

**DOF: 26/02/2021****ACUERDO por el que se dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco.****Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- ECONOMÍA.- Secretaría de Economía.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina del C. Procurador.**

ACUERDO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS PARA LA SOLICITUD, USO Y REGISTRO DEL "DISTINTIVO DIGITAL PROFECO".

FRANCISCO RICARDO SHEFFIELD PADILLA, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, párrafo tercero, fracciones II, III, VIII, IX, 2, 7, 20, 24, fracciones I, II, IV, VI, IX, IX bis, 27, fracciones I, IX y XI, 32, 42, 48, 57, 76 BIS y 76 BIS 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1 y 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 9, primer y segundo párrafo, así como fracción III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y

**CONSIDERANDO**

Que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como procurar la equidad y certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

Que entre otras atribuciones, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene la de promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

Que en los últimos años el comercio electrónico ha adquirido gran importancia, por las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

Que el artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que la misma es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, cuyas disposiciones son irrenunciables;

Que el 30 de abril de 2019, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018 (Comercio electrónico-Disposiciones a las que se sujetarán aquellas personas que ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios), que establece las disposiciones a las que se sujetarán todas aquellas personas físicas o morales que en forma habitual o profesional ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios, mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

Que dentro de los principios básicos de las relaciones de consumo, se encuentra la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen, por lo cual, es importante que los consumidores adviertan en las páginas electrónicas un distintivo otorgado por esta Procuraduría, que les genere confianza para realizar las transacciones electrónicas en las páginas que cuenten con dicho distintivo institucional, ya que con tal herramienta también se corrobora la existencia física y legal de un negocio, e indica que la empresa que lo porta cumple con la legislación vigente;

Que de conformidad con el artículo 24, fracción VI, la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene la atribución para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores, por lo que el distintivo se implementará como un beneficio para aquellos proveedores que en cumplimiento de la normativa vigente, respeten los derechos humanos de los consumidores, la publicidad electrónica responsable, las buenas prácticas comerciales en las transacciones electrónicas y en general, el marco normativo en materia de consumo;

Que con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2018, se realizan diversas mejoras en el trámite con Homoclave PROFECON-00-023 denominado: Inscripción y refrendo al Registro Público de Casas de Empeño de personas físicas y morales que de forma habitual o profesional realicen u oferten al público los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria como una primera mejora en dicho trámite, se realiza la eliminación del requisito consistente en la solicitud de la Clave Única del Registro de Población y como segunda, la simplificación del requisito de la copia certificada del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor por copia simple.

Por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS PARA LA SOLICITUD, USO Y REGISTRO DEL "DISTINTIVO DIGITAL PROFECO"****Capítulo I. Disposiciones Generales**

**Artículo 1.-** Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer los requisitos para obtención y uso del Distintivo Digital Profeco, el cual es una herramienta para generar confianza en los consumidores, mediante una compra segura en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, que se otorga a los proveedores que respeten el marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores, por lo que se crea un trámite para su obtención, mismo que podrá ser solicitado por los proveedores interesados en la obtención del Distintivo Digital Profeco.

**Artículo 2.-** Para efectos de los presentes Lineamientos, se entiende por:

- I. Código de Ética: Código de Ética en materia de Comercio Electrónico;

- II. Distintivo: Distintivo Digital Profeco;
- III. Ley: Ley Federal de Protección al Consumidor;
- IV. Lineamientos: Lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco
- V. Norma Mexicana: La Norma Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018 (Comercio electrónico-Disposiciones a las que se sujetarán aquellas personas que ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios);
- VI. Padrón: Padrón de Proveedores Responsables en Comercio Electrónico, y
- VII. Procuraduría: Procuraduría Federal del Consumidor.

**Artículo 3.-** El Distintivo es un beneficio con calidad de reconocimiento oficial, que podrá otorgarse a los proveedores de bienes, productos o servicios que se destaquen por promover y favorecer la seguridad, transparencia, confidencialidad, debida información, así como brindar mayor confiabilidad y certeza jurídica al consumidor en el comercio electrónico, así como por:

- I. Respetar y proteger los derechos del consumidor, además de cumplir con los principios básicos en las relaciones de consumo establecidos en la Ley;
- II. Cumplir con la Ley y sujetarse voluntariamente a la Norma Mexicana;
- III. Crear y difundir publicidad veraz, comprobable y clara, que cumpla con los requisitos contenidos en el artículo 32 y en el Capítulo VIII BIS de la Ley;
- IV. Crear, mantener e impulsar prácticas comerciales que no sean abusivas, coercitivas, desleales, engañosas o que lesionen los derechos e intereses de los consumidores, así como fomentar la confianza en el uso del comercio electrónico a través de las buenas prácticas;
- V. Implementar mecanismos internos eficaces para prevenir, atender y satisfacer las quejas y reclamaciones de los consumidores realizadas conforme a la normativa aplicable en materia de consumo.

