancia de dicha entrega.
6. Para el caso de solicitudes de una autoridad o una UA, éstas se harán llegar a través de oficio, recabando en una copia del mismo el sello de recibido de la oficina correspondiente, agregando el documento a la solicitud de expedición.

Procedimiento para la expedición de copias certificadas.

1. Una vez recibida la solicitud de copias certificadas, se procederá a fotocopiar los documentos solicitados; posteriormente, las fotocopias se cotejarán a efecto de verificar que concuerdan exactamente con los documentos de origen.
2. El cotejo acreditará que es fiel reproducción del documento integrado a sus archivos, sin calificar sobre la autenticidad, validez o licitud del mismo.
3. Las copias deberán foliarse e integrarse en un cuadernillo, en el cual conste que fueron cotejados, sellando cada una de las fojas útiles.
4. Las fotocopias cotejadas, se foliarán sólo en el anverso con número progresivo que se asentará en el ángulo superior derecho de cada foja útil, comenzando por el número 1, para el caso que el documento a certificar cuente con texto en el anverso y reverso se tomará copias fotostáticas de cada lado asignando folio solo al anverso tomándose como una exclusivamente y respetando el orden consecuencial del documento.
5. Cada foja útil llevará marcada con rojo la tilde “l” que se cruce en medio de la foja y se señale de abajo hacia arriba, como signo de que la misma ha sido cotejada.

6. En las fojas que no se contengan texto en el reverso, deberá indicarse “Sin texto”, o bien, será cancelada con una “X”, que cruce en medio de la hoja y abarque desde la parte superior hasta la inferior. En caso de que se utilice un sello, éste deberá permitir fácilmente su lectura.
7. La certificación deberá imprimirse en la parte posterior de la última foja; en caso de que no fuera posible hacer la impresión en estos términos, deberá anexarse una hoja en la cual se imprimirá la certificación, dicha hoja no se contará.
8. Cada foja irá sellada con el sello institucional en medio abarcando dos fojas.
9. Las UA deberán tener un sello de goma, el cual, reproducirá el escudo nacional y la inscripción “Procuraduría Federal del Consumidor”, en la parte de abajo.
10. Los sellos quedarán en resguardo del funcionario con atribuciones para expedir copias certificadas y será responsable de la custodia del mismo, así como del uso que se le dé.
11. La entrega de las copias certificadas será únicamente a la o el interesado/a o representante acreditado/a, previa constancia del pago correspondiente de conformidad con el trámite PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR-00-013, debiendo asentar la constancia de dicha entrega.
12. Para el caso de solicitudes de una autoridad o una UA, éstas se harán llegar a través de oficio, recabando en una copia del mismo el sello de recibido de la oficina correspondiente, agregando el documento a la solicitud de expedición.
13. Las copias certificadas que se entreguen a la Unidad de Transparencia con motivo de una solicitud de acceso a la información pública, serán en versión pública, en términos de la legislación aplicable.
14. La certificación deberá estar impresa y sólo tendrá validez cuando sea hecha por quien cuente con las facultades para ello y contendrá como mínimo los siguientes elementos:
    a. El nombre y el cargo de la o el funcionario con atribuciones de quien expide la(s) copia(s) certificada(s).
    b. El fundamento jurídico que establece la atribución de la o el funcionario para la expedición de la(s) copia(s) certificada(s).
    c. La calidad del o los documentos (originales o copias, anverso y reverso) respecto de los cuales se expiden la(s) copia(s) certificada(s).

Además se deberá señalar:

a. Que se expiden a solicitud de la o el interesado o de la autoridad que realiza la petición;
b. El número de expediente;
c. El área en la cual obra el expediente;
d. El número de fojas útiles que integran la(s) copia(s) certificada(s) (anverso y reverso),
e. Lugar y fecha de expedición de las copias certificadas (con letra).
f. Firma autógrafa de la o el funcionario que expide las copias certificadas, al calce de la certificación y sello institucional.
g. Firma autógrafa de la o el funcionario que expide las copias certificadas, al calce de la certificación y sello institucional.

