PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos

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

7 de diciembre de 2022

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Carlos Hernandez Islas Director General de Procedimientos	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. 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 octubre de 2008	Manual de Procedimientos de nueva creación, para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, de acuerdo con la Norma Mexicana de igualdad laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012". Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
02	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
03	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada de la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de 30 de diciembre de 2019, la expedición del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el de 30 de enero de 2020 y con fundamento en el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de agosto de 2019. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
04	7 de diciembre de 2022	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2022 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) ya que se actualizó la normatividad aplicable, se realizaron algunos ajustes al mapa de procesos y se actualizó el fundamento legal, y debido a los casos particulares que se analizan para la emisión de dictámenes, ha dejado de ser de utilidad contar con un formato para tal efecto, de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2022 (7-12-2022).

Contenido

Página

I. Introducción 4

II. Glosario 6

III. Objetivo 10

IV. Normatividad Aplicable 11

V. Mapa de Procesos 16

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Procedimientos 17

VII. Procedimientos 18

I. Introducción

El lenguaje empleado en este documento no pretende generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino, abarcando ambos sexos.

La Dirección General de Procedimientos (DGP) es la encargada de sustanciar el procedimiento arbitral que constituye una oportunidad adicional de solución de diferencias entre consumidores(as) y proveedores(as); asimismo, es la encargada de tramitar el procedimiento por infracciones a la ley (PIL) en materia de servicios, a fin de sancionar a la o el proveedor(a) que no cumplió con lo que ordena la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), con las obligaciones pactadas en los convenios celebrados con los/las consumidores(as), o con las obligaciones que se le impusieron a través de un laudo.

Además, realiza acciones necesarias para que las/los proveedores corrijan o suspendan la publicidad engañosa o abusiva que induzca a la o el consumidor a error o confusión, así como acciones necesarias para procurar y defender los derechos de las y los consumidores que adquieren algún bien, producto o servicio por medio del comercio electrónico.

Asimismo, la DGP, es la encargada de emitir el dictamen, que tiene carácter de título ejecutivo, no negociable, a favor de la o el consumidor/a, a través del cual se cuantifica en cantidad líquida la obligación contractual incumplida a cargo de la/el proveedor.

La DGP actualiza el presente documento derivado de la publicación en el DOF los días 30 de diciembre de 2019 y 30 de enero de 2020, del RPFC y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, respectivamente, a través de los cuales establecen cambios orgánicos y funcionales de esta Unidad Administrativa.

El manual es un soporte fundamental en la operación de la DGP, ya que documenta las actividades que se deben llevar a cabo en el cumplimiento de las atribuciones que tiene encomendadas.

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejoras constantes, éste deberá actualizarse cada vez que exista un cambio o modificación dentro de esta DGP, sea de índole orgánico-funcional, o bien jurídico-administrativo, lo cual constituye una responsabilidad de esta unidad administrativa y de las áreas que la integran al proporcionar la información que facilite su actualización.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo 1º último párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que al tenor dispone: “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”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

II. Glosario

Acuerdo. Determinación adoptada por la autoridad administrativa.

Alegatos. Argumentos que formula el/la presunto(a) infractor(a), una vez concluida la fase probatoria del procedimiento por infracciones a la ley, en los cuales se exponen las razones de hecho y de derecho en defensa de sus intereses jurídicos.

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.

Anuncio publicitario. Es el mensaje dirigido al público o a un segmento del mismo, con el propósito de informar sobre la existencia o las características de un producto, servicio o actividad para su comercialización y venta o para motivar una conducta.

Arbitraje. Procedimiento voluntario en que las partes (consumidor[a] y proveedor[a]) están de acuerdo en que la Profeco en su calidad de árbitro, resuelva su controversia en materia de consumo. Puede ser en estricto derecho o en amigable composición.

Auto de radicación. Es el primer acuerdo dictado por la autoridad administrativa (en caso de un procedimiento por infracciones a la ley) o por el/la árbitro (en tratándose de un procedimiento arbitral), mediante el cual se manifiesta en forma efectiva la relación procesal y, por tanto, quedan sujetas las partes a la jurisdicción de dicha autoridad o árbitro.

Comercio Electrónico. Toda transacción económica que implica el ofrecimiento, comercialización o venta, de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos digitales, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un sistema de información digital.

Consumidor(a). Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor(a) a la persona física o moral que adquiere, almacena, utiliza o consume bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC, de acuerdo con la fracción I del artículo 2 de la LFPC.

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma o antecedentes penales También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, racismo, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

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

Laudo. Es la resolución pronunciada por la Profeco, cuando actúa como árbitro, al decidir sobre el fondo de un conflicto de consumo y poner así fin a una controversia entre proveedor(a) y consumidor(a).

Lenguaje no sexista. El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante del uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino.

Medios de prueba. Los diversos elementos que, autorizados por la ley, sirven para demostrar la veracidad o falsedad de los hechos controvertidos.

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.

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.

Oficinas de Defensa del Consumidor. Unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el efectivo ejercicio de sus atribuciones y para facilitar la operatividad y atención oportuna de los consumidores, en las zonas de mayor concentración de operaciones comerciales, turísticas, o de servicios, en el territorio nacional.

Orden de suspensión. Es una medida precautoria que Profeco 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 establecido en los artículos 17 y 18 del RLFPC.

Plataforma de comercio electrónico: proveedor del servicio informático mediante el cual se ofrecen herramientas (software) para facilitar el ejercicio del comercio electrónico.

Población Vulnerable. Son los niños/as, personas adultas mayores, personas con discapacidad y enfermos/as.

Políticas de Compensación. Documento que contiene los derechos mínimos que los concesionarios o permisionarios deben de otorgar a los usuarios de los servicios del transporte aéreo, ante el retraso o la demora del vuelo por causas imputables a ellos, con la finalidad de proporcionar un servicio eficiente y de calidad.

Presunción humana. La consecuencia que la autoridad administrativa (en el PIL) o el/la árbitro (en el procedimiento arbitral) deduce de un hecho conocido para indagar la existencia o necesidad de otro desconocido.

Presunción legal. La consecuencia que la ley deduce de un hecho conocido para indagar la existencia o necesidad de otro desconocido. Es explícita cuando es formulada expresamente por la ley; es implícita cuando se infiere directa o indirectamente del propio texto normativo.

Publicidad. Es la 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.

Proveedor(a). Es la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios, de acuerdo con la fracción II del artículo 2 de la LFPC.

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 relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

Reincidencia. Cuando el mismo infractor(a) incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

Resolución administrativa. Acto de autoridad que pone fin a un procedimiento.

Tiendas virtuales: Es un espacio dentro de un sitio web, en el que se ofrecen artículos a la venta.

III. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la DGP, de las ODECO o Unidad de Servicio, los procedimientos operativos que rigen las actividades sustantivas en materia de servicios, en el ámbito de su competencia, a fin de lograr un óptimo desempeño en el desarrollo de éstas.

IV. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
  DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 28-05-2021.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 23-12-2021.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo
  DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
  DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 05-04-2022.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
  DOF 01-12-2005 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
  DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 22-11-2021.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
  DOF 30-12-2002 y su última reforma publicada DOF 13-08-2019.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
  DOF 15-06-2007 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
  DOF 15-01-2002 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.
- Ley de Aviación Civil.
  DOF 12-05-1995 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
  DOF 26-01-2017.

- Ley General de Archivos.
  DOF 15-06-2018 y su última reforma publicada DOF 05-04-2022.

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

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 9-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
  DOF 11-01-2012 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, vigente.

- Código de Comercio.
  DOF del 7 de octubre al 13 de diciembre de 1889 y su última reforma publicada DOF 30-12-2021.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 07-06-2021.

- Código Civil Federal.
  DOF 26-05, 14-07, 3 y 31-08 de 1931 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.
  DOF 1 al 21 de septiembre de 1932 y su última reforma publicada Gaceta Oficial de la CDMX 18-07-2018.

- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
  DOF 08-02-2022.

- Código Penal Federal.
  DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada DOF 11-11-2021.

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.

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
  DOF 11-06-2003.

- Reglamento de la Ley de Aviación Civil.
  DOF 07-12-1998 y su última reforma publicada DOF el 21-01-2022.

- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.
  DOF 21-03-2014.

Decretos

- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente de que se trate.
  Publicado anualmente.

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
  DOF12-07-2019.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.
  DOF 30-08-2019.

- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.
  DOF 23-04-2020.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
  DOF 24-06-2020.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican.
  DOF 25-08-2021.

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican.
  Publicado anualmente en el 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 en el DOF.

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

- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
  DOF 26-01-2018 y su última adición publicada DOF 25-02-2022.

- Acuerdo que reforma el diverso por el que se establecen los Lineamientos generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 14-12-2018.

- Acuerdo por el que se aprueban los Lineamientos Generales de protección de datos personales para el sector público.
  DOF 26-01-2018.

- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Instrumentos Técnicos que refiere el Título Décimo de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, en materia de evaluación del desempeño de los sujetos obligados del sector público federal en el cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
  DOF 26-11-2021.

- Acuerdo por el que se establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica.
  DOF 10-03-2021.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los plazos de respuesta a diversos trámites que se indican, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 25-08-2021.

- Acuerdo por el que se aprueban los Lineamientos Generales de protección de datos personales para el sector público.
  DOF 26-01-2018.

Documentos Normativos-Administrativos

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

- Manual de Procedimientos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.
  Profeco, 16-12-2021.

- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Procedimientos.
  Profeco, 23-06-2021.

- Lineamientos para condonar, reducir o conmutar multas como medidas de apremio o sanciones para el área de Servicios.
  Profeco, 16-12-2021.
- Lineamientos para el Manejo de Billetes de Depósito.
  Profeco, 16-12-2021.

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

Otras Disposiciones

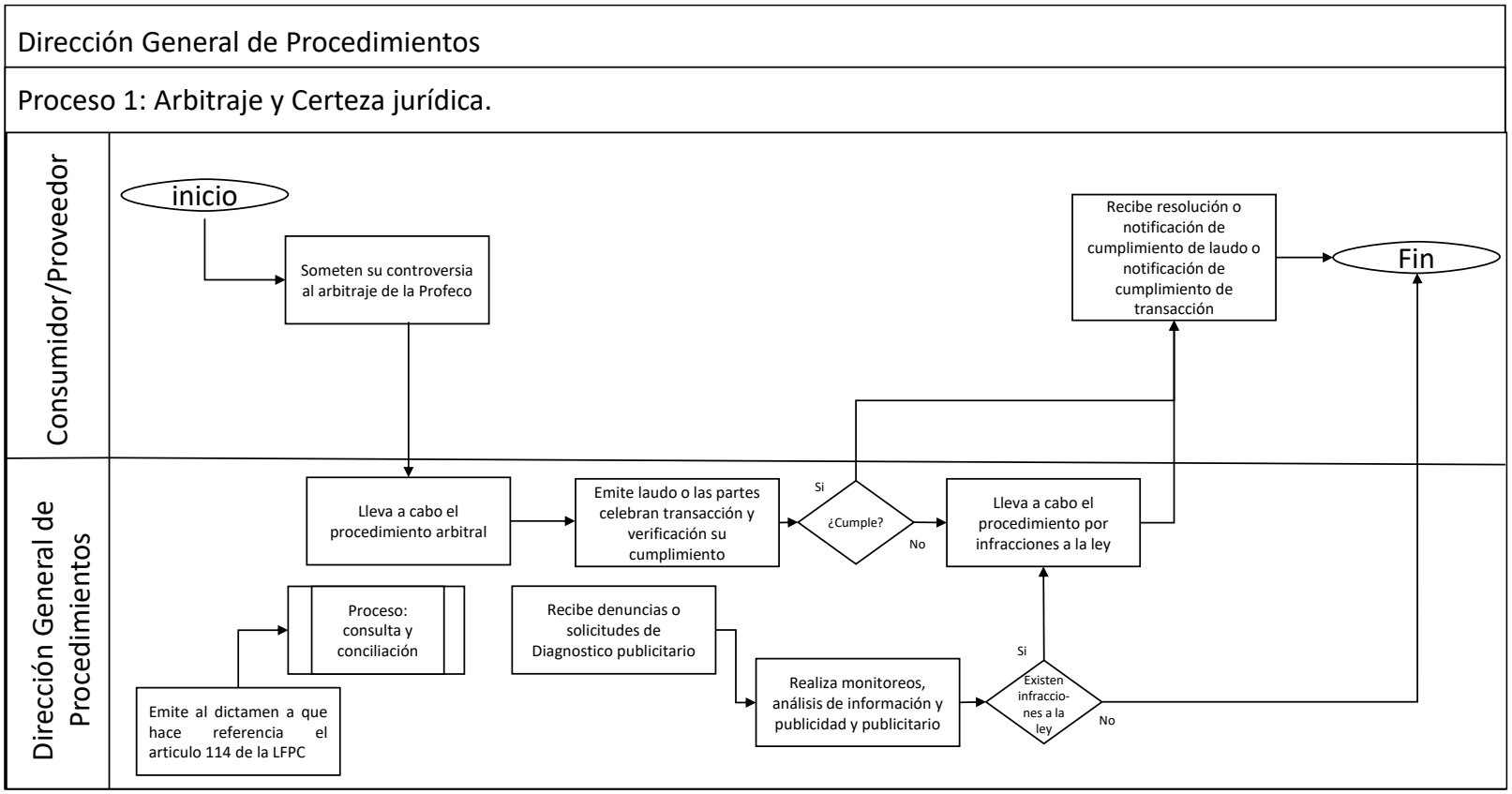
- Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-001-SCFI-2018).

- Manual para el uso no sexista del lenguaje vigente.

- Glosario de Género vigente.

V. Mapa de Procesos

PFC-230-MP-ACJ



VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Procedimientos

Proceso: Arbitraje y Certeza Jurídica (clave del proceso: PFC-230-MP-ACJ)

Objetivo: Difundir e impulsar al arbitraje como un procedimiento flexible, eficaz y rápido para la solución de controversias entre consumidores y proveedores.

Alcance: Inicia cuando el proveedor y el consumidor someten su controversia ante la Profeco y concluye con la resolución o notificación del laudo o notificación de cumplimiento de transacción.

Tiempo de ejecución del proceso: 90 días naturales.

Fundamento legal: Artículos 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124 y 124 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Descripción del proceso:

1. Las partes acuden a la audiencia de compromiso arbitral, en caso de contar con el consentimiento de ambas partes se formaliza el procedimiento, el cual debe constar por escrito.

2. Las partes eligen el procedimiento arbitral en amigable composición o en estricto derecho.

3. Establecen las reglas del procedimiento.

4. Desahogadas las pruebas se emite el laudo arbitral.

Productos del proceso: Laudo o transacción arbitral, mediante los cuales se recupera el monto reclamado por el consumidor.

VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Arbitraje y Certeza Jurídica	Procedimiento para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la LFPC	MP-230-01
	Procedimiento arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor	MP-230-02
	Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios	MP-230-03
	Procedimiento para ejecutar la sanción de clausura en materia de servicios	MP-230-04
	Procedimiento para solicitar la ejecución del arresto administrativo en materia de servicios	MP-230-05
	Procedimiento para monitorear y analizar la información o publicidad y sustanciación de la investigación previa al Procedimiento por Infracciones a la Ley	MP-230-06
	Procedimiento para realizar Diagnóstico Publicitario	MP-230-07

Tiempo de Ejecución

15 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Carlos Hernandez Islas Director General de Procedimientos	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	8 de noviembre de 2007	Con la creación y puesta en marcha del área de dictámenes, se hace necesario emitir un documento que establezca las políticas y actividades relacionadas con la solicitud, emisión y envío del dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Versión dictaminada por el Comeri, durante la Sexta Sesión Ordinaria del 2007 (8-11-2007).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	18 de septiembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora organizacional para definir las funciones y atribuciones de las áreas sustantivas de la Dirección General de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-2014).
02	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
03	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada de las Observaciones realizadas a la Dirección General de Procedimientos en la Auditoria de desempeño 11/2016, así como a las modificaciones existentes en materia de transparencia y a la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-16).
04	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada de la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de 30 de diciembre de 2019, la expedición del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el de 30 de enero de 2020 y con fundamento en el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de agosto de 2019. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
05	7 de diciembre de 2022	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2022 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) ya que se actualizó la normatividad aplicable, se realizaron adecuaciones en algunas actividades de este procedimiento y su correspondiente modificación al Diagrama de flujo y debido a los casos particulares que se analizan para la emisión de dictámenes, ha dejado de ser de utilidad contar con un formato para tal efecto, de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2022 (7-12-2022).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 10

VII. Diagrama de Flujo 11

VIII. Formatos y Anexos 13

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con la solicitud, emisión y remisión del dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la LFPC, con la finalidad de dotar al consumidor de un documento que contenga el importe de las obligaciones incumplidas a cargo del proveedor y tenga carácter de título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, ejecutable ante las autoridades jurisdiccionales.

II. Alcance

La aplicación del procedimiento estará a cargo de la Dirección General de Procedimientos (DGP), y la Dirección de Normatividad y Dictámenes (DND). Las y los servidores públicos facultados para dictaminar son:

- La o el Titular de la Subprocuraduría de Servicios.
- La o el Titular de la Dirección General de Procedimientos.
- La o el Titular de la Dirección de Normatividad y Dictámenes.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	La/El Titular de la Dirección de Normatividad y Dictámenes	Registrar y analizar las solicitudes de dictámenes recibidas, para emitir el dictamen o en su caso la prevención o improcedencia que corresponda.	Libro de Gobierno. Control electrónico mediante base 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, 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, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido, levantando el acta correspondiente, relatando los hechos ocurridos debiendo firmar al calce el documento. La información registrada permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

A. Solicitud de emisión de dictamen.

1. Cuando no exista conciliación, convenio entre las partes o compromiso de someterse al arbitraje, la o el conciliador podrá requerir de oficio o a petición de parte, la emisión de un dictamen a la Dirección de Normatividad y Dictámenes.

2. Requisitos para solicitar la emisión del dictamen:

   a. Solicitud de emisión del dictamen y acuerdo de la o el conciliador, fundado y motivado, en el que se indique además:

      i) Si el dictamen lo solicita de oficio o a petición de parte;

      ii) Los hechos concretos materia de la queja;

      iii) La ausencia de propuestas viables por parte de la o el proveedor para resolver la reclamación planteada; y,

      iv) Los elementos probatorios suficientes de los actos, hechos o razonamientos materia de la queja.

   b. Copia simple del expediente, misma que podrá ser enviada de manera física o vía correo electrónico, la cual deberá estar debidamente integrada, es decir, deberá:

      i) Estar completa;
      ii) Ser legible en todas sus fojas; y,
      iii) Que incluya:

         - El presupuesto, factura, comprobante de pago, nota de remisión, reconocimiento de la o el proveedor o cualquier otro documento que haga prueba de cuál fue el bien, producto o servicio contratado.
         - La(s) constancia(s) donde obre(n): el reconocimiento de las partes sobre la relación contractual motivo de la queja; el reconocimiento de las cantidades originalmente pactadas por las partes derivadas de su relación contractual; el reconocimiento de la o el proveedor del monto de las cantidades que le fueron pagadas por la o el consumidor, por el bien, producto o servicio; y los elementos suficientes del posible incumplimiento de las obligaciones pactadas a cargo de la o el proveedor, que afectaron los derechos de la o el consumidor.

3. Cuando la Dirección de Normatividad y Dictámenes considere que la solicitud de dictamen no reúne los requisitos necesarios para elaborar el dictamen, procederá a su prevención o devolución.

   a. Prevendrá a la/el conciliador cuando:

      i) El acuerdo de solicitud de dictamen no esté debidamente fundado y motivado, o bien que no conste en la audiencia dicho acuerdo.

      ii) Se remita la solicitud sin copia del expediente, o la copia del mismo esté mal integrada e ilegible.

      iii) Cuando no obre constancia o manifestación de las partes de las cantidades pagadas, así como de la fecha de entrega del bien o servicio y la fecha de liquidación.

      iv) Cuando no obre el contrato celebrado o documento del que se desprendan los términos y condiciones pactadas.

      v) Cuando no se haya dado cumplimiento a lo señalado en el artículo 112 de la LFPC.

      vi) Cuando exista contradicción en las cantidades reclamadas por la parte consumidora, respecto de las cantidades que efectivamente acredita como pagadas a la o el proveedor.

      vii) Cuando el proveedor con el que se acredita la relación contractual no haya sido debidamente notificado, o haya sido deslindado del procedimiento conciliatorio, sin que se haya acordado lo conducente.

      viii) Cuando la pretensión de la o el consumidor no sea clara, para determinar si procede o no la emisión del dictamen solicitado.

   b. Devolverá la solicitud por imposibilidad para emitir el dictamen, cuando:

      i) Exista conciliación entre las partes.

      ii) Existan propuestas viables por parte de la o el proveedor para dar solución al motivo de la queja.

      iii) Exista la voluntad de las partes de someterse al arbitraje o convenio aprobado por Profeco.

iv) Cuando el consumidor manifieste que no cuenta con el presupuesto por escrito, contrato, convenio o recibos de pago, notas de remisión, o factura, o en su caso, reconocimiento de la o el proveedor de las cantidades pagadas, o cualquier otro documento del que se advierta la relación contractual.

v) Tratándose de la prestación de servicios, cuando el consumidor no cuente con el comprobante o reconocimiento de los trabajos efectuados por la o el proveedor, la descripción de las características del servicio, las garantías, y/o el costo de las refacciones y de la mano de obra en su caso.

vi) Cuando el objeto de la obligación no sea cuantificable.

vii) Cuando no exista cantidad alguna pagada por la parte consumidora, respecto del bien o servicio que reclama.

viii) Cuando se reclama el pago de daños y perjuicios.

ix) Cuando a juicio de la Dirección de Normatividad y Dictámenes, sea necesario un dictamen pericial para determinar y cuantificar la obligación incumplida.

x) Cuando el motivo de la reclamación sea por publicidad engañosa.

xi) Cuando se solicite se haga valida la oferta o promoción ofrecida por el proveedor, sin que se haya realizado pago alguno.

B. Cálculo del monto de la obligación contractual.

i. Será la cantidad originalmente pactada por las partes a cambio del bien, producto o servicio materia del contrato.

ii. Si se trata de enganches, anticipos, parcialidades, abonos, o cualquier otro similar, el monto de la obligación contractual incumplida será la o las cantidades entregadas por la o el consumidor a la o el proveedor por el bien, producto o servicio.

C. Análisis del grado de cumplimiento.

i. Será la valoración en dinero de lo que dio, no dio, hizo o dejó de hacer la o el proveedor en relación con lo que se obligó con la o el consumidor, bajo los siguientes razonamientos:

i) Para el caso de bienes o productos, respecto de su cantidad, se realizará con base en el número de unidades del bien o producto entregado del total de que se trate.

ii) En cuanto a la funcionalidad de bienes o productos, se determinará atendiendo a las funciones y características con que se ofrecieron los mismos, constatando que el bien o producto cumpla con todas éstas.

iii) En lo que a servicios se refiere, se determinará atendiendo a que efectivamente se hayan prestado todos los servicios en la forma y condiciones pactadas.