**Artículo 4.-** Para la promoción y difusión de aquellos proveedores a quienes se les otorgue el Distintivo, la Procuraduría creará el Padrón que se hará público a través de la página de internet oficial del Distintivo <https://distintivodigital.profeco.gob.mx>, el cual se actualizará semestralmente.

**Artículo 5.-** Los proveedores reconocidos con el Distintivo, serán difundidos a través de los medios y redes sociales institucionales.

## Capítulo II. Requisitos para su obtención

**Artículo 6.-** Podrá obtener el Distintivo cualquier proveedor, persona física o moral, que efectúe o celebre transacciones a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados en los artículos 3, 7 y 8 de los presentes Lineamientos.

**Artículo 7.-** Los proveedores interesados, deberán llenar el formato de solicitud de obtención del Distintivo disponible en la página oficial de la Procuraduría, proporcionando los siguientes datos:

- I. Nombre comercial;
- II. Marca;
- III. Denominación o razón social;
- IV. Domicilio físico en territorio nacional para quejas y reclamaciones;
- V. Registro Federal de Contribuyentes;
- VI. Número telefónico u otros medios de contacto;
- VII. Correo electrónico, página electrónica y portales electrónicos externos con los que opere;
- VIII. IP Pública de la página electrónica a través de la cual se realiza la transacción, y
- IX. Comprobante de pago.

Al enviar la solicitud a la Procuraduría, el proveedor deberá aceptar los términos y condiciones, así como la política de privacidad.

**Artículo 8.-** Además de contar con la solicitud de registro mencionada en el artículo anterior, el proveedor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Acreditar su personalidad jurídica;
- II. Ser proveedor con al menos un año de antigüedad, inscrito ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para ello deberá exhibir la Constancia de Situación Fiscal expedida por el Servicio de Administración Tributaria;
- III. No tener adeudos de pago de multas impuestas por esta Procuraduría, derivado de los procedimientos desahogados y por resolución definitiva dictada por esta Procuraduría o sentencia firme ante los órganos jurisdiccionales correspondientes;

- IV. Haber comparecido a los procedimientos conciliatorios a los que fue notificado, con el propósito de solucionar las desavenencias con los consumidores;
- V. Contar con registro de contrato de adhesión de carácter voluntario ante la Procuraduría;
- VI. Copia de la constancia vigente de su inscripción en el registro del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM), de la Secretaría de Economía;
- VII. Copia de la constancia vigente de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, en su caso;
- VIII. Haberse adherido al Código de Ética en materia de Comercio Electrónico implementado por la Procuraduría o, en su caso, presentar el código de ética que lo rige, el cual deberá cumplir estándares mínimos, similares al emitido por esta Procuraduría, y en los que se incluyan la publicidad digital y la protección a los derechos humanos de los grupos vulnerables;
- IX. Contar con certificado vigente de seguridad "https" para el sitio web de la tienda virtual.

### **Capítulo III. Vigencia y costo**

**Artículo 9.-** El Distintivo Digital Profeco tendrá vigencia anual.

**Artículo 10.-** El proveedor deberá pagar la tarifa autorizada por la autoridad correspondiente para la solicitud del Distintivo.

### **Capítulo IV. Características y uso de la Marca**

**Artículo 11.-** El Distintivo será una imagen digital, la cual contará con la resolución adecuada para su publicación, diseñada por la Procuraduría bajo los criterios de identidad gráfica aplicable.

**Artículo 12.-** El Distintivo contará con la siguiente información:

- a) Fecha de expedición;
- b) Número de serie, y
- c) Nombre de la entidad emisora (Procuraduría).

**Artículo 13.-** La imagen digital del Distintivo es propiedad exclusiva de la Procuraduría, única facultada para su modificación, y quien por conducto de las Subprocuradurías de Servicios o de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, autorizarán y vigilarán su uso, en los términos que se les otorgue, a los proveedores que lo soliciten y cumplan con los requisitos precisados en estos Lineamientos.

**Artículo 14.-** La Procuraduría, otorgará el Distintivo a través de una liga electrónica de descarga única para cada empresa que cumpla con los requisitos señalados en estos Lineamientos para su obtención.

**Artículo 15.-** Dicho Distintivo deberá ser visible en la parte superior derecha de todas las páginas electrónicas de la empresa, así como en todos los hipervínculos asociados a ellas o en aquellos que se direccionen desde la página electrónica principal del proveedor.

**Artículo 16.-** En caso de que el consumidor decida realizar una compra, el Distintivo también debe de estar presente en todas las páginas que involucren el proceso de formalización de ésta, ya sea dentro de la misma página electrónica del proveedor o el sitio que éste utilice para hacer dichas transacciones.