Tiempo de Ejecución

10 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Félix Correa Sánchez Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
00	21 de diciembre de 2020	Procedimiento de nueva creación en virtud de la reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 11-01-2018). Así como del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Y de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 3

II. Alcance 3

III. Formatos y Anexos Requeridos 3

IV. Mecanismos de Control 4

V. Políticas de Operación 5

VI. Descripción de Procedimiento 9

VII. Diagrama de Flujo 11

VIII. Formatos y Anexos 12

I. Objetivo

Emitir una opinión no vinculante, respecto de publicidad en materia de telecomunicaciones que los proveedores de manera voluntaria, sometan a consideración de la Procuraduría Federal del Consumidor, previo a su difusión.

II. Alcance

El análisis a la publicidad e información en materia de telecomunicaciones, previo a su difusión, estarán a cargo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT) y de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones (DSAPT).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Oficio que contiene la opinión no vinculante **Formato-I-01-MP-720-03**
- Guía para realizar las notificaciones **Anexo 1**

IV. Mecanismos de Control

Número de control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director (a) de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.	Registrar solicitudes de Diagnóstico Publicitario de Telecomunicaciones	Libro de Gobierno
M 02	Director (a) de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.	Turnar solicitudes de Diagnóstico Publicitario de Telecomunicaciones al personal de la DSAPT.	Libro de Gobierno

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, quien sea la persona responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora correspondiente, y será responsable la o el servidor público designado por quien sea titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales.

El Diagnóstico publicitario se refiere a que, los proveedores, previo a su difusión, sometan su publicidad a revisión de esta Procuraduría Federal del Consumidor de manera voluntaria, con la finalidad de que ésta emita una opinión no vinculante.

Las partes que intervienen en el Diagnóstico Publicitario en materia de Telecomunicaciones, son:

I. Proveedor(a). Persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

II. Procuraduría Federal del Consumidor. A través de Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones. Autoridad competente para sustanciar el procedimiento por publicidad engañosa en materia de telecomunicaciones.

De la publicidad e información.

Para determinar si la información o publicidad es o no engañosa o abusiva, la Procuraduría Federal del Consumidor, podrá:

A. Verificar y dar cumplimiento al Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad (D.O.F. 24 julio 2012).

B. Cotejar que los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que sean comparados, sean similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca (Art. 32 LFPC y 23 RLFPC).

C. Analizar y verificar que la información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difunda por cualquier medio o forma, sea veraz, comprobable y esté exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión (Art. 32 LFPC)

D. Analizar que la información o publicidad difundida y las afirmaciones objetivas sean comprobables, que las afirmaciones que refieran beneficios de manera inmediata o en un período determinado cuenten con sustentos técnicos o científicos que puedan probarlo; que no se utilicen términos categóricos, totalitarios o superlativos que induzcan al error o confusión (Art. 32 LFPC).

E. Verificar que no se desacredite mediante aseveraciones falsas el establecimiento, los productos o la actividad industrial o comercial, de cualquier otra persona o empresa y de sus productos, servicios, actividades o circunstancias o de sus marcas, nombres comerciales u otros signos distintivos a través de su contenido, o en la forma de presentación o difusión en materia de telecomunicaciones (Art.32 LFPC).

F. Comprobar que en la información o publicidad no se realicen comparaciones entre bienes productos o servicios en materia de telecomunicaciones que induzcan al error o confusión a las y los consumidores por no ser comprobables (Art. 32 LFPC).

G. Verificar que los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por Procuraduría Federal del Consumidor que sean utilizados por proveedores con fines publicitarios, se señale de manera visible, clara, veraz y comprobable el medio y la fecha de publicación y se presente completa al consumidor. (Art. 44 LFPC).

H. Verificar que en la información o publicidad se indiquen las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos en materia de telecomunicaciones y en el caso de que no se señale plazo ni volumen, constatar que se haya hecho del conocimiento público la revocación de la promoción o de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión, ya que de no realizarse esta revocación se presumirá que la promoción es indefinida (Art. 48 LFPC).

I. Constatar que en la información o publicidad se exhiba de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que se ofrezcan a la o el consumidor. Dicho monto debe incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea esta al contado o a crédito (Art. 7 BIS LFPC).