D. Obligación incumplida.

i. Será la diferencia en dinero, que resulte del monto de la obligación contractual menos el monto del grado de cumplimiento por parte de la o el proveedor; conforme a la siguiente fórmula:

Monto de la obligación contractual – Monto del grado de cumplimiento = Monto de la obligación incumplida.

E. Bonificación.

i. Para estimar la bonificación, la cual podrá ser desde un 20% hasta un 30% del monto, se tomará en cuenta la obligación contractual incumplida, de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 bis de la LFPC.

F. Emisión del dictamen.

i. Para emitir el dictamen, la prevención o la improcedencia de la solicitud, la Dirección de Normatividad y Dictámenes contará con un plazo de quince días hábiles a partir de la fecha en que se recibe la solicitud de dictamen en la Dirección General de Procedimientos, de conformidad con lo señalado en el artículo 86 del RLFPC.

G. Remisión del dictamen.

a. La Dirección de Normatividad y Dictámenes una vez concluido el término de 15 días hábiles para su emisión, lo remitirá en dos tantos originales y copia simple del mismo, o en su caso, remitirá la prevención o improcedencia de la solicitud a la Unidad Administrativa solicitante.

b. La unidad administrativa correspondiente deberá remitir constancia de su recepción.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Normatividad y Dictámenes.- Titular

1. Recibe solicitud de emisión de dictamen y copia del expediente del área correspondiente y turna para su atención. Analiza solicitud de emisión de dictamen.

- No cumple.

2. Devuelve el expediente a la ODECO o Unidad de Servicio o Unidad Administrativa que lo solicitó, anexando oficio de prevención indicando los documentos o información faltantes para la debida integración del expediente. *Conecta con la actividad 1*.

- Si cumple.

3. Remite la solicitud de emisión y la copia, física o electrónica del expediente, a la Jefatura de Departamento A o B, adscritas a la Dirección de Normatividad y Dictámenes respectivo para que elabore el proyecto de dictamen.

4. Recibe el dictamen y verifica que cumpla con los requisitos establecidos en los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC.

- No cumple.

5. Turna el dictamen, al Departamento A o B adscritas a la Dirección de Normatividad y Dictámenes respectivo para su corrección. *Conecta con la actividad 10*.

- Si cumple.

6. Valida el dictamen, verificando que se cumpla con los requisitos establecidos en la LFPC y su Reglamento, consignando en cantidad cierta, exigible y líquida, la obligación contractual incumplida a favor de la/el consumidor.

7. Elabora el oficio de envío del dictamen respectivo al área solicitante, para los efectos señalados en el artículo 88 del RLFPC.

8. Remite la copia del expediente y el dictamen al área solicitante mediante valija, correo o cualquier otro medio de mensajería.

Fin del Procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 2

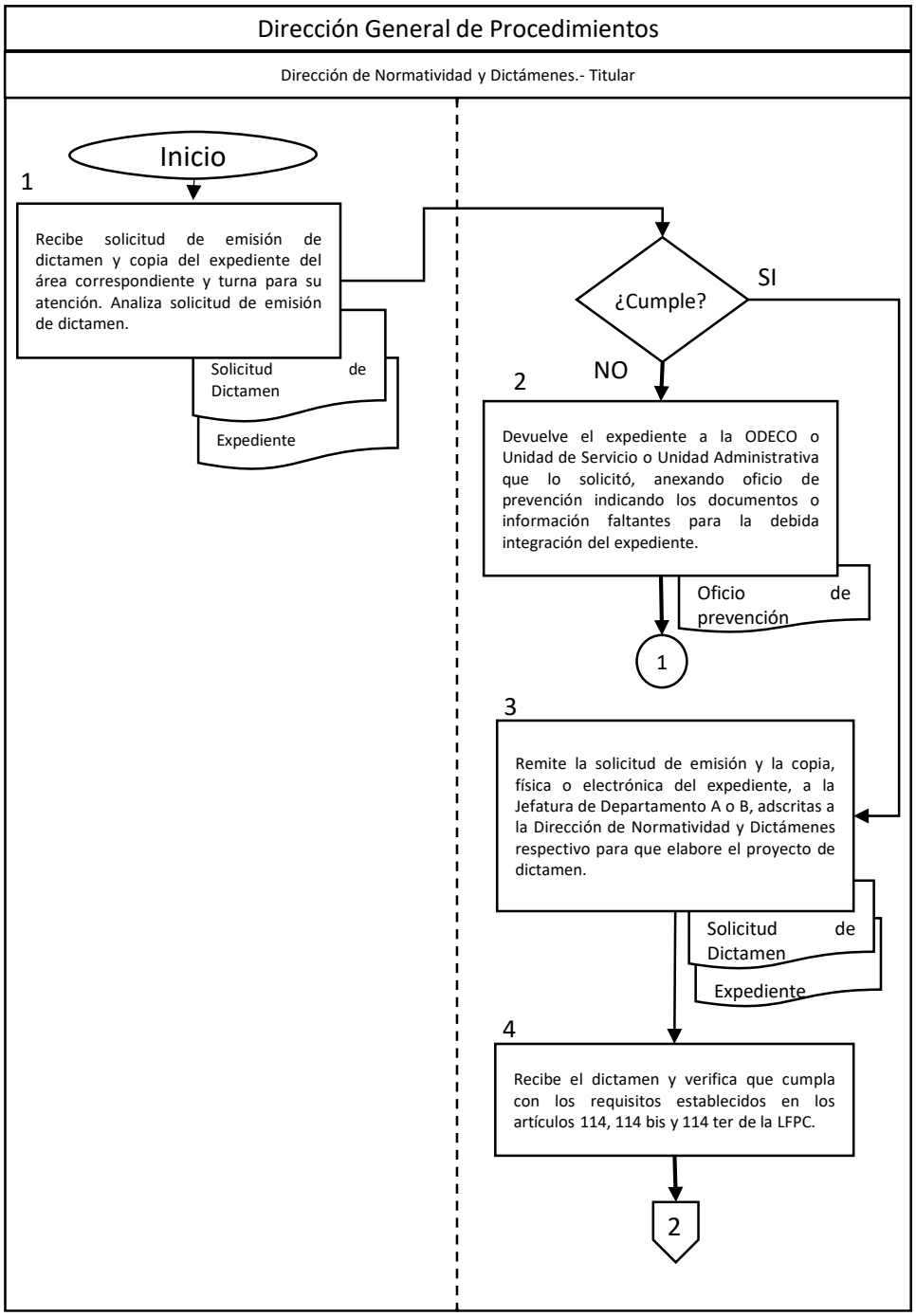
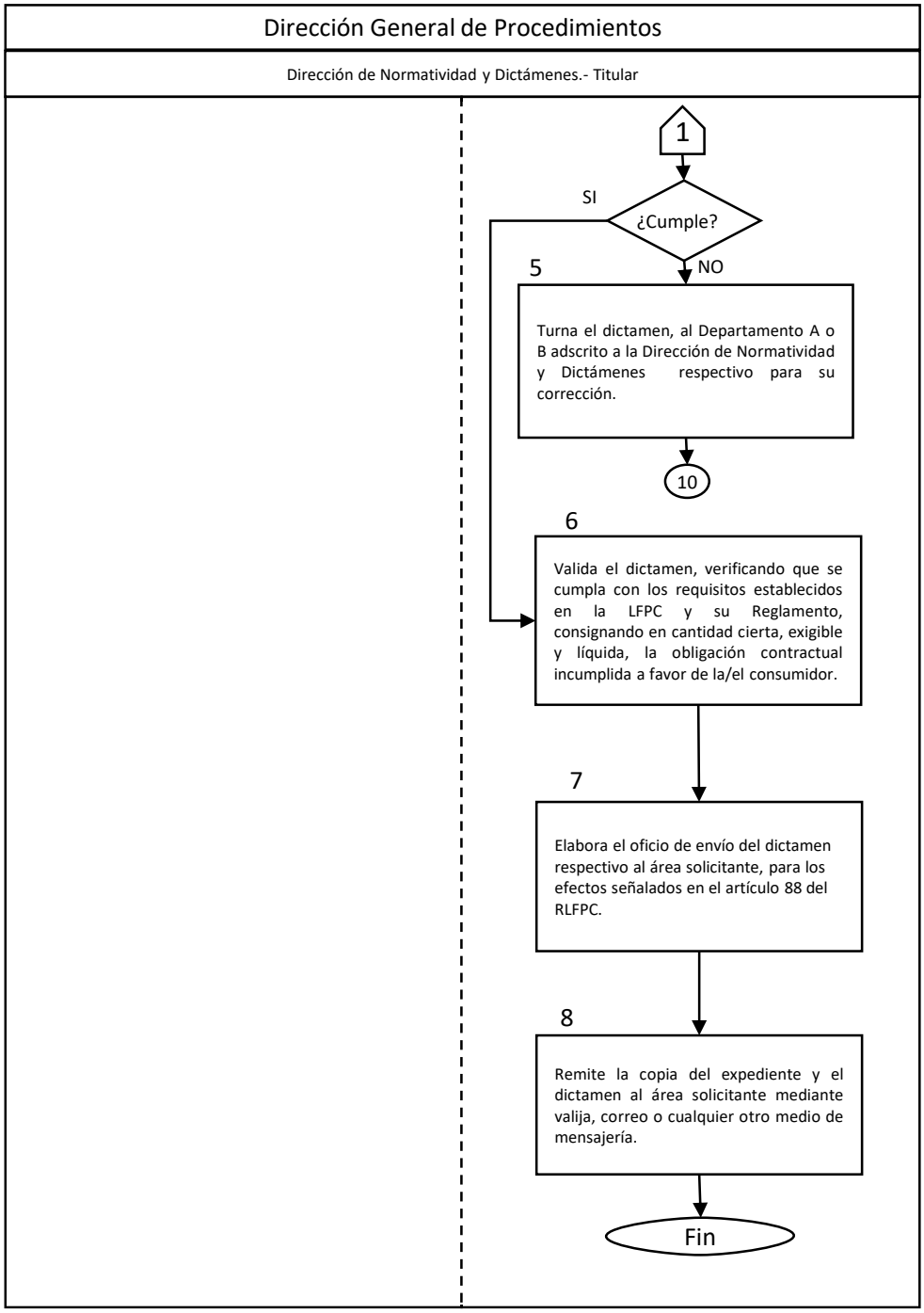


Diagrama 2 de 2



VIII. Formatos y Anexos

No Aplica.

Tiempo de Ejecución

90 días naturales.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Carlos Hernandez Islas Director General de Procedimientos	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	12 de junio de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. El presente documento abroga la Guía de Arbitraje emitida en 2006. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2008 (12-06-08).
01	20 de septiembre del 2012	Actualización derivada de las mejoras al proceso de arbitraje y certeza jurídica, así como de las mejores practica institucionales en el procedimiento Arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2012 (20-09-2012).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
02	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma se siguen los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012 para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora del quehacer de la Dirección General de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada de la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de 30 de diciembre de 2019, la expedición del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el de 30 de enero de 2020 y con fundamento en el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de agosto de 2019. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
05	7 de diciembre de 2022	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2022 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) ya que se realizaron adecuaciones en algunas actividades de este procedimiento y su correspondiente modificación al Diagrama de flujo, en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2022 (7-12-2022).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 19

VII. Diagrama de Flujo 25

VIII. Formatos y Anexos 32

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con la sustanciación del procedimiento arbitral que se tramita ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), con el fin de que los servidores públicos facultados para desempeñar esta función procuren la solución de controversias entre consumidores y proveedores de manera transparente.

II. Alcance

La aplicación del procedimiento estará a cargo de la Dirección General de Procedimientos (DGP) y la Dirección de Arbitraje y Resoluciones (DAR). Las y los servidores públicos facultados para actuar como árbitros por parte de Profeco son:

- La o el Titular de la Subprocuraduría de Servicios.
- La o el Titular de la Dirección General de Procedimientos.
- La o el Titular de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Los formatos requeridos se encuentran en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y son los siguientes:

- Cédulas de Notificación.- Las cuales se deberán escoger de conformidad a las circunstancias de cada caso en particular:
- Citatorio con quien atienda (arbitraje no formalizado)
- Citatorio con vecino(a) inmediato(a) (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación con citatorio previo, representante legal o autorizado (a) (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación con citatorio previo, cualquier persona (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación sin citatorio previo, autorizado(a) o representante (arbitraje no formalizado)

- Cédula de notificación con citatorio previo, se fija instructivo (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación con citatorio previo, se niegan a recibir (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación cualquier acto (arbitraje formalizado)
- Cédula de notificación laudo
- Informe

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Jefatura de Departamento A, B o C adscritas a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.	Revisar que los expedientes estén registrados, así como la debida sustanciación de los expedientes en trámite hasta su conclusión.	Libro de gobierno
M 02	Director/a de Arbitraje y Resoluciones	Revisar que se haya dado seguimiento a todos los asuntos.	Numeralia

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión o aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, quien sea responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe o jefa inmediato/a 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 para analizar la posible adecuación y mejora del procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. Las partes que intervienen en el procedimiento arbitral son:
   - Parte actora, y
   - Parte demandada.

2. Pueden ser partes dentro del procedimiento arbitral la o el consumidor o la o el proveedor y por estas partes se entiende lo siguiente:

   A. Actora o actor.- Persona física o moral que ejerce la acción procesal mediante la manifestación expresa de su voluntad, designando a Profeco como árbitro para que dirima su controversia.

   B. Demandada o demandado.- Persona física o moral a quien se le reclama la satisfacción de una pretensión, designando a Profeco como árbitro para que dirima su controversia.

   C. Consumidor(a):

      a. Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final, bienes, productos o servicios.

      b. 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, siempre que:

         i. Acrediten ser microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, así como por la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.

         ii. El monto de lo reclamado no exceda de la cantidad actualizada que prevé el artículo 117 de la LFPC.

   D. 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 o servicios, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la LFPC.

3. Para que Profeco pueda fungir como árbitro, es conditio sine qua non -condición sin la cual no- que las partes cuenten con la calidad de proveedor(a) o consumidor(a), según corresponda, derivadas de una relación de consumo entre las partes; o bien, que en Ley se establezca expresamente que Profeco puede fungir como árbitro.

4. Las partes en el procedimiento arbitral, podrán actuar personalmente o a través de su representante legal, conforme a lo previsto en el artículo 109 de la LFPC.

5. En términos del artículo 612 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, quienes estén en pleno ejercicio de sus derechos civiles puede comprometer al arbitraje sus negocios en el cual se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.

6. El procedimiento arbitral ante Profeco puede iniciarse:

   a. Por antecedente -derivado del procedimiento conciliatorio-: Si las partes no logran conciliar sus diferencias, quienes se encarguen de conciliar exhortarán a las partes para que designen a Profeco como árbitro o, en caso de no aceptar someterse al arbitraje, se dejarán a salvo sus derechos para que los ejerzan por la vía que a sus intereses convenga.

   b. Directo: Cuando las partes someten su controversia al arbitraje de Profeco, sin necesidad de procedimiento conciliatorio previo.

7. Los tipos de arbitraje que se sustancian en Profeco son:

   A. Arbitraje en amigable composición.- Quien substancie el arbitraje tiene la libertad de resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a disposiciones legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

   B. Arbitraje de estricto derecho.- Quien substancie el arbitraje lo resolverá conforme a derecho, apegándose a las reglas establecidas por las partes y quien lo substancia, acordes con los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes.

Del desahogo del procedimiento arbitral

8. Auto inicial.

   A. Tratándose de arbitraje por antecedente, recibido el expediente, la o el árbitro debe elaborar el acuerdo de radicación. La fecha y hora en que se celebrará la audiencia de compromiso arbitral se fija en la última audiencia de conciliación, en la que las partes aceptan acudir a Profeco para decidir si se someten o no al arbitraje.

   B. El expediente que remiten las ODECO o Unidad de Servicio respectivas, deberá estar debidamente integrado, foliado y sin cuestiones pendientes de resolver; en caso de que el expediente no se remita debidamente foliado o integrado, se solicitará a una persona de las ODECO o Unidad de Servicio. En caso de que existan cuestiones pendientes de resolver, se regresará el expediente a las ODECO o Unidad de Servicio respectivas para que las resuelvan.

   C. Tratándose de arbitraje directo, la persona que substancia el arbitraje debe emitir el acuerdo en el que se fija fecha y hora para que se celebre la audiencia de compromiso arbitral.

9. En la audiencia de compromiso arbitral, las partes:

   A. Formalizarán su voluntad de someterse al procedimiento arbitral, especificando el tipo de arbitraje. Se fijará en amigable composición siempre que las partes no indiquen sentido en contrario.

   B. Fijarán el negocio arbitral de manera breve, clara y precisa. El negocio arbitral consiste en el señalamiento preciso de la controversia a dilucidar, es decir, la litis –litigio- sobre la cual la persona que substancia el arbitraje decidirá en el procedimiento arbitral. **No** es la narración de cada uno de los hechos materia de la controversia, o la trascripción de la queja del formato “Recepción de Quejas” del procedimiento conciliatorio, sino la pretensión de las partes relacionada con la controversia en cuestión.

   De esta audiencia se levantará un acta, en la cual se establecerá el acuerdo en el que conste el negocio arbitral fijado por las partes; dicho acuerdo será redactado por la persona que substancia el arbitraje, precisando:

   - El antecedente de la controversia, que se deberá señalar de manera breve y clara.
   - La controversia a dilucidar, es decir, la pretensión de las partes.

- Que la persona que substancia el arbitraje podrá en cualquier fase del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo.

C. Acordarán las reglas que regirán el procedimiento arbitral, ya sea en amigable composición o en estricto derecho. En el arbitraje de estricto derecho, en caso de que las partes no propongan reglas o no logren acordarlas, las fijará la persona que substancia el arbitraje; por su parte, sí en el arbitraje en amigable composición no se fijaran las reglas, no se formalizará el arbitraje.

10. En caso de que no comparezca la parte actora a la audiencia de compromiso arbitral, se hará efectivo el apercibimiento decretado en la última audiencia de conciliación, remitiéndose el expediente al archivo como asunto concluido por falta de interés jurídico de la o el consumidor para continuar con el desahogo del procedimiento arbitral.

11. En caso de que no comparezca la parte demandada o ninguna de las partes a la audiencia de compromiso arbitral, se hará efectivo el apercibimiento decretado en la última audiencia de conciliación, para que la unidad administrativa correspondiente determine si procede o no el inicio del procedimiento por infracciones a la ley, de conformidad con el artículo 123 de la LFPC.

De la demanda y contestación

12. En las reglas del procedimiento arbitral de estricto derecho, se establecerá que las partes tienen conocimiento de que la parte actora deberá presentar demanda, conforme a lo siguiente:

A. Ser presentada dentro de los cinco días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia de compromiso arbitral.

B. Contener los hechos que la motiven, los puntos controvertidos y las prestaciones que se reclaman, todo lo cual no podrá ser distinto a lo señalado en el negocio arbitral.

C. Acompañarse de las pruebas que tengan relación directa con el negocio arbitral fijado por las partes.

13. Las reglas comunes para la demanda y la contestación son las siguientes:

A. No se admitirán modificaciones o ampliaciones a la demanda o a su contestación.

B. En caso de que la partes presenten documentos originales, ya sea al interponer la demanda, al contestarla o en cualquier momento procesal, se deberán devolver, previo cotejo y certificación que se haga con las fotocopias exhibidas, para que estas últimas se agreguen al expediente.

14. Los casos en los que se dará por terminado el procedimiento arbitral son los siguientes:

A. En caso de que la parte actora no presente demanda, se acordará que el expediente sea enviado al archivo por falta de interés para continuar con el procedimiento.

B. En caso de que en la demanda no se contengan los puntos controvertidos, las prestaciones que se reclaman o los hechos que la motivan, la persona que substancia el arbitraje emitirá un acuerdo en el que señalarán las omisiones de la parte actora y la requerirá para que, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de dicho acuerdo, desahogue el requerimiento. Si transcurrido dicho plazo, la parte actora no se manifiesta al respecto, se desechará la demanda y se dará por terminado el procedimiento arbitral.

15. La parte demandada deberá dar contestación a la demanda que presente o el consumidor conforme a lo siguiente:

A. Ser presentada dentro de los cinco días hábiles siguientes al día en que se haya emplazado y corrido traslado a la parte demandada.

B. Referirse a todo lo planteado en la demanda.

C. Acompañarse de las pruebas que tengan relación con el negocio arbitral fijado por las partes.

16. En caso de que la parte demandada no conteste en el plazo concedido, se tendrá por precluido su derecho para tales efectos, sin que la omisión se considere allanamiento tácito de lo alegado por la parte actora.

De las pruebas

17. Son admisibles las pruebas reconocidas en el Código de Comercio o, en su caso, en el Código de Procedimientos Civiles del lugar donde se desahogue el procedimiento.

18. Las pruebas serán admisibles siempre que tengan relación inmediata con los hechos controvertidos.

19. El escrito en el que se ofrezcan las pruebas, así como éstas, deberán estar redactadas en español; en caso de que se presenten en idioma diferente a éste, se deberá acompañar su respectiva traducción.

20. En caso de que las partes no presenten pruebas, la persona que substancia el arbitraje podrá continuar con las actuaciones y dictar el laudo basándose en las pruebas de que disponga; si las partes ofrecieren pruebas y no las exhibieran dentro de los plazos establecidos para presentar la demanda o darle contestación a la misma, la persona que substancia el arbitraje apercibirá a la parte que haya sido omisa para que las exhiba dentro de los cinco días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a aquel en que se reciba la notificación y que de no presentarlas o hacerlo fuera del término concedido, se tendrá por precluido su derecho para exhibirlas con posterioridad, salvo que se trate de pruebas supervenientes.

21. La persona que substancia el arbitraje tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 119 de la LFPC.

22. En el procedimiento arbitral, si las partes deciden nombrar una persona perito en la materia, para que, con base en el dictamen que éste emita, se dirima la controversia, las partes deberán cubrir los honorarios del perito en partes iguales.

De las audiencias

23. De toda audiencia se levantará un acta, la cual deberá contener lo siguiente:
    i. Lugar, fecha y hora de inicio de la audiencia.
    ii. Nombre y cargo de las o los servidores públicos que hayan intervenido, así como los fundamentos legales que les den existencia, competencia material y territorial para actuar.
    iii. Nombre completo de quienes comparecen.
    iv. El señalamiento del documento con el cual se identifican quienes comparecen y, en su caso, con el que se acredita la personalidad. De dichos documentos se tomará copia simple que se anexará al expediente respectivo.
    v. Las manifestaciones de las partes.
    vi. Acuerdo de las manifestaciones efectuadas durante la(s) audiencia(s).
    vii. La indicación de que la Profeco actúa en su carácter de árbitro.
    viii. La manera en la que se debe notificar el acuerdo de que se trate.

ix. La firma de quienes intervinieron, en caso de que alguna de las partes no pueda firmar, estampará su huella digital en el acta; si alguna de las partes no quisiere firmar, se hará constar este hecho en el acta, sin que esto afecte la validez de la misma.

x. Hora de conclusión de la audiencia.