**Artículo 17.-** El consumidor podrá comprobar la autenticidad del Distintivo haciendo click sobre él, con dicha acción se redireccionará al consumidor al micrositio <https://distintivodigital.profeco.gob.mx>, que estará alojado dentro de los servidores de la Procuraduría, en el que encontrará toda la información de la empresa que visita y de las empresas que cuentan con tal Distintivo.

### **Capítulo V. Publicación de convocatoria, revisión de solicitudes y dictaminación**

**Artículo 18.-** La Procuraduría publicará una convocatoria cada seis meses para la obtención del Distintivo y se difundirá a nivel nacional, a través de los medios y redes sociales institucionales y en dos de los diarios de mayor circulación. La convocatoria estará abierta por quince días naturales.

**Artículo 19.-** Los proveedores que deseen participar deberán enviar la documentación señalada en los artículos 7 y 8 de los presentes Lineamientos en los plazos que para tal efecto sean fijados en la convocatoria semestral.

**Artículo 20.-** Una vez recibida la documentación, las Subprocuradurías de Servicios y de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Procedimientos y la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, respectivamente según su competencia, procederán a su revisión para determinar si se cumple con los requisitos señalados en los artículos 3, 7 y 8 de los presentes Lineamientos, y si del análisis que realicen, se advierte la falta de algún requisito para su obtención, se notificará mediante correo electrónico de esta circunstancia al proveedor, a efecto de que éste lo subsane en un plazo máximo de 15 días hábiles por la misma vía.

Transcurrido el plazo previamente señalado sin que se subsane el requisito o requisitos faltantes por parte del proveedor, se entenderá por negada la solicitud, pudiendo el proveedor iniciar una nueva solicitud.

Una vez subsanadas las omisiones, la Procuraduría tendrá un plazo máximo de 30 días hábiles para resolver respecto de la solicitud, transcurrido dicho plazo sin que hubiere dado respuesta la Procuraduría, se entenderá que la solicitud fue negada.

De ser aprobada la obtención del Distintivo, se hará del conocimiento del proveedor el registro correspondiente mediante el correo electrónico que señale en su solicitud, junto con las instrucciones paso a paso para incorporar el Distintivo en su página electrónica. El proveedor deberá conservar el registro para cualquier trámite posterior.

**Artículo 21.-** El proveedor podrá solicitar la renovación anual del Distintivo, previo pago de la tarifa correspondiente, para ello la Procuraduría procederá a la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 7 y 8 de los presentes lineamientos, así como del uso adecuado del Distintivo.

#### **Capítulo VI. Cancelación**

**Artículo 22.** La cancelación del Distintivo procederá en los siguientes casos:

- I. Por el incumplimiento a los presente Lineamientos;
- II. De comprobarse que el Distintivo fue obtenido con evidencias documentales falsas o que no correspondan a la actividad comercial del proveedor;
- III. No haber informado a esta Procuraduría sobre el cambio de domicilio, o de la denominación o razón social, y
- IV. Por acreditarse el uso indebido del Distintivo o cuando éste se utilice alterando las características de identidad gráfica establecidas en el capítulo IV de los presentes lineamientos.

**Artículo 23.-** De configurarse alguna de las causales del artículo anterior, la Procuraduría podrá requerir al proveedor en términos del artículo 13 de la Ley y resolverá conforme a los plazos previstos en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

En caso de que detecte alguna contravención a la Ley, podrá iniciar los procedimientos administrativos establecidos en la Ley.

**Artículo 24.-** Durante la vigencia del Distintivo, la Procuraduría podrá monitorear, vigilar y verificar la página electrónica del proveedor, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo estipulado en los presentes Lineamientos, así como ejercer las demás atribuciones que le otorga la Ley.

**Artículo 25.-** La cancelación del Distintivo, tendrá los siguientes efectos:

- I. Suspender el uso del Distintivo en la página electrónica del proveedor, a partir de la fecha de notificación de la cancelación del mismo.
- II. El proveedor no podrá solicitar el Distintivo en un plazo de un año, contado a partir de la fecha de su cancelación.

#### **Capítulo VII. De la Vigilancia y Verificación**

**Artículo 26.-** La vigilancia y verificación del cumplimiento de los presentes Lineamientos por parte de los proveedores, estará a cargo de las Subprocuradurías de Servicios y la de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, quienes serán las encargadas de vigilar el cumplimiento de los presentes lineamientos.

#### **TRANSITORIO**

**Único.-** El presente Acuerdo entrará en vigor al siguiente día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a 16 de febrero de 2021.- El Procurador Federal del Consumidor, **Francisco Ricardo Sheffield Padilla.-** Rúbrica.

(R.- 503526)