J. Verificar que en caso de que se utilicen en la información o publicidad las leyendas “garantizado” “garantía” o cualquier otro equivalente, se indiquen en qué consisten y la forma en que la o el consumidor pueda hacerlas efectivas (Art. 40 LFPC).

K. Analizar que la información o publicidad de los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones, acrediten fehacientemente las características y especificaciones explícitas o implícitas ofrecidas (Art. 32 LFPC).

L. Constatar que si señalan restricciones, limitaciones o condiciones, éstas se informen con toda precisión. No basta con señalar “aplican restricciones”, “aplican términos y condiciones” o “sujeto a cambios sin previo aviso” (Art. 38 LFPC).

M. Revisar que la información o publicidad de los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda a través de medios electrónicos, no carezca de los datos de identificación de la o el proveedor en su calidad de concesionario o autorizado u omita señalar si los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones están disponibles en el país (Art. 32 LFPC).

N. Verificar que no se exagere la calidad o características del bien, producto o servicio en materia de telecomunicaciones si no tiene el sustento para ello (Art. 32 LFPC).

Del Diagnóstico Publicitario de Telecomunicaciones (Copy Advice).

O. El Diagnóstico Publicitario de Telecomunicaciones (Copy Advice), es una herramienta preventiva, mediante la cual se analiza la publicidad que someten a consulta los proveedores, previo a su difusión, por cualquier medio, emitiendo una opinión no vinculante, es decir, no constituyen ningún tipo de autorización, permiso o visto bueno para el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de publicidad.

P. La pauta publicitaria sujeta a revisión, deberá:

   a. Ser inédita (que no se haya difundido con anterioridad).

   b. Indicar los medios a través de los cuales se realizará su difusión y en su caso un ejemplo de cada uno de ellos.

   c. Indicar la fecha de difusión de la misma.

d. Si la pauta publicitaria incluye menciones respecto a que los servicios ofrecidos han sido avalados, aprobados, recomendados o certificados por sociedades o asociaciones profesionales, se deberá acompañar de la documentación que acredite tal circunstancia.

Q. La información que sea proporcionada por el particular, será tratada en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

R. La opinión no vinculante, se emitirá dentro de los 10 días hábiles siguientes, siempre y cuando el particular, haya cumplido con todos los requisitos antes referidos.

VI. Descripción de Procedimiento

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.- Titular.

1. Revisa en el correo electrónico y Libro de Gobierno, la existencia de solicitudes de diagnóstico publicitario en materia de telecomunicaciones (Copy Advice)..

– No existen solicitudes de diagnóstico publicitario

2. Ordena a la/el titular de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, realice de oficio el monitoreo al contenido de la publicidad e información, de acuerdo al Programa Anual de monitoreo a proveedores de servicios de telecomunicaciones.

– Si existen solicitudes de diagnóstico publicitario.

3. Turna a la/el titular de la Dirección Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones para su análisis y atención.

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

4. Registra en el Libro de Gobierno de Solicitudes de Diagnóstico Publicitario de Telecomunicaciones y le asigna número de expediente.

5. Turna al Jefe de Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones, para su análisis y seguimiento.

Jefe de Departamento adscrito a la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular

6. Analiza si la solicitud cumple con los requisitos solicitados.

– Si es Procedente

7. Integra expediente con la solicitud de diagnóstico publicitario, elabora proyecto de opinión no vinculante dentro de los 10 días hábiles siguientes y remite al titular de la Dirección de Sanciones y análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones para su revisión y firma.

- No es procedente

8. Elabora proyecto de remisión a la autoridad y/o Unidad Administrativa competente y lo pasa al titular de la Dirección Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones para su revisión y firma.