24. Formalizado el arbitraje, las partes serán denominadas actor o actora y demandado o demandada según corresponda.

25. Cuando alguna de las partes no comparezca a una audiencia distinta a la del compromiso arbitral, siempre y cuando exista constancia de la notificación, la persona que substancia el arbitraje continuará con las actuaciones, inclusive emitirá el laudo basándose en las pruebas de las que disponga, si no existiera constancia de notificación o no se hubiese podido notificar a alguna de las partes, diferirá la audiencia y se ordenará de nuevo la notificación.

    En caso de que la notificación esté mal realizada, se emitirá un acuerdo de regularización del procedimiento en el que se dejará sin efectos dicha notificación y se ordenará a la persona encargada de notificar adscrita a la unidad administrativa correspondiente, que se efectúe la notificación de manera correcta.

De las actuaciones y promociones

26. Las actuaciones y promociones del procedimiento arbitral deberán estar redactadas en español; en caso de que se presenten documentos redactados en idioma diferente a éste, se deberá acompañar su respectiva traducción.

    En caso de que no se acompañe la traducción, deberá requerirse a la parte que incurrió en la omisión para que presente la traducción dentro de los cinco días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a aquel en que se reciba la notificación.

27. Se recibirá cualquier tipo de promoción presentada por escrito ante la oficialía de partes de la unidad administrativa en donde se radique el procedimiento. A dicha promoción le recaerá el acuerdo correspondiente.

Del acuerdo

28. La persona que substancia el arbitraje podrá emitir acuerdos cuando exista alguna cuestión sobre la cual deba pronunciarse.

29. A toda promoción recaerá un acuerdo, el cual contendrá:

i. Lugar y fecha de la emisión.
ii. Descripción sucinta y precisa de lo solicitado o, en su caso, del motivo por el que se emite el acuerdo.
iii. El pronunciamiento de la persona que substancia el arbitraje, respecto de lo solicitado o, en su caso, respecto de lo que deba pronunciarse.
iv. La indicación de la forma en que deberá notificarse el mismo.
v. Nombre, cargo y firma de las y los servidores públicos que hayan intervenido, así como los fundamentos legales que les den existencia, competencia material y territorial para actuar.

De las notificaciones

30. Para la realización de notificaciones deberá observarse lo dispuesto en la “Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”.

31. Se debe fijar en las reglas del procedimiento arbitral, que las notificaciones personales se practicarán por la o el notificador adscrito a la unidad administrativa donde se sustancia el procedimiento en el domicilio señalado por las partes.

Del cómputo de plazos

32. Para el cómputo de los plazos de los procedimientos arbítrales, se observará lo dispuesto en el artículo 1419 del Código de Comercio, de aplicación supletoria a la LFPC.

A. En las reglas del procedimiento arbitral se establecerá que la persona que substancia el arbitraje podrá:

a. Suspender términos y plazos en el supuesto de caso fortuito, de fuerza mayor o cuando así lo estime necesario, previa notificación que se haga a las partes.

b. Habilitar días y horas inhábiles para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo para la mejor sustanciación del procedimiento arbitral.

Del recurso de revocación

33. El único recurso admisible durante el procedimiento arbitral será el de revocación, siempre y cuando sea interpuesto por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación del acto impugnado de conformidad con el Artículo 1335 del Código de Comercio.

34. Interpuesto el recurso de revocación se acordará lo conducente, se le correrá traslado a la contraparte y se le concederá un plazo de tres días hábiles siguientes a la notificación del recurso para que manifieste lo que a su derecho corresponda.

35. La persona que substancia el arbitraje resolverá el recurso de revocación en un plazo no mayor a tres días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente en que venza el término concedido a la contraparte.

Del laudo

36. La persona que substancia el arbitraje resolverá el conflicto que se haya sometido a su análisis y estudio mediante laudo, el cual se dividirá en cuatro partes:

a. Preámbulo, el cual debe contener:

   i. Lugar y fecha de emisión.
   ii. Nombre de las partes que intervienen en el procedimiento arbitral.
   iii. Domicilio señalado para recibir notificaciones de cada una de las partes.
   iv. Tipo de procedimiento arbitral de que se trate: en amigable composición o de estricto derecho.
   v. Número de expediente.

b. Resultandos. Que son la parte del laudo en donde se deben relatar las cuestiones de tipo fáctico, es decir, los hechos histórico-descriptivos que tengan relación directa con el procedimiento arbitral y los antecedentes del motivo que dieron origen al procedimiento. En esta sección no deberán incluirse cuestiones valorativas.

c. Considerandos. Que son la parte medular del laudo, en la que se debe plasmar el análisis de los argumentos y manifestaciones de las partes, así como la valoración de las pruebas.

   En el arbitraje en amigable composición, el laudo se emite en conciencia y a buena fe guardada.

   i. En esta parte del laudo, se deberá:
   ii. Fundar la existencia, competencia material y territorial del árbitro.
   iii. Valorar las pruebas admitidas.
   iv. Analizar cada uno de los puntos controvertidos.

d. Puntos resolutivos. Que son la parte final del laudo, en donde quien substancia el arbitraje señalará si se absuelve o condena a la parte demandada, si se condena a las partes o se condena a la parte actora.

e. En el supuesto de existir condena, quien substancia el arbitraje señalará en un acuerdo, la fecha y hora para que se lleve a cabo la audiencia de cumplimiento del laudo; si el laudo es absolutorio, se enviará el expediente a la ODECO o Unidad de Servicio de origen para que lo remita al archivo.

37. Consideraciones adicionales al laudo:

A. El laudo debe estar firmado por quien substancia el arbitraje.

B. Los laudos emitidos por la Profeco tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución.

C. Cuando el laudo no se cumpla voluntariamente, su ejecución debe promoverse ante los tribunales competentes, en la vía de apremio o juicio ejecutivo, a elección quien sea parte interesada, lo cual se hará constar en la audiencia de cumplimiento de laudo.

D. Cuando las partes soliciten ante quien substancia el arbitraje la determinación del pago de daños y perjuicios, en los términos del artículo 92 ter, párrafo segundo, de la LFPC, quien substancia el arbitraje deberá señalar en un acuerdo, que para la determinación de dicho pago la autoridad judicial es la que considerará el pago de la bonificación o compensación que en su caso hubiese hecho la parte proveedora.

38. En términos del artículo 122 de la LFPC en contra del laudo pronunciado por la Profeco, únicamente procederá la aclaración del mismo siempre que se presente por escrito y dentro de los dos días hábiles siguientes a la notificación del laudo.

39. La aclaración del laudo será resuelta por quien substancia el arbitraje dentro de los dos días hábiles siguientes al día en que sea presentada la solicitud de aclaración y ésta se admitirá cuando la parte invoque:

A. Errores de cálculo.
B. Errores de copia.
C. Errores tipográficos o de naturaleza similar.
D. Explicación de un término jurídico.

40. No se admitirá la solicitud de aclaración, cuando:

A. Se promueva fuera del término señalado.

B. La solicitud de aclaración por sí misma constituya un recurso o soliciten cuestiones distintas a lo previsto para la procedencia de la misma.

C. Tenga por objeto modificar el sentido del laudo.

De la transacción

41. Las partes en cualquier etapa del procedimiento arbitral, antes de que se emita el laudo, pueden celebrar una transacción.

42. No se acordarán las transacciones condicionadas a acciones de terceros o que impliquen alteraciones al negocio arbitral establecido.

43. En caso de que las partes pacten algún pago en efectivo y, en la fecha señalada, la parte interesada no asista, quien substancia el arbitraje no deberá recibir dicho pago si no es mediante un billete de depósito en consignación. Quien substancia el arbitraje deberá señalar en un acuerdo, la fecha y hora para que asistan las partes para realizar el pago respectivo.

44. Las transacciones se harán constar por escrito y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 110 de la LFPC, los convenios aprobados por Profeco tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución.

De la audiencia de cumplimiento de laudo o transacción

45. En las reglas del procedimiento arbitral, se establecerá que, una vez que se dicte el laudo arbitral y les sea notificado a las partes, o bien, se celebre transacción, quien substancia el arbitraje emitirá acuerdo en el que se señale fecha y hora para que comparezcan a manifestar si se ha dado o no cumplimiento a lo ordenado.

46. Si las partes no se presentan a la audiencia de cumplimiento de laudo o transacción, quien substancia el arbitraje deberá dejar a salvo los derechos de las partes, señalando que pueden ejecutar el laudo o la transacción en la vía jurisdiccional que estimen pertinente y remitirá el expediente al área correspondiente para que se analice la procedencia del inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL).

47. Si la parte actora no se presenta a la audiencia de cumplimiento de laudo o transacción y la parte demandada comparece y acredita haber dado cumplimiento al laudo o transacción, quien substancia el arbitraje los tendrá por debidamente cumplimentados, previa ratificación que el actor realice sobre la documentación que la parte demandada haya exhibido para acreditar el cumplimiento, apercibiendo al primero de remitir el expediente al archivo general.

48. Quien substancia el arbitraje debe hacer constar en un acuerdo, el cumplimiento o incumplimiento del laudo arbitral o de la transacción, de acuerdo con los plazos señalados, sin que exija el cumplimiento de éstos o emplee un medio coercitivo con este fin, en caso de que el laudo o la transacción se hubieren cumplido, se devolverá el expediente a las ODECO o Unidad de Servicio respectivas, si no se hubieren cumplido, se dejarán a salvo los derechos de las partes para que lo hagan valer en la forma y vías correspondientes, en caso de que el incumplimiento sea por la parte demandada, el expediente se devolverá a las ODECO o Unidad de Servicio respectivas para el inicio del PIL.

De la conclusión del arbitraje

49. El procedimiento arbitral ante Profeco puede terminar por cualquiera de las siguientes formas:

    A. Por laudo arbitral.
    B. Por transacción celebrada ante quien substancia el arbitraje.
    C. Cuando la parte actora no presente su demanda en el término concedido.
    D. Por desechamiento de la demanda cuando la parte actora no desahoga el requerimiento formulado para que señale los hechos que motiven la demanda, los puntos controvertidos o las prestaciones que se reclaman.
    E. Por desistimiento de la acción o por desistimiento de la instancia, con el consentimiento de la parte demandada, una vez formalizado el arbitraje.
    F. Por falta de interés de la parte actora en continuar con el procedimiento arbitral, previo apercibimiento en la Audiencia de Compromiso Arbitral diferida por las partes, una vez formalizado el arbitraje.

De la supervisión

50. Quienes sean Titulares de Jefatura de Departamento A, B o C adscritas a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, deben supervisar que se asienten en el libro de gobierno, tratándose de arbitraje por antecedente, los datos de los expedientes remitidos por el área de quejas y conciliación, o bien, las solicitudes de arbitraje directo, a fin de que se tenga un control de los mismos. Dicho libro debe actualizarse con cada acuerdo que se emita o con cada audiencia que se lleve a cabo, a fin de que quede constancia del seguimiento dado a cada asunto.

    a. Los datos que se deben contener en el libro de gobierno son:

        i. Número consecutivo.
        ii. Número de expediente.

iii. Nombre de las partes.
iv. Fecha en la que se recibió el expediente o la solicitud.
v. Fecha de cada audiencia y/o acuerdo.
vi. Resumen del contenido de cada audiencia y/o acuerdo.
vii. Mención de si se sometieron o no al arbitraje.
viii. La forma de terminación de los arbitrajes.

51. A fin de conocer y dar seguimiento a las solicitudes de arbitrajes derivados de procedimientos conciliatorios sustanciados por las ODECO o Unidad de Servicio, éstas deberán enviar a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, vía correo electrónico, dentro de los cinco primeros días naturales de cada mes, la siguiente información:

i. Nombre de la unidad administrativa.
ii. Número de asuntos pendientes en el mes anterior.
iii. Número de arbitrajes ingresados en el mes.
iv. Total de expedientes.
v. Arbitrajes no formalizados.
vi. Forma de conclusión de arbitrajes formalizados.
vii. Arbitrajes en trámite.

a. La información enviada se tomará como válida cuando quien lo remita sea el Titular de ODECO o la Unidad de Servicio.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Arbitraje y Resoluciones.- Titular.

1. Recibe y turna el expediente o la solicitud de arbitraje directo para su atención.

Departamento A, B, o C adscrito a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones /ODECO.- Titular

2. Registra y turna el expediente o la solicitud de arbitraje para su atención.

Departamento A, B, o C adscrito a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.- Secretaria arbitral/Persona encargada de Desahogar las Audiencias.

– Arbitraje directo.

3. Emite el acuerdo en el que se fija fecha y hora para que se celebre la audiencia de compromiso arbitral y solicita se notifique personalmente a las partes.

– Comparecen las partes.
Conecta con la actividad 9.

– Comparece sólo la parte actora o ninguna de las partes.
Conecta con la actividad 36.

– Comparece sólo la parte demandada.
Conecta con la actividad 37.

– Arbitraje por antecedente.

4. Verifica que el expediente esté debidamente integrado, foliado y sin cuestiones pendientes de resolver.

– El expediente está mal integrado o mal foliado.

5. Solicita apoyo a una persona de la ODECO o Unidad de Servicio de origen para que acuda a corregirlo. *Conecta con la actividad 4.*

– El expediente tiene cuestiones pendientes de resolver en el procedimiento de conciliación.

6. Devuelve a la ODECO o Unidad de Servicio de origen para que se resuelvan las cuestiones pendientes. *Conecta con la actividad 4.*

- El expediente está debidamente integrado, foliado y sin cuestiones pendientes de resolver.

7. Elabora acuerdo de radicación y señala fecha de audiencia de compromiso arbitral.

8. Lleva a cabo la audiencia de compromiso arbitral.

- Comparece sólo el actor o ninguna de las partes.
  Conecta con la actividad 36.

- Comparece sólo el demandado.
  Conecta con la actividad 37.

- Comparecen las partes.

9. Explica a las partes en qué consiste el arbitraje, sus tipos y etapas, y les pregunta si desean someterse al procedimiento arbitral.

- No se someten al procedimiento arbitral.
  Conecta con la actividad 36.

- Sí se someten al procedimiento arbitral.

Partes actora y demandada.

10. Manifiestan su voluntad de someterse al procedimiento arbitral y especifican el tipo de arbitraje, amigable composición o estricto derecho.

- Arbitraje en amigable composición.

11. Fijan el negocio arbitral de manera breve, clara y precisa, y acuerdan las reglas que regirán el procedimiento arbitral, en caso de que las partes no fijen las reglas, no se formalizará el arbitraje.

Departamento A, B, o C adscrito a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.- Secretaria arbitral/Persona Encargada de Desahogar las Audiencias.

12. Señala en el acta los puntos esenciales de la controversia a dirimir y las reglas acordadas por las partes para el desahogo del procedimiento arbitral; y en su caso, establece la transacción que las partes decidieron celebrar.

13. Recibe de la parte actora y demandada los medios de prueba para el desahogo del procedimiento arbitral.

– Ofrecen pruebas.

14. Solicita se notifique a las partes los acuerdos de admisión y/o desechamiento de pruebas*. Conecta con la actividad 30.*

– Ofrecen la prueba pericial.

15. Admite la prueba pericial, acuerda la designación de quien sea perito/a, establece fecha y hora para la audiencia de aceptación de cargo de perito/a.

16. Lleva a cabo la audiencia de aceptación de cargo de perito/a, emite acuerdo donde se señala fecha y hora para la audiencia de rendición de dictamen pericial.

17. Lleva a cabo la audiencia de rendición de dictamen pericial y ordena emitir el laudo correspondiente.

18. Resuelve la controversia a través de laudo. *Conecta con la actividad 31*.

Partes actora y demandada.

– Arbitraje de estricto derecho.

19. Fijan el negocio arbitral de manera breve, clara y precisa, acuerdan las reglas del procedimiento en la audiencia de compromiso arbitral, en caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo en las reglas, el quien substancia el arbitraje las establecerá.

Departamento A, B, o C adscrito a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.- Secretaria arbitral/Persona Encargada de Desahogar las Audiencias.

20. Señala en el acuerdo de la audiencia de compromiso arbitral, el término de 5 días hábiles para la presentación de la demanda y ofrecimiento de pruebas.

– No presenta demanda la parte actora.
Conecta con actividad 37.

– Sí presenta demanda la parte actora.
– No contiene los hechos que la motivan, los puntos controvertidos o las prestaciones que se reclaman.

21. Solicita mediante acuerdo a la parte actora que señale los hechos que la motivan, los puntos controvertidos o las prestaciones que se reclaman.

– Sí desahoga el requerimiento la parte actora.
Conecta con actividad 23.

– No desahoga el requerimiento la parte actora.

22. Elabora acuerdo en el que se desecha la demanda. *Conecta con actividad 37.*

– Si contiene los hechos que la motivan, los puntos controvertidos o las prestaciones que se reclaman.

23. Elabora acuerdo de presentación de demanda y, en su caso, admite o desecha pruebas.

24. Notifica y corre traslado de demanda, pruebas y acuerdo de presentación de demanda y admisión de pruebas a la parte demandada, se señala el término de 5 días hábiles para contestar.

25. Notifica a la parte actora el acuerdo de presentación de demanda y admisión de pruebas.

– No presenta contestación la parte demandada.

26. Precluye el derecho para contestar la demanda y ordena emitir laudo. *Conecta con la actividad 30.*

– Sí presenta contestación la parte demandada.

27. Acuerda el escrito de contestación de demanda, así como las pruebas que se aceptan o se desechan; asimismo señala en dicho acuerdo fecha y hora para la celebración del desahogo de las pruebas que por su naturaleza así lo requieran (confesional, testimonial, pericial, inspección ocular, reconocimiento de contenido y firma de documentos).

28. Notifica personalmente a las partes el acuerdo que recayó a la contestación de la demanda y admisión de pruebas, así como la fecha y hora para el desahogo de cada una de ellas, en su caso.

29. Lleva a cabo la audiencia que corresponda de acuerdo al tipo de prueba a desahogar.

– Si existen más pruebas por desahogar.
Conecta con la actividad 29.

– No existen más pruebas por desahogar.

30. Ordena la emisión de laudo arbitral en el acuerdo de la última audiencia de desahogo de prueba.

31. Emite laudo arbitral en el cual señala si se condena o se absuelve a la parte demandada o si se condena a ambas partes a alguna obligación, y ordena la notificación personal a las partes.

– Si presenta aclaración del laudo cualquiera de las partes.

32. Resuelve la aclaración del laudo dentro de los dos días siguientes a aquel en que fue presentado ante esta autoridad. *Conecta con la actividad 33.*

– No presenta aclaración del laudo cualquiera de las partes.

33. Elabora acuerdo en el que señala fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de cumplimiento de laudo, y ordena notificar personalmente a las partes.

34. Lleva a cabo la audiencia de cumplimiento de laudo o de transacción.

– Comparece sólo la parte actora o ninguna de las partes.
Conecta con la actividad 36.

– Comparece la parte demandada.
– No acredita haber dado cumplimiento al laudo o a la transacción.
Conecta con la actividad 36.

– Sí acredita haber dado cumplimiento al laudo o a la transacción.

35. Cita mediante acuerdo, a la parte actora para que se presente a ratificar el documento.

– No se presenta la parte actora a la ratificación.

36. Da por cumplimentado el laudo o la transacción.

- Tratándose de arbitraje por antecedente, remite el expediente a la ODECO o Unidad de Servicio para que en su oportunidad sea turnado al archivo general.

- Tratándose de arbitraje directo, turna el expediente al archivo general,
- Para las ODECO o Unidad de Servicio, se turnará el expediente al archivo en su oportunidad.

Fin

– Sí se presenta la parte actora a la ratificación.
Conecta con la actividad 37.

– Comparecen las partes.

37. Comprueba si se ha dado o no cumplimiento a lo ordenado en el laudo o a lo convenido por las partes en la transacción.

– No se cumplió el laudo o la transacción.

38. Deja a salvo los derechos de la parte actora para que los haga valer en la vía correspondiente.

- Tratándose de arbitraje por antecedente, turna el expediente a la ODECO o Unidad de Servicio para que analice y en su caso, dé inicio al procedimiento por infracciones a la ley (PIL).
- Tratándose de arbitraje directo, turna el expediente para que en su oportunidad se envíe al archivo general.
- Para el caso de las ODECO o Unidad de Servicio, se turnará el expediente al área de resoluciones para que analice y en su caso, dé inicio al procedimiento por infracciones a la ley (PIL).

Fin

– Si se cumplió el laudo o la transacción.

39. Envía el expediente a la ODECO o Unidad de Servicio, Tratándose de arbitraje por antecedente, para que en su oportunidad se turne al archivo general.