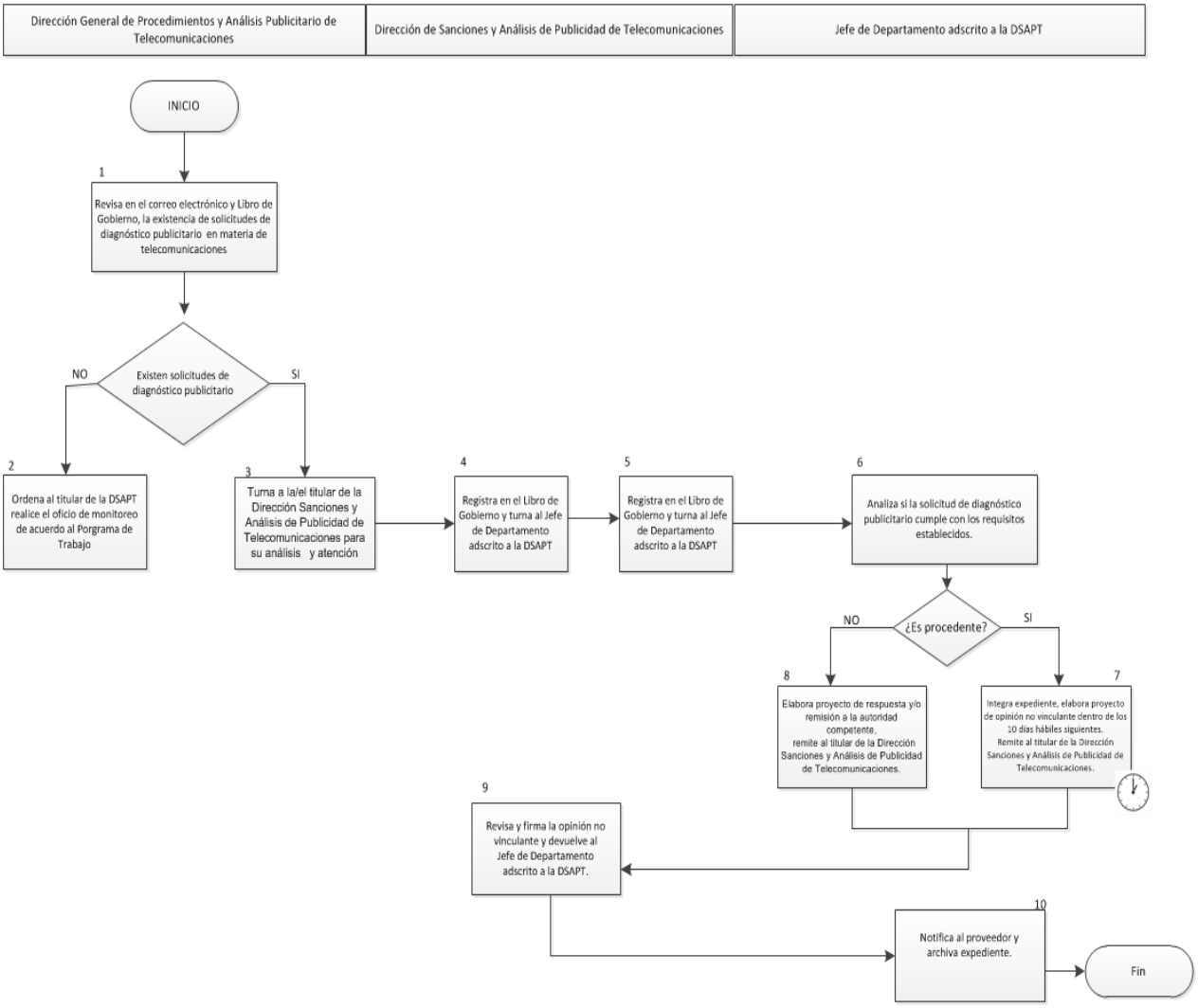
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- Titular.

9. Revisa y en su caso, firma la opinión no vinculante y/o el oficio de remisión y lo devuelve al Jefe de Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones.

10. Notifica al proveedor y archive el expediente.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo



VIII. Formatos y Anexos

Formato-I-01-MP-720-03

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | 2020 AÑO DE LEONA VICARIO BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

DIAGNÓSTICO PUBLICITARIO COPY ADVICE TELECOMUNICACIONES

Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Procedimientos y
Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

Oficio N° (1)

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

EXPEDIENTE: (2)

Ciudad de México, a_____(3)._____

_____(4)_____
P R E S E N T E.

En atención a su solicitud de **diagnóstico publicitario**, recibida en esta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, mediante la cual, somete a opinión de ésta Autoridad_____(5)_____, en cumplimiento a lo señalado por el artículo 8º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 6, 13, 20, 24, párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX y XXVII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de diciembre de mil novecientos noventa y dos y reformada por última vez, mediante decreto publicado el cuatro de abril del dos mil diecinueve); 1, 3, 4, primer párrafo, fracciones V y XX, 18, párrafos primero y segundo, fracciones XI,XVI, XVII y XXVII, 32, párrafo primero, fracciones III, XIV y XV; 1, 3, 4, 9, primer párrafo, fracción II, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte), procedo a señalarle a usted lo siguiente:

Esta Unidad Administrativa emite **opiniones no vinculantes** en materia publicitaria, con el fin de dar apoyo y asesoría en la implementación previa de las principales herramientas de la mercadotecnia (publicidad/promoción) a los proveedores de telecomunicaciones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32, último párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En tal virtud, se cita a continuación la publicidad sometida a revisión:
_____(6)_____
_____
_____

Del análisis realizado, se desprende lo siguiente:

_____(7)_____
_____

Página 1 de 2

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | 2020 LEONA VICARIO BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

DIAGNÓSTICO PUBLICITARIO COPY ADVICE TELECOMUNICACIONES

Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Procedimientos y
Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

Oficio N° (1)

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Por lo antes expuesto, se le invita al proveedor, a dar cumplimiento a las observaciones formuladas, así como evitar el uso de frases poco claras, afirmaciones y palabras totalitarias, a fin de evitar que los consumidores caigan en un error y/o confusión en cuanto a las características del producto o servicio que se publicita.

Asimismo, no se omite mencionar que además de observarse las disposiciones contenidas en la en el artículo 32 de la **Ley Federal de Protección al Consumidor**, también deberá darse cumplimento a las disposiciones contenidas en el **Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad**.
Por lo anteriormente expuesto, es necesario que toda publicidad de bienes, productos y servicios, cumpla cabalmente con lo dispuesto en los citados ordenamientos.

Se informa, que ésta Unidad Administrativa realiza revisiones previas de publicidad, **por una sola ocasión por pauta publicitaria y las opiniones vertidas en el presente, no son vinculantes, es decir no constituyen ningún tipo de autorización, permiso o visto bueno.**

Finalmente, se le comunica al proveedor que **lo vertido en el presente, no prejuzga sobre aquellas acciones que pudiese llevar a cabo esta autoridad en caso de que la publicidad difundida por medios masivos transgreda la Ley Federal de Protección al Consumidor,** pudiendo dar inicio al procedimiento por infracciones a la ley, a que alude el artículo 123 de mismo ordenamiento, el cual puede derivar en una sanción administrativa.

Sin otro particular, quedo de Usted.

A T E N T A M E N T E

_____(8)_____

_____

Página **2** de **2**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio de opinión no vinculante de Diagnostico Publicitario

Objetivo: Analizar la publicidad inédita del proveedor y emitir una opinión no vinculante respecto a si cumple o no con la normatividad aplicable.

Elaboración: Jefe de departamento.

Presentación: Microsoft Word.

Clave de Identificación: Formato-I-01-MP-720-03.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio No	El número de oficio asignado
2	Expediente	Número de expediente correspondiente.
3	Ciudad de México, a	Día, mes y año de elaboración.
4	Presente	El nombre o razón social del proveedor o concesionario
5	Somete a consideración de esta autoridad	Citar la publicidad a analizar
6	Se cita a continuación	Descripción de la publicidad a analizar
7	Se desprende lo siguiente	El Análisis de la publicidad sometida a revisión y citar la normatividad jurídica aplicable.
8	Atentamente	Nombre y cargo de quien firma el oficio.

Anexo 1

Guía para realizar las notificaciones

La Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 104 contempla como medios de notificación los siguientes:

1. Personales,
2. Por estrados,
3. Por correo con acuse de recibo o mensajería,
4. Por telegrama, fax, vía electrónica o cualquier otro medio similar (edictos conforme los artículos 35, 37 y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo).