- Tratándose de arbitraje directo, se turnará el expediente al archivo general.
- Para el caso de las ODECO o Unidad de Servicio, en su oportunidad, se turnará el expediente al archivo general.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 7

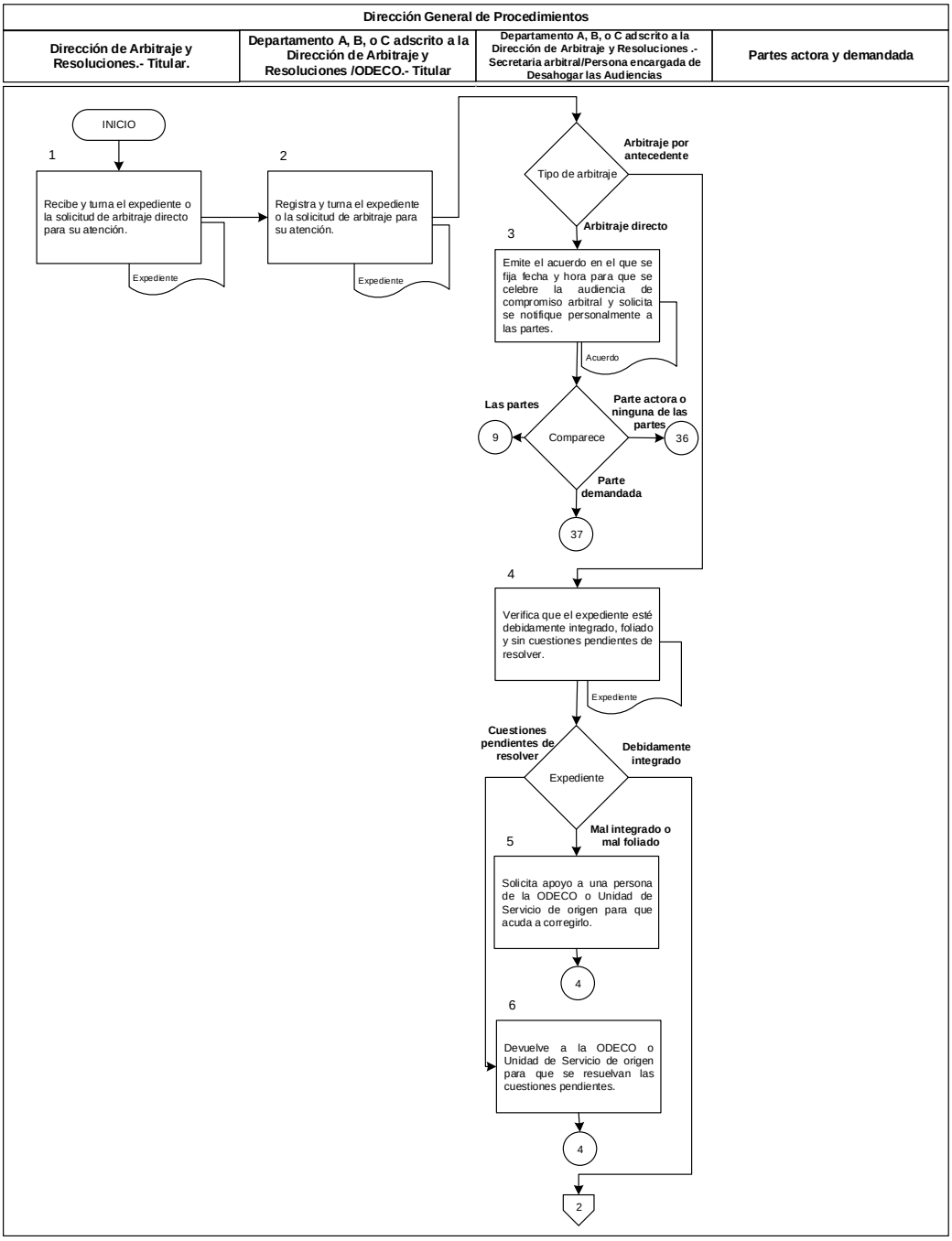


Diagrama 2 de 7

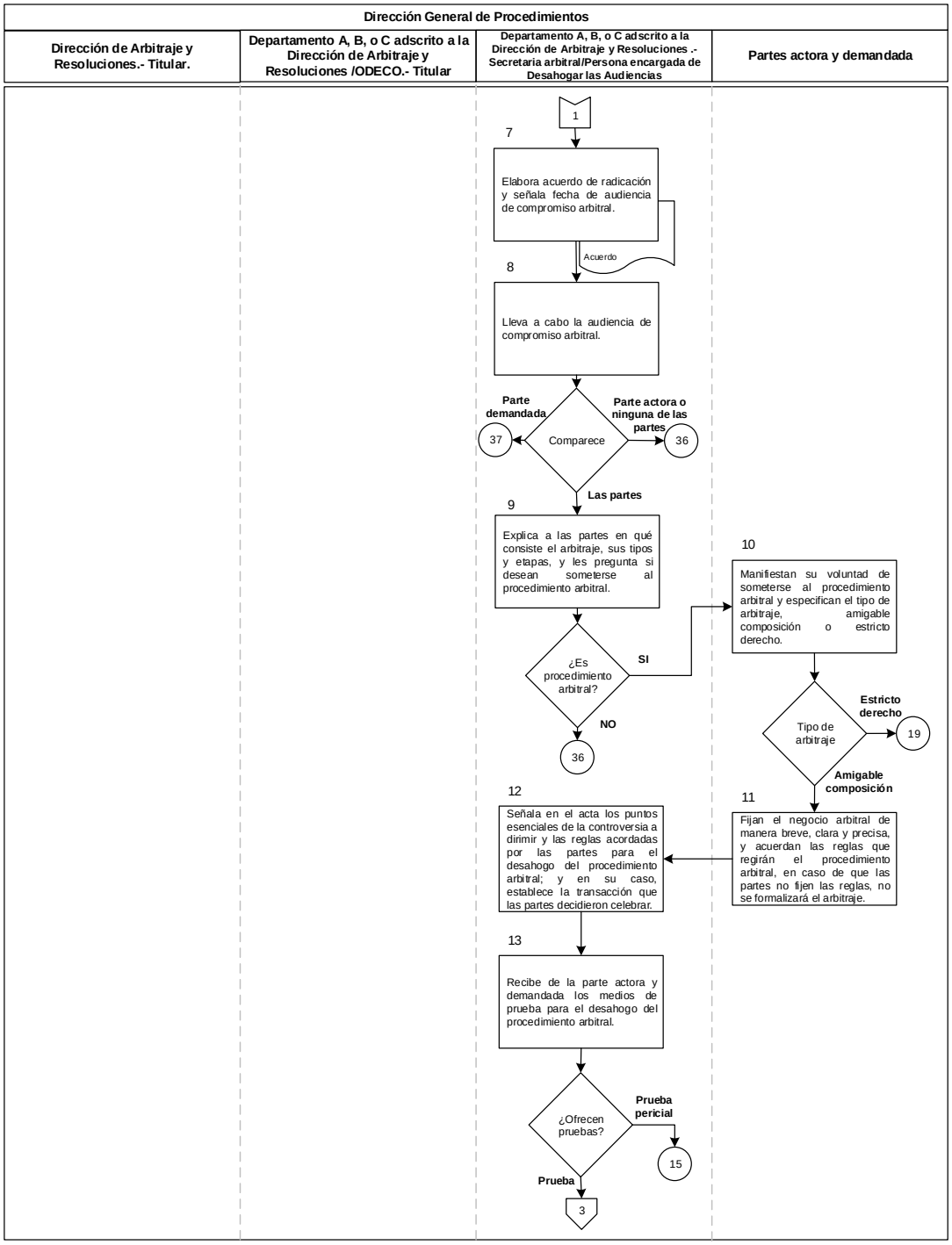


Diagrama 3 de 7

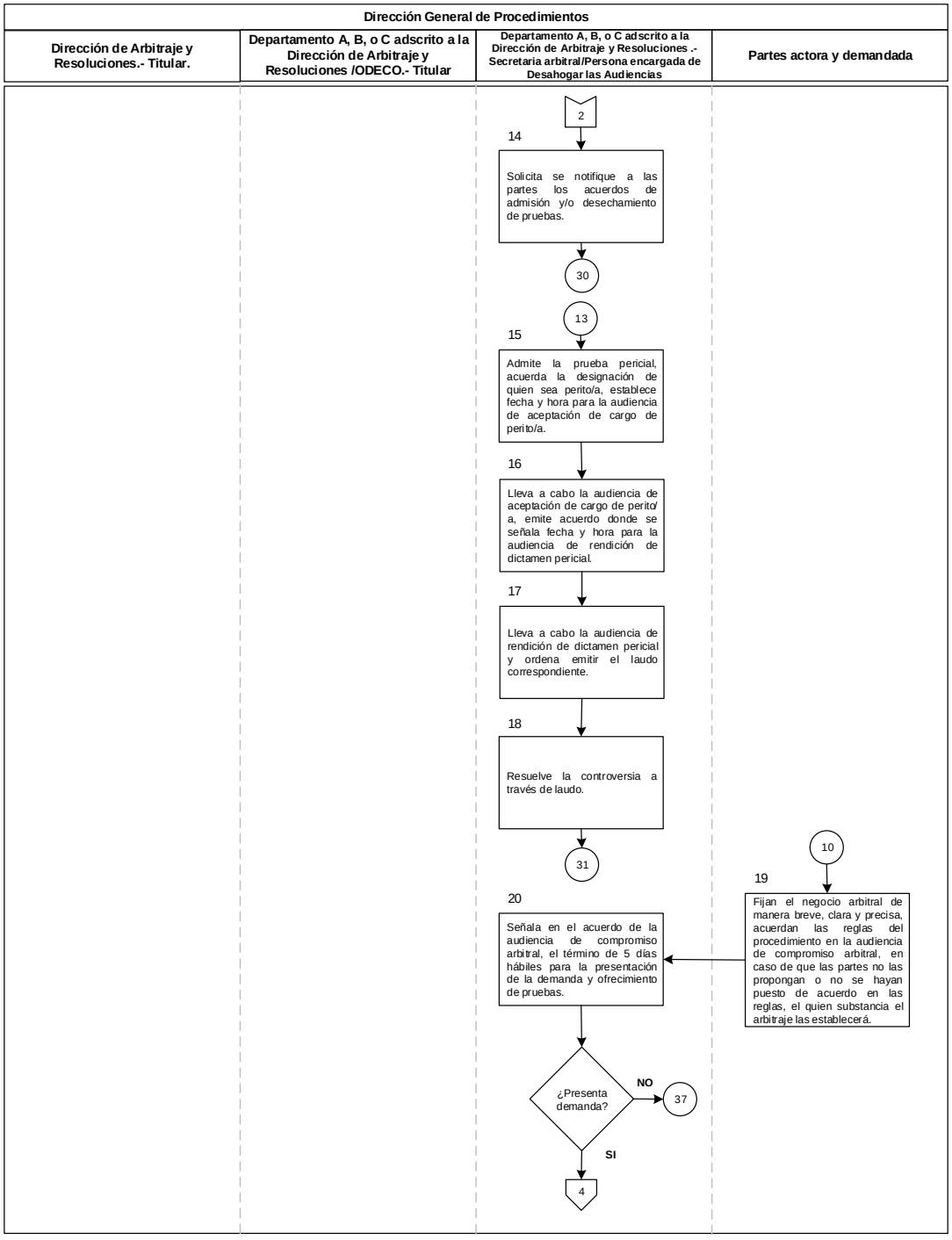


Diagrama 4 de 7

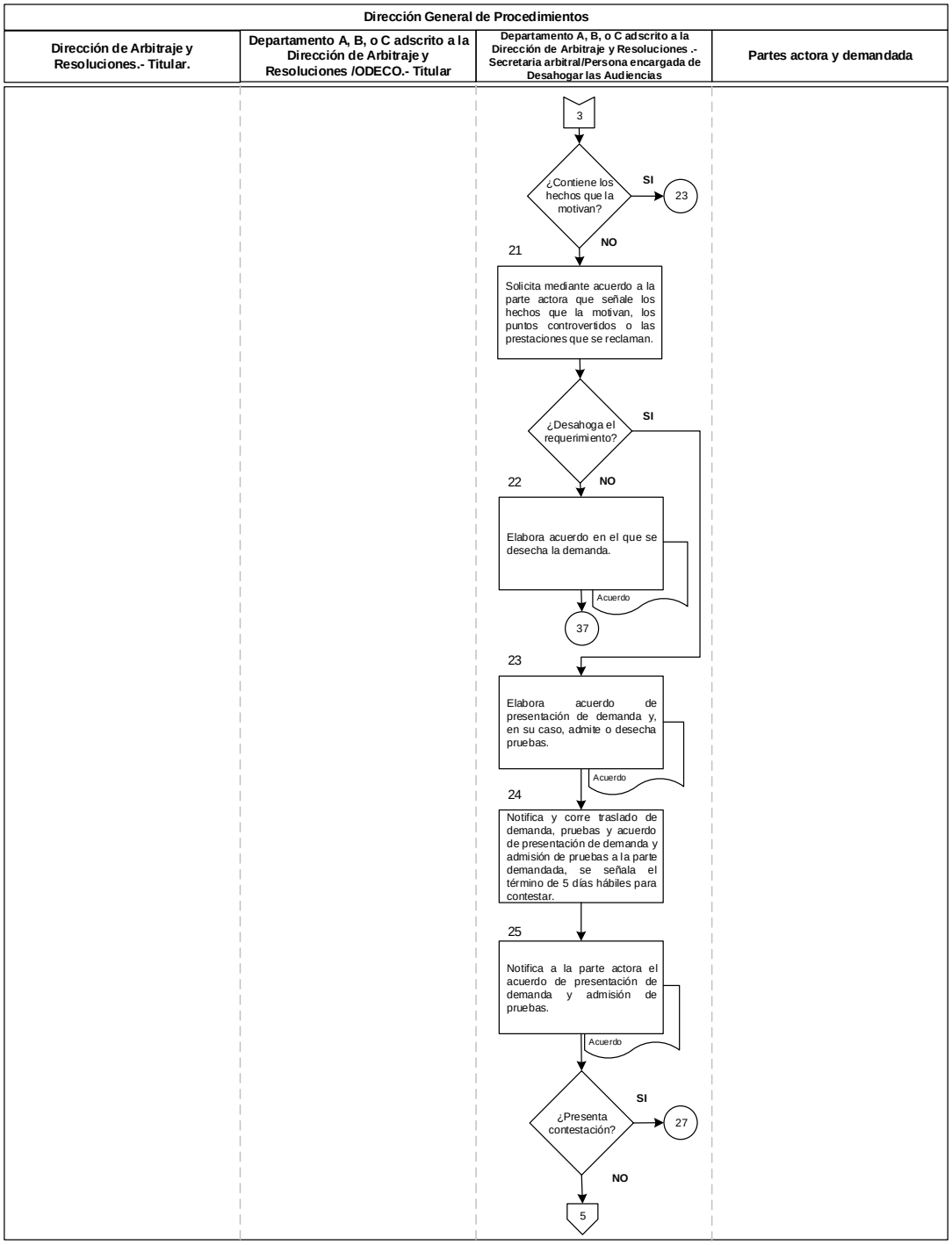


Diagrama 5 de 7

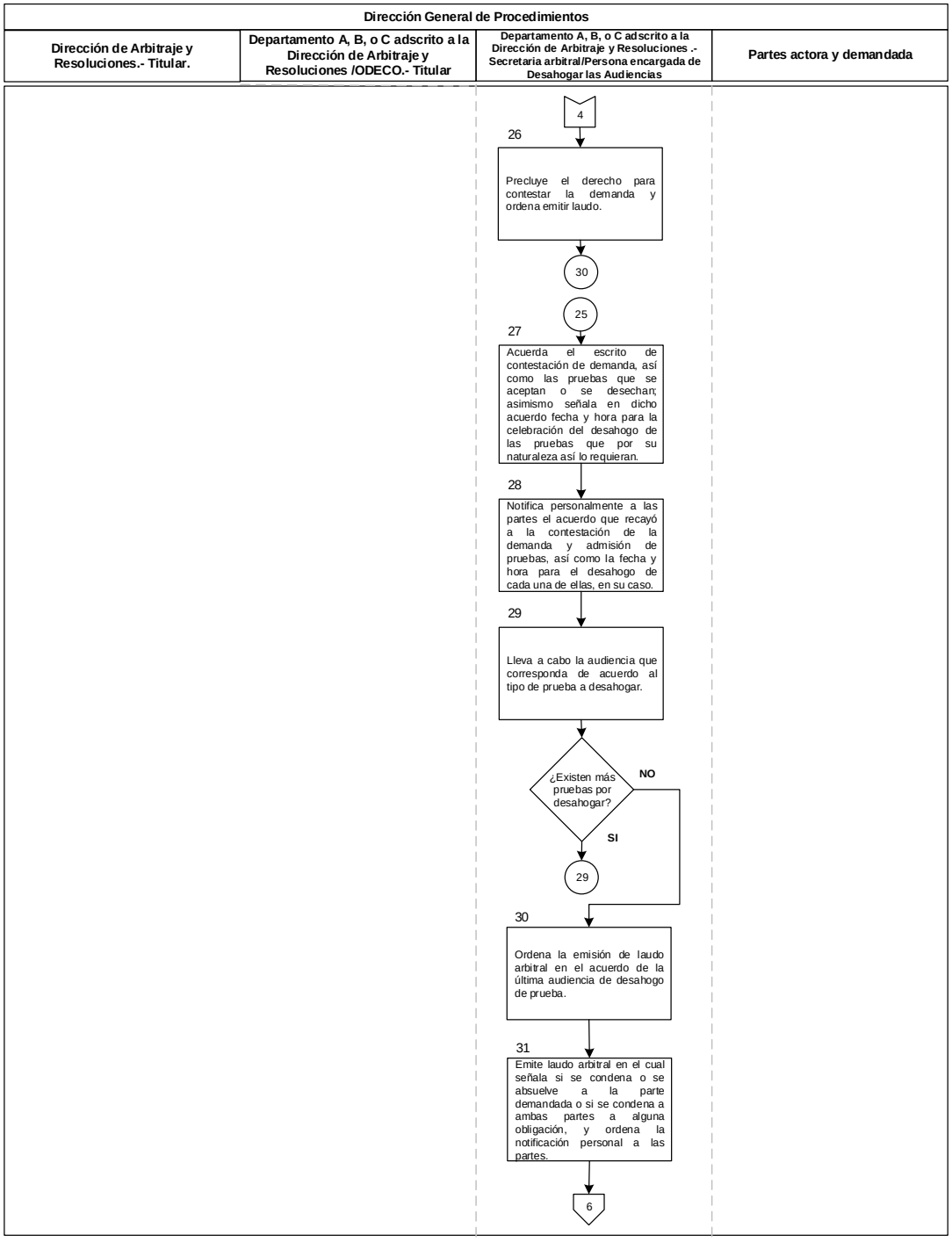


Diagrama 6 de 7

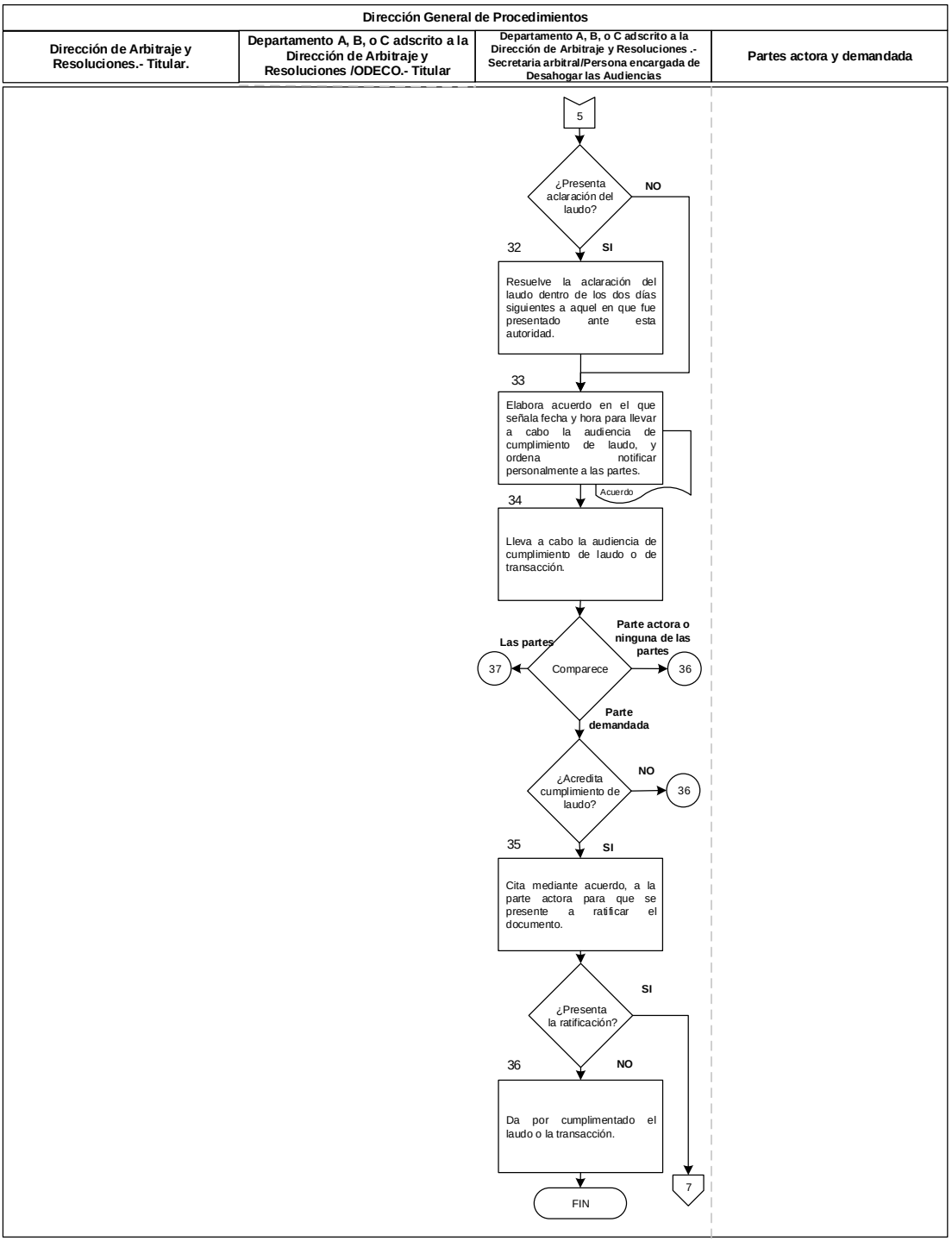
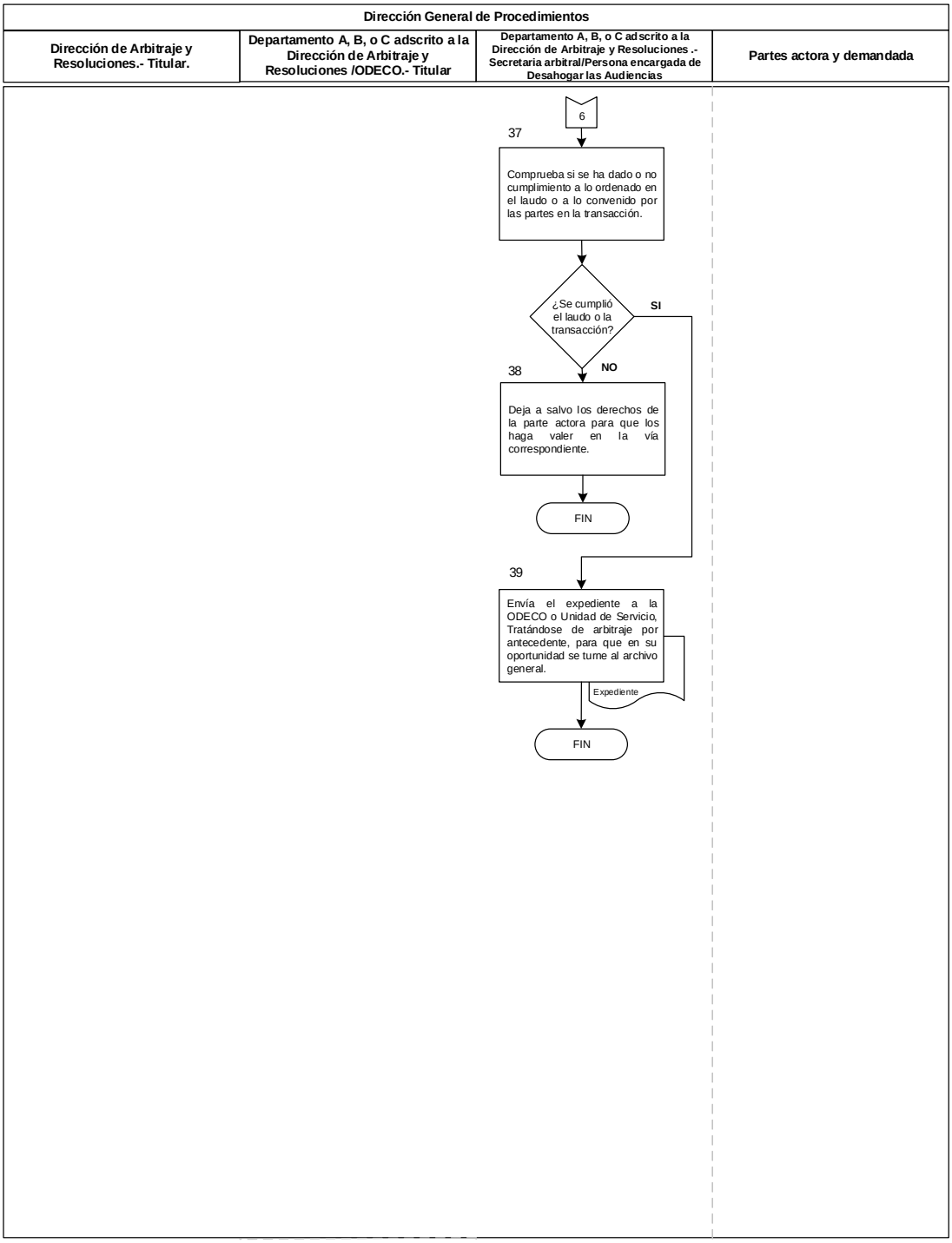