1.- Notificaciones personales. (art. 104 LFPC)

I. La primera notificación, generalmente para emplazar a la parte proveedora al inicio del procedimiento por infracciones a la ley.
II. Se trate de requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo.
III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales.
IV. Se trate de resoluciones o acuerdos que impongan una medida de apremio o una sanción.
V. Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación.
VI. Cuando la autoridad lo estime necesario.
VII. Los demás casos que disponga la LFPC u otros ordenamientos aplicables.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito su consentimiento. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por el reclamante.

Procedimiento

Dentro del Procedimiento por Infracciones a la Ley, la legislación supletoria es la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (art. 124 BIS de la LFPC), aplicándose supletoriamente a esta el CFPC (art. 2 de la LFPA).

¿Con quién se entienden?

A. Con la persona que va a ser notificada, su representante o apoderado(a) legal. Si se encuentra cualquiera de estas personas en el domicilio la notificación debe realizarse.

B. En caso de que no se encuentre ninguna de las personas señaladas en el párrafo anterior se aplica lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Se dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, para que el interesado espere a una hora fija del día hábil siguiente.

   Si el domicilio se encuentra cerrado el citatorio se dejará con el vecino más inmediato.

C. En caso de que la persona con quien se entienda la diligencia no acepte el citatorio, se deberá circunstanciar el hecho en la misma cédula de notificación y éste se dejará en lugar visible del domicilio.

D. Al día siguiente pasadas 24 horas de la entrega del citatorio, la o el notificador deberá regresar al domicilio a la hora señalada en el citatorio, pudiendo darse los siguientes supuestos:

a) El interesado se encuentra en el domicilio: se realiza la notificación.
b) El interesado no atiende el citatorio (no espera al notificador): la notificación se realiza con cualquier persona que se encuentre en el domicilio.
c) La persona que se encuentra en el domicilio se niega a recibir la notificación se realizará por instructivo que se fijará en lugar visible del domicilio, debiéndose asentar razón de tal circunstancia, y
d) El domicilio se encuentra cerrado, la notificación se realizará por instructivo que se fijará en un lugar visible del domicilio, debiéndose asentar razón de tal circunstancia.

Formalidades de la notificación

¿Cómo se realiza la primera notificación?
El notificador deberá:

A. Constituirse en el domicilio señalado en el documento a notificar, para lo cual debe hacer constar los elementos de convicción que lo llevaron a determinar que se trataba del domicilio señalado en el documento a notificar, como descripción del bien inmueble.

B. Cerciorarse que es el domicilio de la persona física o moral a quien se dirige la notificación.

C. Identificarse con credencial de Procuraduría Federal del Consumidor ante la persona con quien entiende la diligencia.

D. Asentar en la cédula de notificación el nombre de quien la recibe, el carácter con el que atiende la diligencia (persona que deba ser notificada, representante legal, encargado(a) o responsable del local o establecimiento) y su firma.

Si ésta se niega a firmar se deberá asentar esta circunstancia en el acta, sin que ello afecte su validez. Asimismo, se deberán indicar los rasgos físicos de la persona con quien se entendió la diligencia.

E. Para el caso de que se haya dejado citatorio previo y no acuda al llamado alguna de las personas que se señalan en el párrafo anterior, en la cédula de notificación se deberá asentar el nombre de la persona con quien se entienda la diligencia y el carácter con el que la atiende (ejemplo: empleado(a)) y su firma.

Si ésta se niega a firmar se deberá asentar esta circunstancia en el acta, sin que ello afecte su validez.

Asimismo, se deberán indicar los rasgos físicos de la persona con quien se entendió la diligencia.

F. Solicitar a la persona que atiende la diligencia acredite la personalidad con la que se ostenta, así como la relación que lo vincula con la persona a quien se deba notificar, asentando en la cédula de notificación su respuesta.

G. Señalar fecha y hora en que la notificación se efectúa.

H. Entregar un tanto de la cédula de notificación y del documento con firma autógrafa a notificar; así como los documentos anexos a la misma.

I. En los casos en que la persona se niegue a recibir la notificación se hará constar en el acta de notificación dicha circunstancia, así como la media filiación de la persona con quien se atiende la diligencia, debiéndose seguir lo señalado en la notificación por instructivo. Se entiende por media filiación todos los rasgos físicos (descripción del rostro, estatura, complexión, señas particulares, entre otras).

J. Sin excepción las cédulas deberán elaborarse en el lugar en el que se practique la notificación, en virtud de que el dejar espacios en blanco para ser llenados con posterioridad puede dar lugar a responsabilidades administrativas de la o el servidor público involucrado.

K. Las constancias de notificación deberán glosarse al expediente, dando cuenta al el/la Director/a de Sanciones y Procedimientos de Telecomunicaciones del resultado de la diligencia.

L. El/la Subdirector/a de Sanciones y Procedimientos de Telecomunicaciones deberá actualizar la Base de Datos para su control y seguimiento.

Plazos para la notificación:

A. La autoridad tiene un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la emisión del acto o de la resolución para efectuar la notificación del mismo (art. 39 LFPA).

Surten efectos

A. El día en que fueron practicadas, tratándose de notificaciones personales. (art. 38 LFPA).

Plazos

A. Empiezan a correr el día hábil siguiente a aquél en que surte sus efectos la notificación (art. 38 LFPA).

Cómputo de plazos

A. En los plazos que no establezca que se trata de días hábiles, se entenderán naturales (art. 108 LFPC).

B. Las actuaciones y diligencias se practicarán en días y horas hábiles, salvo que de oficio o a petición de parte, cuando así se requiera se habiliten días y horas inhábiles (art. 28 LFPA).

C. Una diligencia comenzada en horas hábiles podrá concluirse en horas inhábiles sin que ello afecte su validez (art. 30 LFPA), sin embargo, cuando se deja citatorio para el día siguiente, éste último y la hora deberán ser hábiles.

Aspectos a considerar para contabilizar plazos:

A. En los plazos fijados en días no se contarán los inhábiles (28 LFPA);

B. En los plazos establecidos por periodos se computarán todos los días; cuando se fijen por mes o por año se entenderá que el plazo concluye el mismo número del día del mes o año de calendario que corresponda respectivamente; en caso de no existir el mismo número del día en el mes de calendario correspondiente, el término será el primer día hábil del siguiente mes de calendario (29 LFPA);

C. Si el día en que concluya el plazo es inhábil se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente (108 LFPC);

D. Los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundada y motivada por la autoridad competente (28 LFPA); y

E. En caso de urgencia o de existir causa justificada la autoridad administrativa podrá habilitar horas inhábiles cuando la persona con quien se vaya a practicar la diligencia realice actividades objeto de investigación en tales horas (30 LFPA).

2.- Estrados

Los estrados deberán colocarse en un lugar visible de las instalaciones de la Unidad Administrativa que dicte el acto a notificar o bien en el tablero que para tal efecto se habilite.

A. Se notificará por estrados aquellas resoluciones y acuerdos que no deban ser notificados de manera personal.

B. Se podrán realizar por estrados las notificaciones cuando el destinatario manifieste por escrito su consentimiento o no se oponga al hecho. En caso de no autorizar este tipo de notificación no se podrán realizar a través de este medio.

C. Se podrán realizar estas notificaciones sin autorización del interesado cuando:

a. El destinatario no señale domicilio para recibir notificaciones dentro de la población donde tenga su domicilio la unidad administrativa que haya emitido el acto;

b. El destinatario cambie de domicilio sin dar aviso a Procuraduría Federal del Consumidor.

D. Se deberá fijar una lista, que contendrá por lo menos:

1. Número de Expediente.
2. Nombre del proveedor.
3. Fecha del acuerdo.
3. Fecha de notificación.
4. Síntesis del acuerdo.

Así mismo, se deberá asentar la razón de la notificación

E. La razón de la notificación deberá contener: el sello, hora, día, mes, año, nombre, puesto y firma de quien realiza la notificación.

Plazo para notificar

A. Para los procedimientos de Procuraduría Federal del Consumidor el plazo será de 10 días a partir de la emisión del acto o resolución a notificar (arts. 32 y 39 de la LFPA).

Surten efectos

A. Las notificaciones surten sus efectos al día hábil siguiente en que fueron realizadas (art. 321 CFPC)

3.- Por correo certificado con acuse de recibo o mensajería

A. En los supuestos contemplados para las notificaciones personales (art 35 fracción II LFPA).

B. Tratándose de actos distintos a los supuestos señalados para las notificaciones personales (104 LFPC).

Formalidades

A. Se le enviará un tanto original de la actuación que se le va a notificar, así como sus anexos (317 CFPC).

B. Tanto el encargado de Correos de México, como el encargado de la mensajería deberán recabar el acuse de recibo de dicha correspondencia o paquete (104 LFPC y disposición interna).