Diagrama 7 de 7



VIII. Formatos y Anexos

Los anexos se encuentran en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y de ahí podrán obtenerse; para el llenado de los formatos se deberá consultar con la Dirección General de Procedimientos. A los formatos que se generan en el SIIP se les denomina “plantillas” y en el procedimiento arbitral, son los siguientes:

- Cédulas de Notificación. Las cuales se deberán escoger de conformidad a las circunstancias de cada caso en particular:
- Citatorio con quien atienda (arbitraje no formalizado)
- Citatorio con vecino(a) inmediato(a) (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación con citatorio previo, representante legal o autorizado (a) (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación con citatorio previo, cualquier persona (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación sin citatorio previo, autorizado(a) o representante (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación con citatorio previo, se fija instructivo (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación con citatorio previo, se niegan a recibir (arbitraje no formalizado)
- Cédula de notificación cualquier acto (arbitraje formalizado)
- Cédula de notificación laudo
- Informe

Tiempo de Ejecución

Aproximadamente 27 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Carlos Hernandez Islas Director General de Procedimientos	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. 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 octubre de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. El presente documento abroga la Guía para Substanciar el Procedimiento por Infracciones a la Ley, emitida en 2006. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	20 de septiembre de 2012	Actualización derivada de las mejoras al proceso de arbitraje y certeza jurídica, así como de las mejores practica institucionales en el procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2012 (20-09-2012).
02	18 de septiembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora organizacional para definir las funciones y atribuciones de las áreas sustantivas de la Dirección General de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada de las Observaciones realizadas a la Dirección General de Procedimientos en la Auditoria de desempeño 11/2016, así como a las modificaciones existentes en materia de transparencia y a la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).
05	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada de la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de 30 de diciembre de 2019, la expedición del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el de 30 de enero de 2020 y con fundamento en el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de agosto de 2019. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
06	7 de diciembre de 2022	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2022 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) ya que se realizaron adecuaciones en algunas actividades en el apartado de Descripción de este procedimiento y su correspondiente modificación al Diagrama de flujo; también se realizaron algunas actualizaciones a las Políticas de operación de este procedimiento, especialmente en la actualización de los ordenamientos jurídicos citados que normas las políticas, en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2022 (7-12-2022).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 20

VII. Diagrama de Flujo 24

VIII. Formatos y Anexos 27

I. Objetivo

Establecer las directrices que permitan sustanciar el procedimiento por infracciones a la ley (PIL) a que se refiere el artículo 123 de la LFPC, en materia de servicios, así como unificar criterios entre las ODECO y Unidad de Servicio responsables de su aplicación.

II. Alcance

La aplicación del procedimiento estará a cargo de la Dirección General de Procedimientos (DGP), la Dirección de Arbitraje y Resoluciones (DAR); ODECO y Unidad de Servicio. Las y los servidores públicos facultados para sustanciar PIL son:

- La o el Titular de la Subprocuraduría de Servicios.
- La o el Titular de la Dirección General de Procedimientos.
- La o el Titular de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.
- Las o los Directores de Zona de las ODECO.
- La o el Titular de la Unidad de Servicio.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Los formatos requeridos se encuentran en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y de ahí podrán obtenerse. A los formatos que se generan en el SIIP se les denomina “plantillas” y en el procedimiento por infracciones a la ley en materia de servicios, son las siguientes:

- Requerimiento de domicilio.
- Acuerdo proporciona si-no domicilio.
- Auto de radicación.
- Acuerdo de inicio de PIL.
- Carátula de expediente.
- Acuerdo de pruebas.
- Constancia interna.
- Acuerdo de cierre de periodo probatorio.
- Acuerdo de alegatos.
- Medida de apremio PIL.
- Multa diaria PIL.
- Resolución.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Departamento A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones. ODECO y Unidad de Servicio	Dar seguimiento a los procedimientos por infracciones a la ley que se sustancien tanto en SIIP como en el expediente físico, hasta su conclusión.	Reportes del SIIP. Expediente administrativo

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, el/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe(a) inmediato(a) 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, cuyo responsable será el/la servidor(a) público(a) que designe la/el/ Titular de la Unidad Administrativa, ya sea el Director General de Procedimientos o el Director de Zona correspondiente. La información registrada permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. Todos los actos administrativos del 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).

2. En los actos que se dicten dentro del PIL, se debe utilizar siempre el nombre completo de la Procuraduría: Procuraduría Federal del Consumidor. No se deberá utilizar el acrónimo Profeco; asimismo, debe señalarse el nombre oficial de la ODECO o Unidad de Servicio que sustancie el PIL.

3. Para la sustanciación del PIL, se debe aplicar supletoriamente la LFPA y, en su caso, podrá aplicarse a su vez supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC), en términos de los artículos 124 bis de la LFPC y 2 de la LFPA.

4. Siempre se debe iniciar un PIL, por cada proveedor (aun cuando correspondan a un mismo expediente administrativo).

5. Previo al inicio del PIL puede realizarse un procedimiento de investigación, así como emitirse requerimientos de información, a efecto de contar con elementos suficientes para determinar si se inicia o no un PIL, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 13 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 18 fracciones IV y XV, 25 fracción XII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como los artículos 15 fracción XII y 16 fracción I del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Del inicio del PIL

6. Se inicia el PIL, a fin de determinar el incumplimiento de la LFPC y, en su caso, para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, conforme a lo siguiente:

   a. Derivado del procedimiento conciliatorio:

      i. No comparece la/el proveedor a ninguna de las audiencias del procedimiento conciliatorio.

ii. Aun compareciendo la/el proveedor, no hay acuerdo entre las partes, ni voluntad de ellas para someterse al procedimiento arbitral.

7. De oficio: Sin que medie petición de parte interesada, como el caso de publicidad engañosa.

   a) Monitoreo. Deriva de la revisión periódica que realiza la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico, a la publicidad que emiten los/las proveedores(as), a efecto de determinar si es o no engañosa o abusiva.

8. Derivado del procedimiento arbitral, en los siguientes supuestos:

   i. Cuando las partes, habiendo aceptado someterse al arbitraje, no lo formalizan.

   ii. Por incumplimiento de la transacción.

   iii. Por incumplimiento de un laudo arbitral.

9. Por denuncia. Deriva de las denuncias presentadas en materia de publicidad.

10. Por contratos de adhesión. Si con posterioridad al registro de un contrato de adhesión, se aprecia que incluye cláusulas contrarias a la ley o a las Normas Oficiales Mexicanas, se procederá a la cancelación del registro correspondiente a través de un PIL.

11. Por Registro Público para evitar Publicidad (RPEP). Si de la información o documentación contenida en un expediente abierto en la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) se presume la realización de una llamada telefónica o el envío de datos por parte de un(a) proveedor(a) o empresa con fines mercadotécnicos a un número telefónico inscrito en el RPEP.

12. Por Registro Público de Casas de Empeño. Si una persona moral opera contratos de mutuo con interés y garantía prendaria no se encuentre registrado ante el registro señalado como Casa de Empeño.

13. Por incumplimiento de las aerolíneas al:

   a) Omitir el Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisionarios del Transporte Aéreo de Pasajeros, en términos del Capítulo IX del Reglamento de la LFPC.

b) Afectar los derechos de los usuarios de transporte aéreo de pasajeros.

Del acuerdo de inicio

14. Si del análisis del expediente o de la documentación que se disponga es posible presumir violaciones a la LFPC, se emitirá un acuerdo de inicio del PIL, en materia de servicios, el cual debe contener:

i. Lugar y fecha de su emisión.

ii. Los artículos que se presumen violados y la motivación de dicha presunción, es decir, por qué se presumen violados.

iii. La descripción de los hechos motivo del procedimiento.

iv. El otorgamiento al presunto(a) infractor(a) del plazo de diez días hábiles, para que presente pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, con el apercibimiento que de no hacerlo, se tendrá por precluido su derecho, en los términos del artículo 288 del CFPC, resolviendo Profeco conforme a los elementos de convicción de que disponga, señalándole que la documentación deberá ser presentada en las oficinas de la DGP, de la ODECO o Unidad de Servicio, de ser el caso.

v. El requerimiento al presunto(a) infractor(a), para que señale domicilio para recibir notificaciones personales, apercibido que de no hacerlo, los actos que se dicten dentro del PIL, que deban notificarse personalmente, se le notificarán en los estrados, con fundamento en el antepenúltimo párrafo del artículo 104 de la LFPC, así como, atendiendo a la fracción IV del artículo 132 de la LFPC, y a la fracción V del artículo 89 del Reglamento de dicha Ley, acredite fehacientemente la capacidad económica que posee, es decir, presente aquellos documentos de los cuales se derive su situación económica, referente a, de manera enunciativa, mas no limitativa, ingresos, egresos, número de clientes, volumen de ventas, número de sucursales y las zonas en que están distribuidas, estados financieros dictaminados y la última declaración de impuestos presentada ante las autoridades correspondientes. Informe y acredite si es una microempresa, pequeña empresa, mediana empresa o gran empresa, de conformidad con la clasificación establecida por la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.

vi. La información al presunto(a) infractor(a), de que las notificaciones que no deban ser personales se le notificarán en los estrados de la UA correspondiente, con fundamento en el penúltimo párrafo del artículo 104 de la LFPC.

vii. La comunicación al presunto(a) infractor(a), será con fundamento en el artículo 104 de la LFPC, el cual refiere que las notificaciones podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u 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.

viii. La precisión de que el acuerdo de inicio de PIL se debe notificar de manera personal, indicando el nombre de la/el proveedor(a) y su domicilio, con fundamento en el artículo 104, fracción I, de la LFPC.

ix. El señalamiento de que el acuerdo de inicio de PIL, no constituye un acto definitivo en la vía administrativa, en los términos del artículo 39 de la LFPA, de aplicación supletoria.

x. Señalar que el expediente se encuentra a disposición de la/el presunto(a) infractor(a) en las oficinas de la ODECO o Unidad de Servicio correspondiente, precisando el domicilio de la misma y el horario en que puede ser consultado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, fracción XIV, de la LFPA, de aplicación supletoria.

xi. Nombre, cargo y firma de los/las servidores(as) públicos(as) que hayan intervenido, así como los fundamentos legales que les den existencia, competencia material y territorial para actuar.

De la notificación de PIL

15. En los términos del artículo 104, fracción I, de la LFPC, el acuerdo de inicio de PIL debe ser notificado personalmente al presunto(a) infractor(a).

De la terminación del PIL por imposibilidad de notificación

a. Cuando no se pueda efectuar la notificación del acuerdo de inicio de PIL, por no corresponder el domicilio con el señalado por el/la consumidor(a) o por el indicado en el comprobante de la operación respectiva, se le requerirá al/a la consumidor(a) para que en un término de 5 (cinco) días hábiles proporcione el nuevo domicilio del proveedor(a). Asimismo se podrá requerir a las autoridades para que proporcionen otro domicilio o corroboren el que el/la consumidor(a) haya señalado.

b. En caso de que el/la consumidor(a) no proporcione otro domicilio o el que señale tampoco coincida con el del proveedor(a), o la autoridad no conteste en un plazo de treinta días naturales u otorgue el mismo domicilio o uno incierto, deberá concluirse el PIL por imposibilidad de notificación, en los términos del artículo 67, fracción I, del **Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor** (RLFPC).

Del cómputo de días para presentar pruebas

16. El plazo de diez días hábiles otorgado al presunto(a) infractor(a) para presentar pruebas, empieza a contar a partir del día siguiente a aquel en que surte efectos la notificación personal del inicio del procedimiento por infracciones a la ley en materia de servicios correspondiente, siendo que la notificación surte sus efectos el mismo día en que se realiza, en los términos de los artículos 123 de la LFPC y 38 de la LFPA, de aplicación supletoria.

Ejemplo:

Fecha en que se realiza la Notificación	→	**Surte efectos el mismo día**	→	**Inicia plazo el día siguiente**
07 de julio de 2020		07 de julio de 2020		08 de julio de 2020

De las pruebas

17. Serán admisibles toda clase de pruebas, excepto la confesional de las autoridades, en los términos del artículo 50 de la LFPA.

a. Los medios de prueba reconocidos en el artículo 93 de CFPC, 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 y las presunciones.

b. 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.

c. La prueba pericial no es admisible en el PIL, aun cuando se establece en el CFPC, dado que de acuerdo con los principios generales del derecho que rigen la materia probatoria, la prueba pericial se ofrece por las partes que intervienen, y dado que en el procedimiento por infracciones a la ley sólo interviene el/la presunto(a) infractor(a), no es posible que las partes propongan sus peritos.

Lo anterior, como se ha mencionado, dado que en el PIL no intervienen “partes” en sentido procesal, sino que se inicia por Profeco a un(a) presunto(a) infractor(a), por lo que no puede designarse un(a) perito de “la otra parte”, ni la autoridad está en posibilidad de nombrar un(a) perito tercero.

18. Se admitirán las pruebas pertinentes en términos de lo dispuesto por el artículo 123 de la LFPC.

19. Si el escrito de pruebas es presentado en una ODECO o Unidad de Servicio diversa a la requirente, la misma deberá turnar el escrito a la competente, y se observará lo dispuesto en el artículo 42 de la LFPA.

20. Profeco podrá requerir al/a la presunto(a) infractor(a) o a un tercero, las pruebas que estime necesarias, en los términos del artículo 13 de la LFPC.

21. En los procedimientos conciliatorio y arbitral Profeco podrá solicitar al reclamante o en su caso al denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley, con fundamento en el artículo 124 de la LFPC.

22. Sólo se podrá rechazar las pruebas propuestas por el/la presunto(a) infractor(a) 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 de conformidad con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 50 de la LFPA.

23. Las pruebas supervenientes se admitirán en cualquier fase del PIL, mientras no se haya emitido la resolución administrativa correspondiente, siempre y cuando el oferente acredite que no tenía conocimiento de su existencia o no las tenía en su poder al momento de exhibir y ofrecer pruebas.

24. 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, contados a partir de su admisión.

b. En caso de ameritar ulterior desahogo, se podrá conceder al interesado un plazo no menor de 8 (ocho) ni mayor de 15 (quince) días hábiles.

De los alegatos

25. Concluido el desahogo de las pruebas, se emitirá un acuerdo de cierre de periodo probatorio, en ese mismo acuerdo se abrirá la etapa de alegatos y se notificará al/a la presunto(a) infractor(a) para que los presente en un plazo de 2 (dos) días hábiles siguientes, apercibiéndolo para que en el caso de no hacerlo se tendrá por precluido su derecho de conformidad con el penúltimo párrafo del artículo 123 de la LFPC.

De la resolución administrativa

26. Transcurridos los 2 (dos) días hábiles otorgados al/a la presunto(a) infractor(a) para que presente sus alegatos, con o sin ellos, se deberá emitir la resolución administrativa dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, dicho cómputo comenzará a correr de manera inmediata una vez transcurrido el término para alegatos. de conformidad con los párrafos penúltimo y último párrafo del artículo 123 de la LFPC.

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

a. Preámbulo, el cual debe contener:

i. Lugar y fecha en que se emite la resolución administrativa.

ii. Nombre de la/el proveedor(a) en contra de quien se inició el procedimiento.

iii. Domicilio de la/el proveedor(a).

iv. Número del expediente en que se actúa.

v. Número de oficio.

vi. Nombre oficial de la ODECO o Unidad de Servicio que emite la resolución administrativa o de la DGP, de ser el caso, ya que los actos que se emitan serán realizados por ambas unidades administrativas.

vii. Fundamento de la existencia y competencia material y territorial de la autoridad emisora de la resolución administrativa.

b. Resultandos:

i. Debe contener las cuestiones de tipo fáctico, es decir, los hechos histórico-descriptivos y antecedentes 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.

c. Considerandos:

i. En este apartado se debe realizar el análisis de los argumentos, valoración de pruebas y manifestaciones para determinar si existe o no violación a la ley, conforme a lo siguiente:

a) Analizar y calificar los argumentos y manifestaciones expresados por el/la presunto(a) infractor(a).

b) Valorar las pruebas admitidas y que obran en el expediente administrativo.

c) Pronunciarse en relación con los alegatos formulados por el/la presunto(a) infractor(a), en caso de que éste/ésta los haya presentado.

d) Precisar los hechos o situaciones que motivan la resolución, así como los ordenamientos y preceptos que la fundan, es decir, señalar los preceptos transgredidos, expresar los motivos por los cuales se considera se cometió la infracción (fundamentación y motivación de la comisión de la infracción) y calificar la conducta o conductas consideradas como infractoras.

e) Precisar los preceptos legales y consideraciones que fundan el monto de la sanción.

f) Imponer una sanción por cada artículo violado, conforme a la gravedad, perjuicio causado, reincidencia y capacidad económica del infractor de conformidad con lo dispuesto en 132 de LFPC.

g) Imponer la sanción correspondiente o emitir resolución sin sanción. Se deberá considerar lo dispuesto en el capítulo XIV de la LFPC, así como el capítulo XIII del RLFPC.

d. Resolutivos.

i. Las razones de los considerandos dan sustento a los resolutivos. En esta parte de la resolución administrativa se debe precisar concretamente si existe o no infracción a la ley y, en su caso, señalar la sanción impuesta.

Asimismo, se debe especificar lo siguiente:

a) El domicilio en el cual debe notificarse la resolución administrativa y, en su caso, el domicilio en el cual debe ejecutarse la sanción impuesta.

b) Que dicha resolución debe agregarse a los antecedentes de la/el proveedor(a) como constancia, para efectos de lo dispuesto en el artículo 129 de la LFPC.

c) Que el expediente debe archivarse como asunto total y definitivamente concluido, una vez que la resolución quede firme.

d) Señalar que la resolución administrativa es un acto definitivo, en la vía administrativa, en los términos del artículo 39 de la LFPA.

e) Que se podrá interponer recurso de revisión en contra de la resolución administrativa en el plazo de 15 (quince) días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación de la resolución, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, fracción XV, 83 y 85 de la LFPA.

f) Asimismo deberá señalarse que podrá interponer demanda mediante el Juicio Contencioso Administrativo, ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, dentro de los treinta días siguientes a aquél en que haya surtido efectos la notificación la presente resolución, debiendo indicar, dependiendo del monto de la sanción si deberá interponer un juicio ordinario o sumario, atendiendo al artículo 13, 58-A de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.

g) Señalar el lugar en donde se encuentra el expediente administrativo y que podrá ser consultado, con fundamento en artículo 3, fracción XIV, de la LFPA.

h) Además para los casos en que se imponga la sanción de clausura se debe indicar:

i) La instrucción de comisionar a los/las servidores(as) públicos(as) respectivos, para que lleven a cabo la diligencia de clausura correspondiente, con el pedimento de que informen el resultado de su actuación.

j) La advertencia al/a la proveedor(a), de que en caso de oposición, la diligencia de clausura se llevará a cabo con el auxilio de la fuerza pública, en los términos del artículo 4 de la LFPC.

k) La advertencia que antes de la fijación de los sellos respectivos, deberá retirar sus valores personales y asegurar el local objeto de la clausura, bajo su responsabilidad.

l) La prevención al/a la proveedor(a), así como a sus subordinados(as), para que se abstengan de emplear fuerza, amago y/o amenazas, con la finalidad de evitar que se lleve a cabo la clausura impuesta.

m) La prevención al/a la proveedor(a) sancionado(a), para que durante el término de la clausura, se abstenga de realizar actividades concernientes al giro comercial que explota, ya que en caso contrario incurrirá en las penas previstas en los artículos 178, 180, 187 y 189 del Código Penal Federal (CPF).

Para los casos en que se imponga la sanción de arresto se debe agregar:

n) La instrucción de que mediante oficio 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.

28. En el SIIP, en la plantilla de resolución administrativa, se encuentran integrados cinco formatos tipo (considerandos), para emitir la resolución según sea el caso, por las siguientes circunstancias.

a. Rebeldía. Se da cuando no comparece el/la proveedor(a) a ninguna de las audiencias del procedimiento conciliatorio.

b. Fondo. Aun compareciendo el/la proveedor(a), no hay acuerdo entre las partes, ni voluntad de ellas para someterse al procedimiento arbitral, el/la proveedor(a) exhibe sus defensas.

c. Convenio. Si habiéndose celebrado convenio, éste no se cumplió.

d. Sin sanción. Incompetencia de la autoridad o no se tienen elementos para determinar la violación a las disposiciones a la LFPC.

e. Satisfacción a la queja. Se emite cuando existe satisfacción a la reclamación y ésta es ratificada por la parte consumidora de manera personal.

29. En los casos en los que no se emita la resolución administrativa correspondiente, dentro del plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes a aquel en que venció el plazo para presentar alegatos, habiendo transcurrido 30 días hábiles, posteriores a la emisión de la resolución, sin que se haya notificado la misma, de oficio se debe decretar la caducidad del PIL, en los términos del artículo 60 de la LFPA, de aplicación supletoria.

    De haber procedido la caducidad de oficio, a petición de parte, es posible iniciar un nuevo PIL, sobre los hechos que le dieron origen, considerando:

    a. Que los actos que la ODECO o Unidad de Servicio correspondiente haya emitido y sustanciado antes de haber iniciado el PIL declarado caduco, reúnan los requisitos y formalidades legales que permitan, ante eventual impugnación de la resolución a través de la cual se concluya el nuevo PIL, contar con los elementos suficientes para sostener su validez.

    b. Que no haya prescrito la facultad de la autoridad administrativa conforme a la cual se inició el PIL de que se trate, en los términos del artículo 79 de la LFPA, aplicada supletoriamente a la LFPC, para imponer sanciones administrativas, la cual prescribe en cinco años, contados a partir de la fecha en que se cometió la infracción (fecha del último acuerdo dictado en el procedimiento conciliatorio).