C. El acuse de recibo deberá ir firmado por el propio notificado (104 LFPC).

D. De toda notificación deberá agregarse un tanto a los autos, asentándose la razón correspondiente (316 CFPC).

E. El/la jefe/a de Departamento y/o abogado/a especializado/a, deberá integrar al expediente que contenga el documento y constancias de la notificación.

F. Se tendrá como fecha de notificación la que conste en el acuse de recibo.

Plazo para notificar

A. Para los procedimientos de Procuraduría Federal del Consumidor el plazo será de 10 días a partir de la emisión del acto o resolución a notificar.

Notificaciones No Personales

Las notificaciones no personales se realizarán conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, o en su caso de acuerdo a su legislación supletoria dependiendo del procedimiento administrativo que se esté sustanciando.

A. Si el destinatario no hubiere señalado domicilio para recibir notificaciones dentro de la población donde tenga su domicilio la unidad administrativa que haya emitido el acto, éstas se realizarán por estrados.

B. Si la o el destinatario cambio de domicilio para recibir notificaciones sin dar aviso a Procuraduría Federal del Consumidor la notificación se realizará por estrados.

C. Tratándose de actos distintos a los de notificación personal, las notificaciones podrán realizarse:

D. Por estrados previo aviso al destinatario quien se puede oponer a este hecho;

E. Por telegrama, previa aceptación por escrito del interesado;

F. Por fax previa aceptación por escrito del interesado;

G. Por vía electrónica u otro medio similar, previa aceptación por escrito el interesado.

H. Si la persona a notificar ha desaparecido se notificará por edictos.

I. Si el destinatario no tiene domicilio fijo o se ignore dónde se encuentra se notificará por edictos.

4.- Por telegrama, fax, vía electrónica o cualquier otro medio similar

A. Actos distintos a los señalados para las notificaciones personales (104 LFPC).

B. En caso de que una Unidad Administrativa de Procuraduría Federal del Consumidor remita documentación a otra Unidad de la misma (104 LFPC).

Nota: Para este caso no aplica la notificación vía telegrama.

C. Cuando se trate de actos distintos a los señalados en el artículo 134, frac. II del CFF.

Formalidades

A. En el escrito de ofrecimiento de pruebas y manifestaciones, el proveedor y/o concesionario, podrá oponerse a que se realicen las notificaciones por este medio.

B. En el escrito mediante el cual, autorice que las notificaciones se le hagan por alguno de estos medios, deberá señalar el domicilio y/o número de fax y/o la dirección de correo electrónico, según sea el caso, al que se le notificará, adjuntando un tanto del original de la actuación o el archivo electrónico donde contenga este, dependiendo el medio de su elección.

D. La cédula de notificación deberá ir firmada por el notificador que la realiza (317 CFPC)

E. Toda notificación deberá agregarse un tanto a los autos, asentándose la razón correspondiente (316 CFPC)

Exhortos

Para la diligencia de exhortos se estará a lo dispuesto a los siguientes puntos:

A. Dirigir oficio al Director de la ODECO (Oficina de Defensa del Consumidor), tomando en consideración la circunscripción territorial del domicilio del proveedor.

Se deberá precisar que, en caso de que, no sea posible realizar la notificación, se tendrá que hacer del conocimiento de manera inmediata a la DGPAPT, a fin de que realice las acciones que correspondan.

B. Remitir en original, oportunamente la actuación a notificar, así como los anexos correspondientes, considerando el término legal para realizar la notificación; la cual deberá realizarse dentro del plazo máximo de diez días, a partir de la emisión de la resolución o acto que se notifique.

C. Verificar que los domicilios de los proveedores o prestadores de servicios sean los correctos y en su caso actualizarlos.

D. Una vez recibidas las constancias de la notificación, se deberán glosar a su expediente, actualizar la base de datos y hacer el cómputo del término de la siguiente actuación.