30. Se debe informar a la/el infractor(a) que, en términos de lo dispuesto por el artículo 134 BIS último párrafo de la LFPC, cuando pague las multas impuestas dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, se aplicará una reducción de un cincuenta por ciento de su monto, siempre y cuando no se interponga medio de defensa alguno en contra de dicha multa. Asimismo, se le debe informar a la/el infractor(a) que podrá realizar el pago de las multas impuestas a través del sistema de pago “e5cinco”, mediante transferencia electrónica o ventanilla bancaria, presentando la hoja de ayuda correspondiente, misma que podrá obtener en el **Portal de la Procuraduría Federal del Consumidor**, debiéndose exhibir el original y entregar copia del comprobante de pago ante esta autoridad en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles posteriores al pago, precisando que, de no exhibir la mencionada constancia, se entenderá que al proveedor renuncia al beneficio de la reducción de la multa.

De las sanciones

31. De conformidad con el capítulo XIV de la LFPC, 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 LFPC y del Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la LFPC. Para el envío a cobro de las multas deberá observarse lo dispuesto en los *Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas* ***L-ESCM-650***.

    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 LFPC. La misma se ejecutará tomando en consideración el *Procedimiento para solicitar la ejecución del arresto administrativo en materia de servicios* ***MP-230-05****.*

        i. Existe reincidencia cuando el mismo infractor(a) incurre en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

    c. Clausura: Podrá imponerse la sanción de clausura en los términos del artículo 128 bis de la LFPC, cuando se trate de casos particularmente graves, ésta podrá ser total o parcial, hasta de 90 (noventa) días. La misma se ejecutará tomando en consideración el *Procedimiento para ejecutar la sanción de clausura en materia de servicios* ***MP-230-04***.

        i. Se consideran casos particularmente graves, los señalados en el artículo 128 ter, de la LFPC.

Del archivo del expediente

32. El expediente debe contener la carátula debidamente rubricada tanto por la/el Directora/a General de Procedimientos como por la/el Director/a de Zona, de ser el caso, ya que los actos que se emitan serán realizados por ambos.

33. En caso de las constancias originales, enviadas por la Dirección General de Quejas y Conciliación, la Dirección de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento a la DGP, esta última lo devolverá una vez que el expediente esté concluido.

De la regularización del procedimiento

34. Se deben subsanar las omisiones en la sustanciación del PIL, en los términos del artículo 58 del CFPC, de aplicación supletoria a la LFPA y ésta a su vez a la LFPC.

    Esto se hará mediante un acuerdo, en el cual se debe indicar la omisión en que incurrió la autoridad y los términos en que se corrige la misma.

De la solicitud de copias simples o certificadas

35. Las autoridades facultadas para expedir copias simples o certificadas son:

    a. Director(a) General de Procedimientos.
    b. Directores de Zona.
    c. Titular de la Unidad de Servicio

36. 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(a) presunto(a) infractor(a) (representante o apoderado(a) legal), cuando lo solicite por escrito presentado ante la oficialía de partes de la DGP o de la ODECO o Unidad de Servicio correspondiente, según sea el caso, previo pago y exhibición del comprobante de derechos.
    b. No procede la expedición de copias a personas que no son parte en el PIL, en caso de que sean solicitadas, se deberá acordar el escrito informando al promovente que conforme a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, deberá presentar su solicitud por medio de la Plataforma Nacional de Transparencia, a efecto de que se dé trámite a su solicitud de información.
    c. La copia simple o certificada deberá ser legible y coincidir con el texto del documento que obre en el expediente.
    d. La copia certificada deberá ser foliada, sellada y rubricada por quien la expide. así como el número de fojas que la integran, el día que se expiden y las facultades del firmante para expedirlas.
    e. Recabar firma del solicitante al momento en que se le entregue la copia simple o certificada. En el acuse de recibo deberá asentar de su puño y letra, la razón por la que la recibió, lugar, fecha, nombre completo, datos del documento con el que se identifica -agregar al expediente, copia de la identificación-; en caso de representante legal, acreditar su personalidad, dejando constancia en autos, si no consta en el expediente.

De la consignación de billetes de depósito.

37. Para la consignación de billetes de depósito se debe observar lo señalado en los *Lineamientos para el Manejo de Billetes de Depósito* ***L-MBD-210***.

Del recurso de revisión.

38. Observar lo señalado en el Procedimiento para sustanciar los recursos de revisión; contenido en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos* ***MP-420-05***.

Del envío para el cobro de las multas impuestas.

39. Una vez que se haya emitido la multa, y si la misma no fue impugnada o no se ofreció la garantía del crédito fiscal, en términos de los Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas, se procederá a gestionar su cobro ante la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, para que ésta realice el cobro correspondiente.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Procedimientos / Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO / Unidad de Servicio.- Titular.

– De oficio.
1. Integra las constancias y documentación suficiente para iniciar el PIL y turna al área competente.

Departamento A, B o C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO / Unidad de Servicio.- Titular.

2. Genera un nuevo expediente. *Conecta con la actividad 6*.

Dirección General de Procedimientos / Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO / Unidad de Servicio.- Titular.

– Por antecedente.
3. Recibe expediente de la ODECO o Unidad de Servicio correspondiente o de la Dirección General de Quejas y Conciliación, según sea el caso, analiza y turna al área competente para su atención y seguimiento.

Departamento A, B o C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO / Unidad de Servicio.- Titular.

4. Recibe expediente y constata que esté debidamente integrado, foliado y sin actuaciones, excepciones o promociones pendientes de desahogar, con el acuerdo de inicio del PIL emitido y debidamente notificado.

– No es correcto.
5. Devuelve el expediente a la UA correspondiente para su corrección. *Conecta con la actividad 4.*

- Si es correcto

Abogadas/os Resolutores o Abogadas/os Dictaminadores.

6. Elaboran proyecto de inicio de PIL y lo remiten, para su revisión, al Director de Zona o **a los Departamentos A, B o C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones**.

– No procede

7. Regresa a los (as) Abogados(as) Resolutores(as) o Abogados(as) Dictaminadores(as) para que realicen las correcciones indicadas.

- Si procede

Dirección General de Procedimientos / Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO / Unidad de Servicio.- Titular.

8. Emite acuerdo de inicio del PIL en materia de servicios, y ordena su notificación.

Área de notificaciones.

– Sí se puede notificar.

9. Notifica personalmente el acuerdo de inicio de PIL. C*onecta con la actividad 13*.

– No se puede notificar.

10. Rinde informe indicando por qué no fue posible llevar a cabo la notificación, remitiéndolo al área correspondiente.

Dirección General de Procedimientos / Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO / Unidad de Servicio.- Titular.

11. Requiere mediante oficio a la/el consumidor(a) o, en su caso, a las autoridades competentes para que proporcionen otro domicilio de la/el proveedor(a).

– No desahoga el requerimiento.

12. Concluye el PIL por imposibilidad de notificación.

Fin

– Sí desahoga el requerimiento.

13. Ordena nuevamente la notificación del acuerdo de inicio.

Área de notificaciones.

– No notifica el acuerdo de inicio.
Conecta con la actividad 10.

– Sí notifica el acuerdo de inicio.

14. Remite las constancias de la notificación al área correspondiente.

Dirección General de Procedimientos / Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO / Unidad de Servicio.- Titular.

15. Constata de manera fehaciente en la oficialía de partes, una vez transcurrido el plazo de 10 (diez) días hábiles que se le otorgó al/a la presunto(a) infractor(a) para que presentara pruebas o manifestara por escrito lo que ha su derecho conviniera, que el/la presunto(a) infractor(a) haya o no presentado escrito de pruebas.

– No presentó escrito de pruebas.

16. Recibe de la oficialía de partes, constancia de no presentación de escrito de pruebas y la remite al área correspondiente.

17. Emite acuerdo de no presentación de escrito de pruebas, en el mismo se le tiene por perdido el derecho para ofrecerlas y exhibirlas con posterioridad, ordena su notificación por estrados. *Conecta con la actividad 21*.

– Sí presentó escrito de pruebas.

18. Verifica que el escrito de pruebas cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 17-A de la LFPA.

– Sí cumple con los requisitos.
Conecta con la actividad 21.

– Se desahogan pruebas, pero ameritan ulterior desahogo.

19. Emite acuerdo otorgando, en términos del artículo 51 de la LFPA, un plazo no menor de 8 (ocho) días ni mayor de 15 (quince) días, contados a partir de que surta efecto la notificación personal del acuerdo respectivo y ordena su notificación personal.

– No desahoga la prevención.

20. Emite acuerdo de desechamiento de pruebas. *Conecta con la actividad 21*.

– Sí desahoga la prevención.

21. Emite acuerdo de presentación de pruebas, en el cual se admiten o desechan las pruebas y se señala fecha para el desahogo de las mismas, en caso de que por su naturaleza así se requiera.

– No requiere desahogo.
Conecta con la actividad 21.

– Sí requiere desahogo.

22. Lleva a cabo la audiencia para el desahogo de las pruebas que por su naturaleza así lo requieran.

23. Emite acuerdo de cierre de periodo probatorio y ordena notificar al/a la presunto(a) infractor(a) para que presente sus alegatos en un plazo de 2 (dos) días hábiles siguientes a aquel en que se le notifique dicho acuerdo.

– No presenta alegatos.

24. Emite acuerdo de no presentación de alegatos y se tiene por perdido el derecho de la/el presunto(a) infractor(a) para presentarlos con posterioridad. *Conecta con la actividad 26.*

– Sí presenta alegatos.

25. Emite acuerdo de presentación de alegatos, los cuales se tienen por formulados, a fin de que sean tomados en cuenta al momento de emitirse la resolución administrativa correspondiente.

26. Remiten el proyecto de la resolución administrativa, de ser el caso, para su aprobación.

– Si procede

27. Remite al superior jerárquico correspondiente, esto es, la Dirección General de Procedimientos, Dirección de Arbitraje y Resoluciones, o en su caso, la ODECO o Unidad de Servicio. *Conecta con la actividad 10 y 11.*

28. Emite acuerdo de *conclusión*, una vez que haya quedado firme la resolución, y envía el expediente al archivo general como asunto concluido.

Fin del procedimiento.

***En caso de que se presente alguna medida de apremio, el procedimiento se remite a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE), de acuerdo con los Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.**

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 3

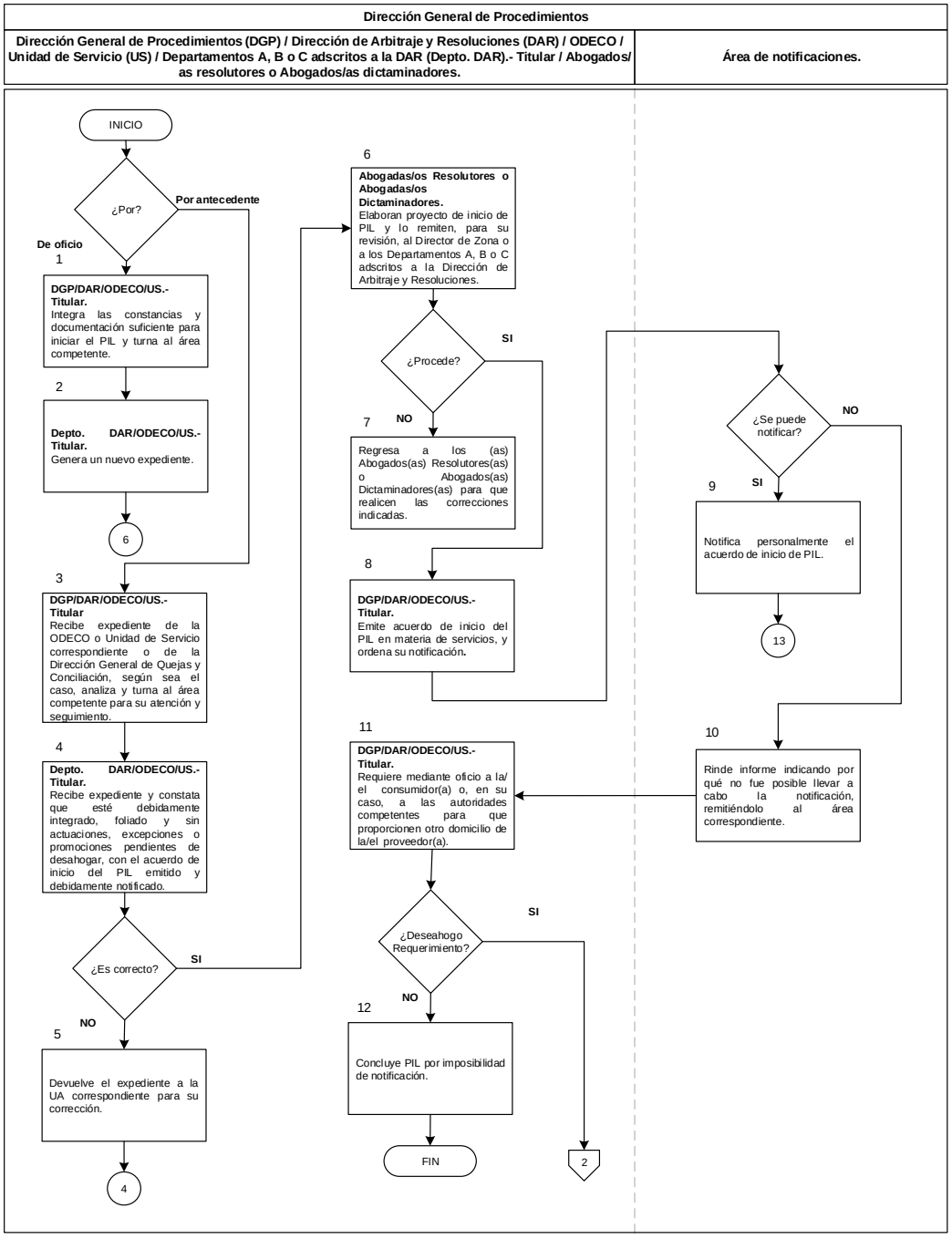


Diagrama 2 de 3

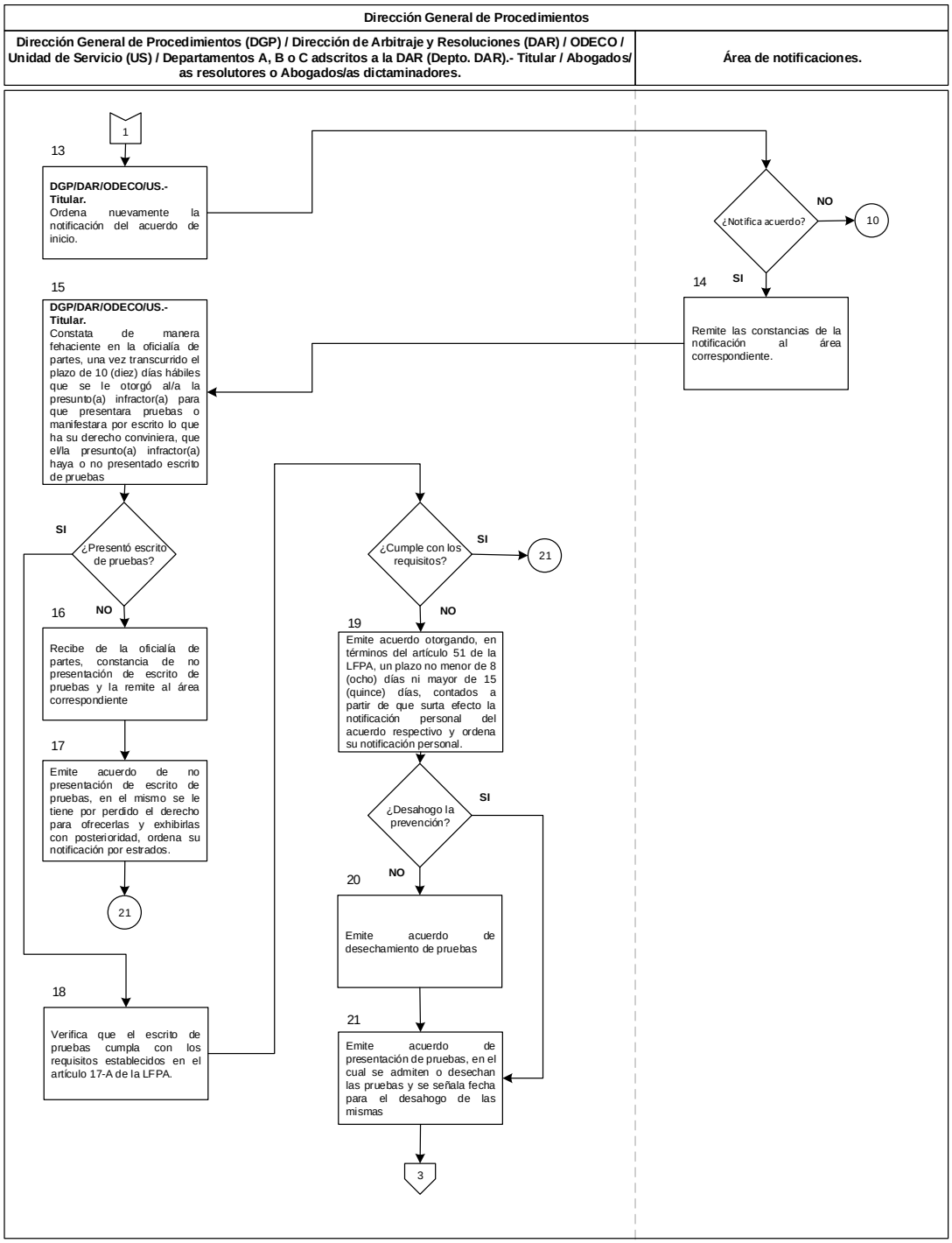
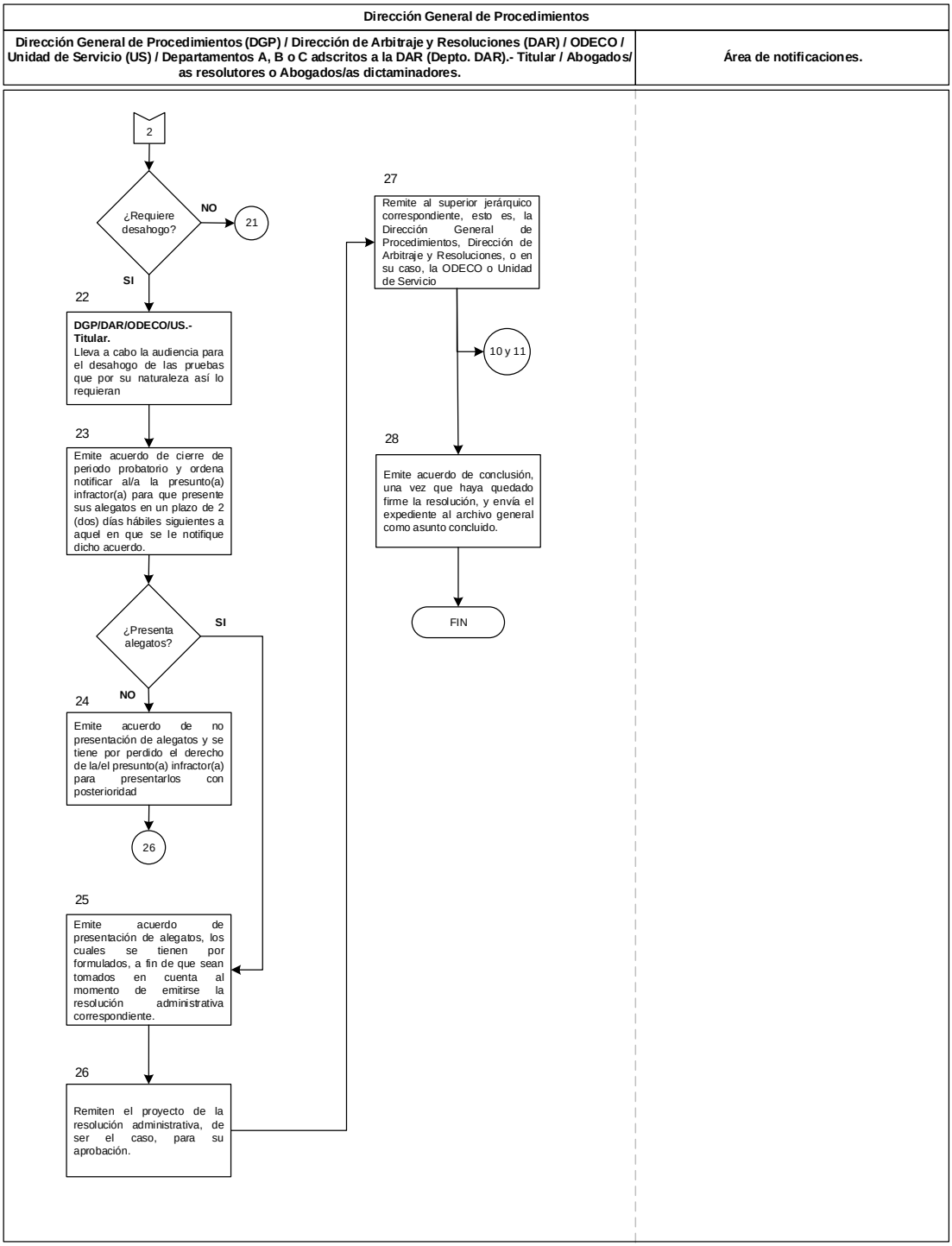


Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Inicio de PIL
Notificación con citatorio previo, cualquier persona.

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Expediente: _____.

Oficio número: _____.

Nombre de la persona física o moral a notificar: _____

En _____, siendo las _____ horas, con _____ minutos, del día _____, del mes de _____del año _____, el/la C._____ notificador(a) de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____, expedida por el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor; me constituí en el domicilio ubicado en la calle_____, número_____, colonia_____, código postal_____, demarcación territorial/municipio _____, cerciorándome por medio de_____ _____, que es el domicilio de _____, y considerando que el día _____, del mes de _____, del año _____, **se dejó citatorio** en poder del(la) C. _____, en su carácter de _____, procedo a requerir la presencia del interesado, propietario, representante, apoderado o quien legalmente representa a la proveedora al rubro citada, **quien no acude al llamado,** por lo que no encontrándose, procedo a hacer efectivo el apercibimiento contenido en el referido citatorio, por lo tanto se entiende la diligencia de notificación con el/la C._____, persona que se encuentra en el interior del domicilio en el que actúo, en su carácter de _____, quien se identifica con _____; por lo que procedo a notificarle y entregarle el original con firma autógrafa del oficio _____, de fecha _____, firmado por el _____; Director General de Procedimientos adscrito a la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, constante de _____ fojas útiles; por lo que firma de conformidad acuse de recibo, cerrando la diligencia el mismo día de su inicio, y para constancia de lo anterior, la persona con la que se entiende la diligencia firma al calce,

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX Tel: (55) 56 25 67 00 www.gob.mx/profeco

2022 Ricardo Flores Magón Año de

ECONOMÍA | PROFECO

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Inicio de PIL
Notificación con citatorio previo, cualquier persona.

entregándosele en este mismo acto un tato en original de la presente cédula de notificación para los efectos legales a que haya lugar, con fundamento en el artículo 104, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 18 fracciones X y XIV y 25 fracción XIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF en 30 de diciembre del 2019, y 1, 30, 35 fracción I, 36 y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos del artículo 2 Ley Federal de Procedimiento Administrativo en relación con los artículos 20 y 124 Bis de Ley Federal de Protección al Consumidor.

Con lo anterior, se da por terminada esta diligencia, siendo las _____horas del día _____.

Recibo en este momento el (los) oficio (s) mencionado(s) con firma autógrafa, así como copia de la presente cédula de notificación

El (la) C. Notificador (a) | El (la) C.

_____ (Nombre y firma) | _____ (Nombre y firma)

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Inicio de PIL
Citatorio con vecino

CITATORIO

Expediente: _____.

Oficio número: _____.

Nombre de la persona física o moral a notificar: _____

En _____, siendo las ____ horas, con ___ minutos, del día _____, del mes de _____ del _____, el C._____, notificador de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____, expedida por el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor; me constituí en el domicilio ubicado en la calle_____, número _____, colonia_____, código postal_____, demarcación territorial/municipio _____, _____, cerciorándome por medio de_____, que es el domicilio de _____, y **toda vez que dicho domicilio se encuentra cerrado** y que en forma reiterada e insistente toqué la puerta del mismo, sin que nadie haya atendido el llamado, por tanto, con fundamento en los artículos 104, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 18 fracciones X y XIV y 25 fracción XIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019, y 1, 20 y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos del artículo 124 Bis de la ley citada en último término, se procede a entender la diligencia con **el vecino** más inmediato, cuyo domicilio es_____, quien dijo llamarse _____, identificándose con _____, por lo que procedo a dejar en su poder el presente **citatorio** para que el interesado, apoderado o quien legalmente representa a la proveedora _____, espere al notificador a las _____ horas con _____ minutos, del día _____ del mes de _____ del año _____, con el apercibimiento de que en caso de no hacerlo, la diligencia de notificación del original con firma autógrafa del acuerdo contenido en el oficio_____ de _____firmado por el _____, Director General de Procedimientos adscrito a la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor,

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX Tel: (55) 56 25 67 00 www.gob.mx/profeco

2022 Ricardo Flores Magón Año de

constante de _____fojas útiles, se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio de la referida proveedora, y de negarse ésta a recibirlo o en caso de encontrarse cerrado el mismo, se realizará por instructivo que se fijará en lugar visible del propio domicilio.

Con lo anterior, se da por terminada esta diligencia, siendo las _____horas del día _____.

El C. Notificador	El (la) C.
(Nombre y firma)	*(Nombre y firma)*

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Administrativa (con comparecencia del proveedor)
Notificación con citatorio previo, cualquier persona.

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Expediente: _____.

Oficio número: _____.

Nombre de la persona física o moral a notificar: _____

En _____, siendo las _____ horas, con _____ minutos, del día _____, del mes de _____ del año _____, el/la C._____, notificador(a) de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____, expedida por el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor; me constituí en el domicilio ubicado en la calle_____, número _____, colonia_____, código postal_____, demarcación territorial/municipio _____,_____, el cual fue señalado por _____, en el escrito presentado en la oficialía de partes de la _____, cerciorándome por medio de_____, que es el domicilio de _____, y considerando que el día _____, del mes de _____, del año _____, **se dejó citatorio** en poder del(la) C. _____, en su carácter de _____, procedo a requerir la presencia del interesado, propietario, representante, apoderado o quien legalmente representa a la proveedora al rubro citada, **quien no acude al llamado,** por lo que no encontrándose, procedo a hacer efectivo el apercibimiento contenido en el referido citatorio, por lo tanto se entiende la diligencia de notificación con el/la C._____, persona que se encuentra en el interior del domicilio en el que actúo, en su carácter de _____, quien se identifica con _____; por lo que procedo a notificarle y entregarle el original con firma autógrafa de la resolución administrativa contenida en el oficio_____, de fecha _____, firmado por _____;Director General de Procedimientos adscrito a la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, constante de _____ fojas útiles; por lo que firma de conformidad acuse de recibo, cerrando la diligencia el mismo día de su inicio, y para constancia de lo anterior, la persona con la que se entiende la diligencia firma al calce, entregándosele en este mismo acto un tanto en original de la presente cédula de notificación para los efectos legales a que haya lugar, con fundamento en el artículo 104, fracción IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, artículo 19 fracciones X y XIV y 25 fracción XIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019, y 1, 30 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos del artículo 2 Ley Federal de Procedimiento

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX Tel: (55) 56 25 67 00 www.gob.mx/profeco

2022 Ricardo Flores Magón Año de

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Administrativa (con comparecencia del proveedor)
Notificación con citatorio previo, cualquier persona.

Administrativo en relación con los artículos 20 y 124 Bis de Ley Federal de Protección al Consumidor.

En los términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria, se indica a la referida proveedora que el acto contenido en la resolución administrativa que se le notifica es definitivo en la vía administrativa.

Se le indica a la referida proveedora que el texto íntegro de la resolución administrativa acto que se notifica consta en el original con firmas autógrafas, que en esta diligencia se entrega a la persona con la que se entiende la misma.

Con lo anterior, se da por terminada esta diligencia, siendo las _____horas del día _____.

Recibo en este momento el (los) oficio (s) mencionado(s) con firma autógrafa, así como copia de la presente cédula de notificación

El (la) C. Notificador (a)

_____
(Nombre y firma)

El (la) C.

_____
(Nombre y firma)

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Administrativa (sin comparecencia del proveedor)
Citatorio con vecino

CITATORIO

Expediente: _____.

Oficio número: _____.

Nombre de la persona física o moral a notificar: _____

En _____, siendo las ____ horas, con ____ minutos, del día _____, del mes de _____ del _____, el C._____, notificador de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____, expedida por el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, me constituí en el inmueble ubicado en la calle_____, número _____, colonia_____, código postal_____, demarcación territorial/municipio_____,_____, cerciorándome por medio de _____

que es el domicilio de _____ y **toda vez que dicho domicilio se encuentra cerrado** y que en forma reiterada e insistente toqué la puerta del mismo, sin que nadie haya atendido el llamado, por tanto, con fundamento en los artículos 104, fracción IV, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 18 fracciones X y XIC y 25 fracción XIX del reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019, y 1, 30 y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos del artículo 124 bis de la ley citada en último término, se procede a entender la diligencia con **el vecino** más inmediato, cuyo domicilio es_____ _____, quien dijo llamarse _____, identificándose con _____, por lo que procedo a dejar en su poder el presente **citatorio** para que el interesado, apoderado o quien legalmente representa a la proveedora _____, espere al notificador a las _____ horas con _____ minutos, del día _____ del mes de _____ del año _____, con el apercibimiento de que en caso de no hacerlo, la diligencia de notificación del original con firma autógrafa de la resolución administrativa contenida en el oficio_____ de _____ firmada por_____ Director General de Procedimientos adscrito a la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Administrativa (sin comparecencia del proveedor)
Citatorio con vecino

Federal del Consumidor , constante de _____fojas útiles, se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio de la referida proveedora, y de negarse ésta a recibirlo o en caso de encontrarse cerrado el mismo, se realizará por instructivo que se fijará en lugar visible del propio domicilio.

Con lo anterior, se da por terminada esta diligencia, siendo las _____horas del día _____.

El C. Notificador

_____
(Nombre y firma)

El (la) C.

_____
(Nombre y firma)

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Administrativa (sin comparecencia de proveedor)
Notificación con citatorio previo, cualquier persona.

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Expediente: _____.

Oficio número: _____.

Nombre de la persona física o moral a notificar: _____

En _____, siendo las _____ horas, con _____ minutos, del día _____, del mes de _____ del año _____, el/la C._____, notificador(a) de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____, expedida por el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor; me constituí en el domicilio ubicado en la calle_____, número _____, colonia_____, código postal_____, demarcación territorial/municipio _____,_____, cerciorándome por medio de_____, que es el domicilio de _____, y considerando que el día _____, del mes de _____, del año _____, **se dejó citatorio** en poder del(la) C. _____, en su carácter de _____, procedo a requerir la presencia del interesado, propietario, representante, apoderado o quien legalmente representa a la proveedora al rubro citada, **quien no acude al llamado,** por lo que no encontrándose, procedo a hacer efectivo el apercibimiento contenido en el referido citatorio, por lo tanto se entiende la diligencia de notificación con el/la C._____, persona que se encuentra en el interior del domicilio en el que actúo, en su carácter de _____, quien se identifica con _____; por lo que procedo a notificarle y entregarle el original con firma autógrafa de la resolución administrativa contenida en el oficio_____, de fecha _____, firmado por _____;Director General de Procedimientos adscrito a la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, constante de _____ fojas útiles; por lo que firma de conformidad acuse de recibo, cerrando la diligencia el mismo día de su inicio, y para constancia de lo anterior, la persona con la que se entiende la diligencia firma al calce, entregándosele en este mismo acto un tanto en original de la presente cédula de notificación para los efectos legales a que haya lugar, con fundamento en el artículo 104, fracción IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 18 fracciones X y XIV y 25 fracción XIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019, y 1, 30, 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos del artículo 2 Ley Federal de Procedimiento Administrativo en relación con los artículos 20 y 124 Bis de Ley Federal de Protección al Consumidor.

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX Tel: (55) 56 25 67 00 www.gob.mx/profeco

2022 Ricardo Flores Magón Año de
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Administrativa (sin comparecencia de proveedor)
Notificación con citatorio previo, cualquier persona.

Se le indica a la referida proveedora que el texto íntegro de la resolución administrativa acto que se notifica consta en el original con firmas autógrafas, que en esta diligencia se entrega a la persona con la que se entiende la misma.

Con lo anterior, se da por terminada esta diligencia, siendo las _____horas del día _____.

Recibo en este momento el (los) oficio (s) mencionado(s) con firma autógrafa, así como copia de la presente cédula de notificación

El (la) C. Notificador (a)

_____
(Nombre y firma)

El (la) C.

_____
(Nombre y firma)

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Administrativa (con comparecencia del proveedor)
Citatorio con vecino

CITATORIO

Expediente: _____.

Oficio número: _____.

Nombre de la persona física o moral a notificar: _____

En _____, siendo las ____ horas, con ____ minutos, del día _____, del mes de _____ del _____, el C._____, notificador de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____, expedida por el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, me constituí en el inmueble ubicado en la calle_____, número _____, colonia_____, código postal_____, demarcación territorial/municipio _____,_____, el cual fue señalado por _____, en el escrito presentado en la oficialía de partes de la _____,cerciorándome por medio de _____

que es el domicilio de _____ y **toda vez que dicho domicilio se encuentra cerrado** y que en forma reiterada e insistente toqué la puerta del mismo, sin que nadie haya atendido el llamado, por tanto, con fundamento en los artículos 104, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 18 fracciones X y XIV y 25 fracción XIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019, y 1, 30 y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos del artículo 124 bis de la ley citada en último término, se procede a entender la diligencia con **el vecino** más inmediato, cuyo domicilio es_____ _____, quien dijo llamarse _____, identificándose con _____, por lo que procedo a dejar en su poder el presente **citatorio** para que el interesado, apoderado o quien legalmente representa a la proveedora _____, espere al notificador a las _____ horas con _____ minutos, del día _____ del mes de _____ del año _____, con el apercibimiento de que en caso de no hacerlo, la diligencia de notificación del original con firma autógrafa de la resolución administrativa contenida en el oficio_____ de

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX Tel: (55) 56 25 67 00 www.gob.mx/profeco

2022 Ricardo Flores Magón Año de

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Administrativa (con comparecencia del proveedor)
Citatorio con vecino

_____ firmada por_____ Director General de Procedimientos adscrito a la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor , constante de _____fojas útiles, se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio de la referida proveedora, y de negarse ésta a recibirlo o en caso de encontrarse cerrado el mismo, se realizará por instructivo que se fijará en lugar visible del propio domicilio.

Con lo anterior, se da por terminada esta diligencia, siendo las _____horas del día _____.

El C. Notificador | El (la) C.

_____ | _____

(Nombre y firma) | *(Nombre y firma)*

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Recurso de Revisión
Citatorio con vecino

CITATORIO

Expediente: _____.

Oficio número: _____.

Nombre de la persona física o moral a notificar: _____

En _____, siendo las _____ horas, con ____ minutos, del día _____, del mes de _____ del _____, el C._____, notificador de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____, expedida por el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, me constituí en el domicilio ubicado en la calle_____, número _____, colonia_____, código postal_____, demarcación territorial/municipio _____, _____, el cual fue señalado por _____, en el escrito presentado en la oficialía de partes de la _____, cerciorándome por medio de_____, que es el domicilio de _____, y **toda vez que dicho domicilio se encuentra cerrado** y que en forma reiterada e insistente toqué la puerta del mismo, sin que nadie haya atendido el llamado, por tanto, con fundamento en los artículos 104, fracción VI, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 1, 30 y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos del artículo 135 de la ley citada en último término, se procede a entender la diligencia con **el vecino** más inmediato, cuyo domicilio es_____ _____, quien dijo llamarse _____, identificándose con _____por lo que procedo a dejar en su poder el presente **citatorio** para que el C. Representante o apoderado legal de _____, espere al notificador a las _____ horas con _____ minutos, del día _____ del mes de _____ del año _____, con el apercibimiento de que en caso de no hacerlo, la diligencia de notificación del original con firma autógrafa de la resolución recaída al recurso revisión contenida en el oficio_____de_____, firmado por_____, Subprocuradora de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, constante de _____ fojas útiles, se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio de la referida proveedora, y de negarse ésta a recibirlo o en caso de encontrarse cerrado el mismo, se realizará por instructivo que se fijará en lugar visible del propio domicilio.

Con lo anterior, se da por terminada esta diligencia, siendo las _____horas del día _____.

El C. Notificador	El (la) C.
_____	_____
(nombre y firma)	(nombre y firma)

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Recuero de Revisión
Notificación con citatorio previo, cualquier persona.

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Expediente: _____.

Oficio número: _____.

Nombre de la persona física o moral a notificar: _____

En _____, siendo las _____ horas, con ____ minutos, del día_____, del mes de_____, de _____, el C._____, notificador de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número_____, expedida por el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor; me constituí en el domicilio ubicado en la calle_____, número _____, colonia_____, código postal_____, demarcación territorial/municipio _____, el cual fue señalado por _____, en el escrito presentado en la oficialía de partes de la _____, cerciorándome por medio de_____, que es el domicilio de _____, y considerando que el día _____, del mes de _____, del año de _____, se dejó **citatorio** en poder del C. _____, en su carácter de _____, procedo a requerir la presencia del C. Representante o Apoderado legal de la referida proveedora, **quien no acude al llamado,** por lo que al no encontrarse, procedo a hacer efectivo el apercibimiento contenido en el referido citatorio, por lo tanto se entiende la diligencia de notificación con el C. _____, persona que se encuentra en el domicilio en que actúo, en su carácter de _____, quien se identifica con _____, por lo que procedo a notificarle la resolución recaída al recurso de revisión contenida en el oficio_____de_____, firmado por la_____, Subprocuradora de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, constante de _____fojas útiles, asimismo, le hago entrega de un tanto de la presente cédula, con lo cual doy por concluida la diligencia, siendo las _____horas con _____minutos del día de su inicio, y para constancia de lo anterior, la persona con la que se entiende la diligencia firma al calce, con fundamento en los artículos 104, fracción VI, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 18 fracciones X y XIV y 25 fracción XIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019, y1, 30, 35 fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos del artículo 135 de esta última ley.

En los términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se indica a la referida proveedora que el acto contenido en la resolución recaída al recurso de revisión que se le notifica es definitivo en la vía administrativa, y en su contra no procede recurso administrativo alguno.

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos

Resolución Recuero de Revisión
Notificación con citatorio previo, cualquier persona.

Se le indica a la referida proveedora que el texto íntegro de la resolución recaída al recurso de revisión que se notifica, consta en el original con firmas autógrafas que en esta diligencia se entrega a la persona con la que se entiende la misma.

Con lo anterior, se da por terminada esta diligencia, siendo las _____horas del día _____.

Recibo en este momento el (los) oficio (s) mencionado(s) con firma autógrafa, así como copia de la presente cédula de notificación

El C. Notificador

_____
(nombre y firma)

El (la) C.

_____
(nombre y firma)

Tiempo de Ejecución

De 1 a 10 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Carlos Hernandez Islas Director General de Procedimientos	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	14 de agosto de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. El presente documento abroga la Guía del Procedimiento para Ejecución de Clausura emitida en 2006. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2008 (14-08-08).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora organizacional del quehacer de la Dirección General de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
02	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
03	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada de la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de 30 de diciembre de 2019, la expedición del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el de 30 de enero de 2020 y con fundamento en el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de agosto de 2019. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
04	7 de diciembre de 2022	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2022 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) ya que se realizaron adecuaciones en algunas actividades en el apartado de Descripción de este procedimiento y su correspondiente modificación al Diagrama de flujo; también se realizaron algunas actualizaciones de las áreas que tienen injerencia en este procedimiento en el apartado Alcance, en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2022 (7-12-2022).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 14

VII. Diagrama de Flujo 20

VIII. Formatos y Anexos 23

I. Objetivo

Establecer el procedimiento para ejecutar la sanción de clausura total o parcial, que podrá ser hasta de noventa días, impuesta a un proveedor en su establecimiento, negocio, oficina o sucursal, derivada de un procedimiento por infracciones a la ley (PIL) y que sólo podrá aplicarse como sanción temporal por la comisión de las infracciones particularmente graves a que se refiere el artículo 128 ter de la LFPC, en los términos del diverso artículo 92 del RLFPC.

II. Alcance

La aplicación de la clausura estará a cargo de la Dirección General de Procedimientos (DGP), la Dirección de Arbitraje y Resoluciones (DAR); ODECO y Unidad de Servicio. Las y los servidores públicos facultados para ejecutar la sanción de clausura son:

- La o el Titular de la Subprocuraduría de Servicios.
- La o el Titular de la Dirección General de Procedimientos.
- La o el Titular de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.
- Las o los Directores de Zona de las ODECO.
- La o el Titular de la Unidad de Servicio.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Acta de clausura.
- Acta de constatación de permanencia y reposición de sellos.
- Acta de levantamiento de sellos.
- Cédula de Notificación.

Los formatos se encuentran en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y de ahí podrán obtenerse; para el llenado de las cédulas de notificación se deberá consultar con la Dirección General de Procedimientos.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Departamento A, B o C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / Director de Zona / Titular de Unidad de Servicio	Revisar las constancias de la ejecución de la sanción de clausura: resolución administrativa, cédulas de notificación, oficio de comisión, oficio para el auxilio de la fuerza pública, sellos de clausura foliados, acta de clausura e identificaciones de quienes intervienen.	Constancias: resolución administrativa, cédulas de notificación, oficio de comisión, oficio para el auxilio de la fuerza pública, sellos de clausura foliados, acta de clausura e identificaciones de quienes intervienen.
M 02	Departamento A, B o C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / Director de Zona	Requerir mediante oficio a las ODECO o Unidad de Servicio que informen respecto del uso que se les dio a los sellos de clausura.	Oficios
M 03	Departamento A, B o C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / Director de Zona	Integrar los expedientes.	Expedientes

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 responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa o jefe 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, será responsable la o el servidor público que sea designado por quien sea Titular de la Unidad Administrativa, ya sea el Director General de Procedimientos o el Director de Zona correspondiente. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. La sanción de clausura, en materia de servicios, se impondrá mediante una resolución administrativa, la cual pondrá fin al Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) previsto en el artículo 123 de la LFPC. La clausura sólo se aplicará como sanción temporal por la comisión de las infracciones particularmente graves a que se refiere el artículo 128 ter de la LFPC, en los términos del diverso artículo 92 del Reglamento de la RLFPC, por lo que, dada su trascendencia e impacto, deberá ser sujeta a la meditada y prudente apreciación de la o el servidor público que la determina.

   a. Los criterios aplicables para la imposición de la clausura, deberán apoyarse en la LFPC, el RLFPC, así como en la disposición normativa “Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios”.

2. La notificación de la resolución administrativa de clausura al proveedor, debe hacerse de manera simultánea con la ejecución de la clausura.

3. Para llevar a cabo el procedimiento de ejecución de clausura, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) se podrá apoyar en las autoridades federales, estatales y municipales competentes (Guardia Nacional, el Ministerio Público y las instituciones policiales de los tres órdenes de gobierno).

4. Las y los servidores públicos comisionados para ejecutar la clausura en materia de servicios, para el caso del presente procedimiento, deberán ser mínimo dos, y se les nombrará: notificadores/as-ejecutores/as.

De los requisitos

5. Los documentos que se requieren para proceder a la ejecución de la clausura son:
   - Original de la resolución administrativa con firma autógrafa de la autoridad que la emitió.
   - Formato de cédula de notificación
   - Oficio de comisión para ejecutar la clausura (con firma autógrafa de la autoridad facultada para ello), en el cual se designa al personal que ejecutará la sanción de clausura.
   - En su caso, oficio dirigido a la autoridad correspondiente solicitando auxilio de la fuerza pública para efectuar la diligencia.
   - Sellos de clausura, debidamente foliados.
   - Acta de clausura, debidamente foliada.

- Identificaciones de los notificadores/as-ejecutores/as.

De los sellos de clausura

6. La DGP será la encargada de resguardar y controlar los sellos de clausura, por lo que las ODECO o Unidad de Servicio deberán con toda oportunidad, solicitarlos a dicha Dirección General.

   a. En las ODECO, Unidad de Servicio, las o los Directores de Zona o, en su caso, las o los Jefes de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, serán las personas responsables de la guarda, control y custodia de los sellos de clausura que les remita la DGP.

   b. Las ODECO o Unidad de Servicio cada seis meses deberán rendir a la DGP, los informes relacionados con el destino de los sellos de clausura solicitados.

7. La persona responsable de la guarda y custodia de los sellos de clausura, los entregará al personal comisionado para la ejecución de la clausura, quienes firmarán de recibido.

De las acciones previas a la ejecución de la clausura

8. Antes de ejecutar la clausura, el personal comisionado deberá realizar lo siguiente:

   a. Acudir al domicilio señalado del sancionado o sancionada para verificar que es el domicilio correcto, investigar el horario de atención al público, la distribución física del inmueble, el número de empleados, si cuenta con cámaras de grabación de video y en dónde están colocadas, si existe personal de vigilancia, y, en su caso, si tienen armas de fuego, animales de guardia, entre otras; si tienen productos perecederos, objetos de valor, o bien, si el inmueble se utiliza como casa habitación.

   b. Si de la verificación antes señalada se advierte que debido al tamaño del inmueble, número de empleados/as, medidas de seguridad, entre otras, se amerita el auxilio de la fuerza pública, se solicitará mediante oficio y se deberá tener contacto con la autoridad correspondiente, a fin de que haya certeza en que se actuará de forma conjunta y coordinada en dicha diligencia.

De la ejecución de la clausura

9. La o el proveedor debe designar dos testigos para ejecutar la clausura, en caso de que se niegue a hacerlo, las o los notificadores-ejecutores deberán designarlos, y si éstas personas se niegan a fungir como testigos, se asentará en el acta dicha circunstancia, así como los datos generales y la media filiación de las personas que se negaron a fungir como testigos.

   a. Toda persona que intervenga en la diligencia de clausura, ya sea para levantar el acta, colocar sellos o notificar la resolución administrativa, debe estar designada en el oficio de comisión como notificador/a-ejecutor/a.

   b. El personal de las ODECO o Unidad de Servicio que actúe en estas diligencias, deberá ser personal adscrito a Profeco.

10. Si no se pudiera ejecutar la sanción de clausura, debido a que el local se encuentre vacío, la o el proveedor hubiese cambiado de domicilio, de razón o denominación social, las o los notificadores-ejecutores deberán recabar las constancias correspondientes y se asentarán estos hechos en el acta.

11. En caso de no estar presente la o el proveedor o su representante legal al momento de llevar a cabo la notificación de la resolución administrativa y la ejecución de la clausura, las o los notificadores-ejecutores no realizarán dichas diligencias y dejarán citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, para que el interesado o interesada espere la o el notificador-ejecutor al día hábil siguiente, precisando la hora en que se efectuarán dichas diligencias, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA). Para este caso, no se deberá indicar a persona alguna las diligencias a efectuar, el número de expediente ni el nombre de la o el consumidor, ya que esto obstaculizaría la ejecución de la clausura.

12. Una vez notificada y entregada la resolución administrativa, las o los notificadores-ejecutores procederán a solicitar a la persona con quien se entiende la diligencia que indique a las personas que se encuentren en el domicilio, que desalojen el lugar para ejecutar la clausura, advirtiéndoles que la oposición a este acto, constituye un delito.

13. Si no se solicitó el auxilio de la fuerza pública y se presenta resistencia de particulares a la ejecución de la clausura, se tendrá que solicitar dicho auxilio y realizarse la diligencia, independientemente de que de manera pormenorizada se hagan del conocimiento del área jurídica los hechos, para que ésta proceda a la denuncia correspondiente ante la autoridad competente.

    a. Las o los notificadores-ejecutores, una vez desalojado el personal del inmueble a clausurar, nunca deberán quedarse solos en el inmueble, siempre deberán hacerse acompañar de la o el proveedor o de su representante legal que atiende la diligencia al hacer la verificación de que ninguna persona se encuentre en los baños, privados u otras áreas;

    b. Asimismo las o los notificadores-ejecutores solicitarán al proveedor, que no queden encendidos entre otros, máquinas, calderas, bombas de agua, aparatos eléctricos y/o electrónicos, ya que no deben ser manipulados por las o los notificadores-ejecutores. Para el caso de que la o el proveedor se negare a apagarlos, se hará constar en el acta dicha circunstancia, quedando encendidos los mismos bajo la más estricta responsabilidad de la o el proveedor.

De la colocación de sellos de clausura

14. Las o los notificadores-ejecutores deberán colocar los sellos de clausura en el domicilio de la empresa, en puertas externas e internas, en los quicios, instrumentos de trabajo, teléfonos, teclados de computadoras y en los cables, de tal manera que se impida desconectar la línea y conectar otro aparato.

15. 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 una/un proveedor diferente.

    a. Si se tiene duda de que algún privado, oficina, puerta archivero, teléfono, conmutador, entre otros, no corresponda a la o el proveedor sancionado o bien esté compartido, deberá solicitarse información a la o el proveedor o a su representante legal que atiende la diligencia, para que especifique tal situación, lo cual deberá quedar debidamente asentado en el acta. Si la o el proveedor o su representante se negaran a informar, se asentará dicha circunstancia en el acta y no se deberán colocar sellos en aquellos lugares o bienes en los que se tenga duda.

    b. La o el notificador-ejecutor no podrá colocar sellos de clausura en áreas designadas a casa habitación.

Del acta de clausura

16. Las o los notificadores-ejecutores deberán formular el acta de clausura con los siguientes datos:

    - Fecha.
    - Nombre de las o los notificadores-ejecutores.
    - Número de la credencial de las o los notificadores-ejecutores que los acredite como personal de Profeco.
    - Nombre, denominación o razón social de la o el proveedor sancionado.
    - Domicilio para ejecutar la sanción.
    - Nombre, identificación y cargo de la persona con quien se entiende la diligencia.
    - Número de folio de los sellos que se colocan.
    - Manifestaciones de las personas con las que se lleva a cabo la diligencia.
    - Observaciones de las o los notificadores-ejecutores o bien de la persona con la que se entienda la diligencia cuando ésta acceda a firmar.

17. El acta de clausura deberá ser firmada (por duplicado) por quienes hayan participado en la diligencia. Si alguien se negare a firmar, se asentara dicha circunstancia en el acta, sin que esto afecte la validez de la misma.

18. A la o el proveedor o a su representante legal se le deberá entregar una copia del acta de clausura, lo cual deberá quedar asentado en la propia acta.

De la verificación de sellos de clausura

19. La autoridad que emitió la resolución administrativa decidirá en qué tiempo y quiénes deben acudir al domicilio clausurado, con la finalidad de verificar que los sellos de clausura exteriores y de ser posible los interiores, estén en buen estado e intactos, así como en el lugar en donde se colocaron y que la proveedora en cuestión no se encuentre laborando.

    a. Una vez constituida la o las personas comisionadas en el domicilio de la parte proveedora, se levantará el acta de constatación de permanencia y reposición de sellos en la que se deberán señalar todas las circunstancias del caso, es decir, si aún se encuentran los sellos correctamente colocados, si están rotos o tapados y/o si se encuentra trabajando personal de la o el proveedor o no.

b. Si hubieran sellos rotos, inutilizados u ocultos, deberá asentarse en el acta el número de cada uno de los sellos afectados. Se repondrá cada uno de ellos, y se señalará el folio respectivo. Si hay personas laborando, se deberá levantar el acta de permanencia y reposición de sellos con las manifestaciones que realicen las o los infractores; el acta deberá ser firmada por todas las personas que intervengan, haciendo constar en su caso, el nombre de quienes se negaron a hacerlo y su media filiación.

c. Si se advierte violación a los sellos o que la proveedora está laborando, se deberá remitir de inmediato copia certificada del acta respectiva al área jurídica de la unidad administrativa correspondiente, para que si lo considera procedente, presente denuncia ante la autoridad competente.

Del término de la sanción de clausura

20. El término de la sanción de clausura se computará conforme a lo dispuesto por el artículo 292 del Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC), de aplicación supletoria a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA), que a su vez se aplica supletoriamente a la LFPC, en los términos de los artículos 124 bis de la LFPC y 2 de la LFPA.

De la suspensión de la ejecución de la clausura

21. Aun cuando la o el proveedor o su representante legal les manifieste a las o los notificadores-ejecutores que tiene en la línea telefónica a alguna persona importante, ya sea una/un servidor público de Profeco o de otra dependencia del gobierno, las o los notificadores-ejecutores se abstendrán de hablar con la persona que esté al teléfono y continuarán con la ejecución de la clausura, señalándole a la persona con la que se entiende la diligencia que no cuentan con facultades para suspender la ejecución de la clausura.

22. Las o los notificadores-ejecutores sólo podrán hablar por teléfono con la autoridad que emitió la resolución administrativa, cuando surja un problema, como violencia, problemas con otras autoridades o situaciones extraordinarias que impidan, a su juicio, llevar a cabo la ejecución de la clausura.

Del retiro de los sellos de clausura

23. Al minuto siguiente de que vence el término de la clausura, deberán ser retirados los sellos correspondientes. Previamente al retiro de sellos, se preparará el oficio de comisión respectivo y el acta de levantamiento de sellos de clausura, asimismo, se deberá citar a la o el proveedor o a su representante legal para que atienda la diligencia.

24. Las o los notificadores-ejecutores, se constituirán en el domicilio en que se ejecutó la clausura, se identificarán y entenderán la diligencia con la o el proveedor o su representante legal, retirarán los sellos y asentarán en el acta los datos requeridos, debiendo remitir dichas constancias a la o el abogado resolutor para que sean agregadas al expediente.

De la satisfacción a la queja

25. Si durante la ejecución de la clausura, la o el proveedor o su representante legal ofrecen dar satisfacción a la queja o reclamación, se deberá continuar con la ejecución de la clausura y, posteriormente, si en el expediente obran constancias que acrediten la satisfacción a la queja o reclamación, se levantarán los sellos de clausura. La o el proveedor podrá acreditar dicha satisfacción conforme a lo siguiente:

    a. La comparecencia voluntaria de la o el proveedor en la que exhiba un billete de depósito, garantizando el monto de lo reclamado, en este caso, se dictará un acuerdo en el cual se ordenará la suspensión de la clausura de manera provisional, lo que se le notificará a la parte consumidora a efecto de que manifieste lo que a su derecho convenga.

        Una vez realizado lo anterior, se pueden dar los siguientes supuestos: que comparezca la parte consumidora y acepte el billete, en cuyo caso se acordará la suspensión definitiva de la clausura, o bien, que la parte consumidora no comparezca o que comparezca y no acepte la consignación, por lo que continuará la clausura.

    b. Que la o el proveedor acuda a la unidad administrativa que emitió la resolución y celebre un convenio con la o el consumidor afectado o que éste/a manifieste la satisfacción de su queja, en tal caso, se acordará la suspensión definitiva de la sanción de clausura impuesta.

26. En los casos en que se acuerde la suspensión de la clausura, la autoridad que emitió la resolución administrativa ordenará que se suspenda la clausura y deberá comisionar a las y los notificadores-ejecutores para que lleve a cabo el levantamiento de los sellos; haciendo constar dicha circunstancia en el acta de levantamiento de sellos.

VI. Descripción del Procedimiento

Proviene de la disposición normativa Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios MP-230-03*.*

Departamentos A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO/ Unidad de Servicio.- Titular.

1. Reúne los formatos de Cédulas de Notificación correspondientes para llevar a cabo la notificación a la o el proveedor y elabora el oficio de comisión firmado por la autoridad que emitió la resolución administrativa.

2. Instruye a las y los notificadores-ejecutores para que realicen las acciones previas a la ejecución de la sanción de clausura con el fin de determinar si se requiere o no el apoyo de la fuerza pública.

– No requiere auxilio.
Conecta con la actividad 5.

– Sí requiere auxilio.

3. Elabora oficio, dirigido a la fuerza pública que auxiliará en la ejecución de la sanción de clausura y recaba la firma de la autoridad que emitió la resolución administrativa.

4. Establece contacto telefónico con la fuerza pública para coordinarse y acordar las acciones necesarias para que, de manera simultánea, se efectúe la notificación de la resolución administrativa y ejecutar la sanción de clausura.

5. Solicita los sellos de clausura a quien sea responsable de su guarda y custodia, y prepara el Acta de Clausura.

6. Proporciona a las y los notificadores-ejecutores la documentación requerida y los sellos de clausura para que se efectúe la notificación de la resolución administrativa y se proceda a ejecutar la sanción de clausura.

Departamentos A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO/ Unidad de Servicio.- Titular / Notificadores/as-ejecutores/as.

7. Acuden al domicilio señalado para realizar la notificación de la resolución administrativa y ejecución de la sanción de clausura.

8. Solicita la presencia de la o el proveedor o su representante legal.

– Sí se encuentra la o el proveedor o representante legal.
Conecta con la actividad 12.

– No se encuentra la o el proveedor o el representante legal.

9. Procede a dejar citatorio dirigido a la o el proveedor o representante legal para que espere a las y los notificadores-ejecutores al día hábil siguiente y precisa la hora en la cual se efectuará la diligencia.

10. Acuden al día hábil siguiente y solicita la presencia de la o el proveedor o representante legal.

– No se encuentra la o el proveedor o su representante legal.

11. Asientan dicha circunstancia en el formato Cédula de Notificación y se entiende la diligencia con cualquier persona que se encuentre en el domicilio. *Conecta con la actividad 12.*

– Sí se encuentra la o el proveedor o su representante legal.

12. Proceden a identificarse, le mencionan a la persona con quien se entiende la diligencia que se emitió una resolución administrativa.

13. Llenan el formato de Cédula de Notificación y solicitan a la persona con quien se entiende la diligencia que firme éste.

- No existe negación de firmar.

14. Entregan la resolución administrativa e informa que se va a dar cumplimiento a dicha resolución y solicita a la persona con quien se entiende la diligencia que ésta desaloje a todo el personal, advirtiéndole que en caso de que se opongan a dicho cumplimiento implicará la comisión del delito de resistencia de particulares. *Conecta con la actividad 18.*

– Si existe negación de firmar.

15. Asientan en el formato de Cédula de Notificación la media filiación de la persona con quien se entiende la diligencia.

– Sí existe oposición o negativa a firmar acta de clausura.

16. Asientan en el Acta de Clausura la oposición a la ejecución de la sanción de clausura e informa dicha circunstancia quien sea Titular de la Jefatura de Departamento correspondiente.

Departamentos A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO/ Unidad de Servicio.- Titular

17. Remite mediante oficio copias certificadas de las constancias correspondientes al área jurídica, para su debido seguimiento y si ésta lo considera procedente, presente denuncia ante la autoridad competente.

Fin

Departamentos A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO/ Unidad de Servicio.- Titular / Notificadores/as-ejecutores/as.

– No existe oposición a la ejecución de la sanción de clausura.

18. Solicitan a la persona con quien se entiende la diligencia que se retiren todos los objetos personales, animales o cualquier artículo perecedero y procede a la revisión del local con la finalidad de constatar esto.

19. Colocan los sellos de clausura, requisita el Acta de Clausura y solicita a la persona con quien se entiende la diligencia y, en su caso, a sus testigos que se identifiquen y que firmen el Acta de Clausura.

– SI existe negación de identificarse y/o a firmar.

20. Asientan en el Acta de Clausura la negación de identificarse y/o a firmar. Si es por parte de la persona con quien se entiende la diligencia se anotará la media filiación. En caso de que se nieguen los testigos se asentarán sus generales y su media filiación. C*onecta con la actividad 23*.

– No existe negación de identificarse y/o a firmar.

21. Asientan en el Acta de Clausura el nombre completo y domicilio de la persona con quien se entiende la diligencia, así como los de los testigos.

22. Firman el Acta de Clausura y proporciona una copia simple de la misma a la persona con quien se entiende la diligencia.

23. Proceden a retirarse de la empresa clausurada para efectos de entregar de forma inmediata a quien sea responsable del expediente, las constancias correspondientes a la ejecución de la sanción de clausura para que éste las integre al expediente original.

Departamentos A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO / Unidad de Servicio.- Titular / Abogado/a resolutor/a.

24. Integra documentación al expediente y elabora dentro del plazo de la ejecución de la sanción de clausura, Oficio de Comisión para Verificar Sellos en el cual se comisiona al personal que realizará tal diligencia.

25. Proporciona al comisionado o comisionada la documentación requerida para la diligencia de verificación, así como los sellos de clausura que requieran reponerse.

Departamentos A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO/ Unidad de Servicio.- Titular / Notificadores/as-ejecutores/as.

26. Prepara el Acta de Constatación de Permanencia y Reposición de Sellos, y acuden al domicilio de la empresa clausurada y verifica que los sellos de clausura se encuentren en buen estado e intactos, en el lugar en donde se pusieron y que no haya nadie laborando.

– No existe sellos rotos, inutilizados u ocultos.

27. Asientan en el Acta de Constatación de Permanencia y Reposición de Sellos que no existe sellos rotos, inutilizados u ocultos y el nombre completo y firmas de las personas que intervinieron en la diligencia y procede a retirarse de la empresa clausurada. *Conecta con la actividad 36*.

– Sí existe sellos rotos, inutilizados u ocultos y/o la o el proveedor está laborando.

28. Asientan en el Acta de Constatación de Permanencia y Reposición de Sellos el folio de cada uno de los sellos afectados y procede a la reposición de los mismos, señalando en el Acta el folio de cada uno de éstos y cualquier otro hecho con las manifestaciones que en su caso realicen las o los infractores.

29. Firman y solicitan a las personas que en ella intervengan su nombre y firma.

– Si existe negación a firmar.

30. Asientan en el Acta de Constatación de Permanencia y Reposición de Sellos el o los nombres de las personas que se negaron a firmar, así como su media filiación y procede a retirarse de la empresa clausurada. *Conecta con la actividad 36.*

– No existe negación de firmar.

31. Asientan en el Acta de Constatación de Permanencia y Reposición de Sellos el nombre completo y firmas de las personas que intervinieron en la diligencia y procede a retirarse de la empresa clausurada.

32. Remiten copia certificada del Acta de Constatación de Permanencia y Reposición de Sellos al área jurídica, para que, si ésta lo considera procedente, presente la denuncia correspondiente ante la autoridad competente.

33. Turnan las constancias de ejecución de clausura consistente en el Acta de Constatación de Permanencia y Reposición de Sellos a quien sea responsable del expediente administrativo.

Departamentos A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO/ Unidad de Servicio.- Titular.

34. Recibe constancias de ejecución de la clausura y las integra al expediente original.

35. Elabora, antes de transcurrido el término de la sanción de clausura, el Oficio de Comisión para Levantar Clausura y el Acta de Levantamiento de Sellos para realizar la diligencia y turna al personal comisionado.

Departamentos A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO/ Unidad de Servicio.- Titular / Notificadores/as-ejecutores/as.

36. Reciben Oficio de Comisión para Levantar Clausura y el Acta de Levantamiento de Sellos.

37. Requieren la o el proveedor(a) o representante legal, para que atienda la diligencia.

38. Acuden al domicilio de la empresa clausurada, proceden a identificarse, entendiéndose con la o el proveedor o representante legal, levanta los sellos de clausura y requisita el Acta de Levantamiento de Sellos.

39. Firman y solicitan a las personas que en ella intervengan su nombre y firma.

– Sí existe negativa a firmar.

40. Asientan en el Acta de Levantamiento de Sellos el o los nombres de las personas que se negaron a firmar, así como su media filiación y procede a retirarse.

– No existe negativa de firmar.

41. Asientan en el Acta de Levantamiento de Sellos el nombre completo y firmas de las personas que intervinieron en la diligencia y procede a retirarse.

42. Turnan el Acta de Levantamiento de Sellos a la persona responsable del expediente administrativo.

Departamentos A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO/ Unidad de Servicio.- Titular / Abogado/a resolutor/a.

43. Recibe constancias de ejecución de levantamiento de sellos de clausura y las integra al expediente original, emite acuerdo de conclusión del expediente y a reserva de que no haya ningún acto procedimental por resolver, envía al archivo definitivo de la Institución.

Fin del Procedimiento

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 3

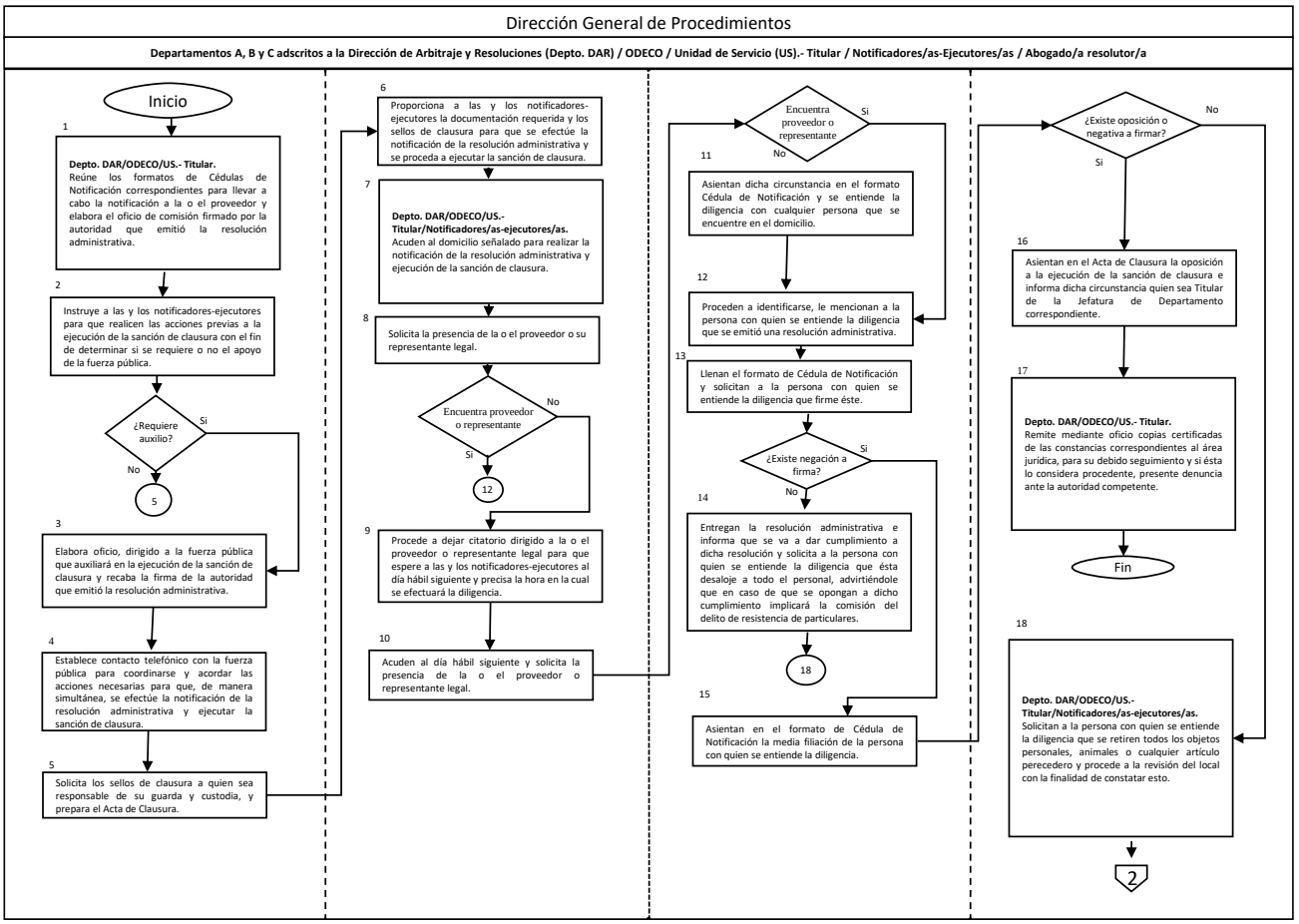


Diagrama 2 de 3

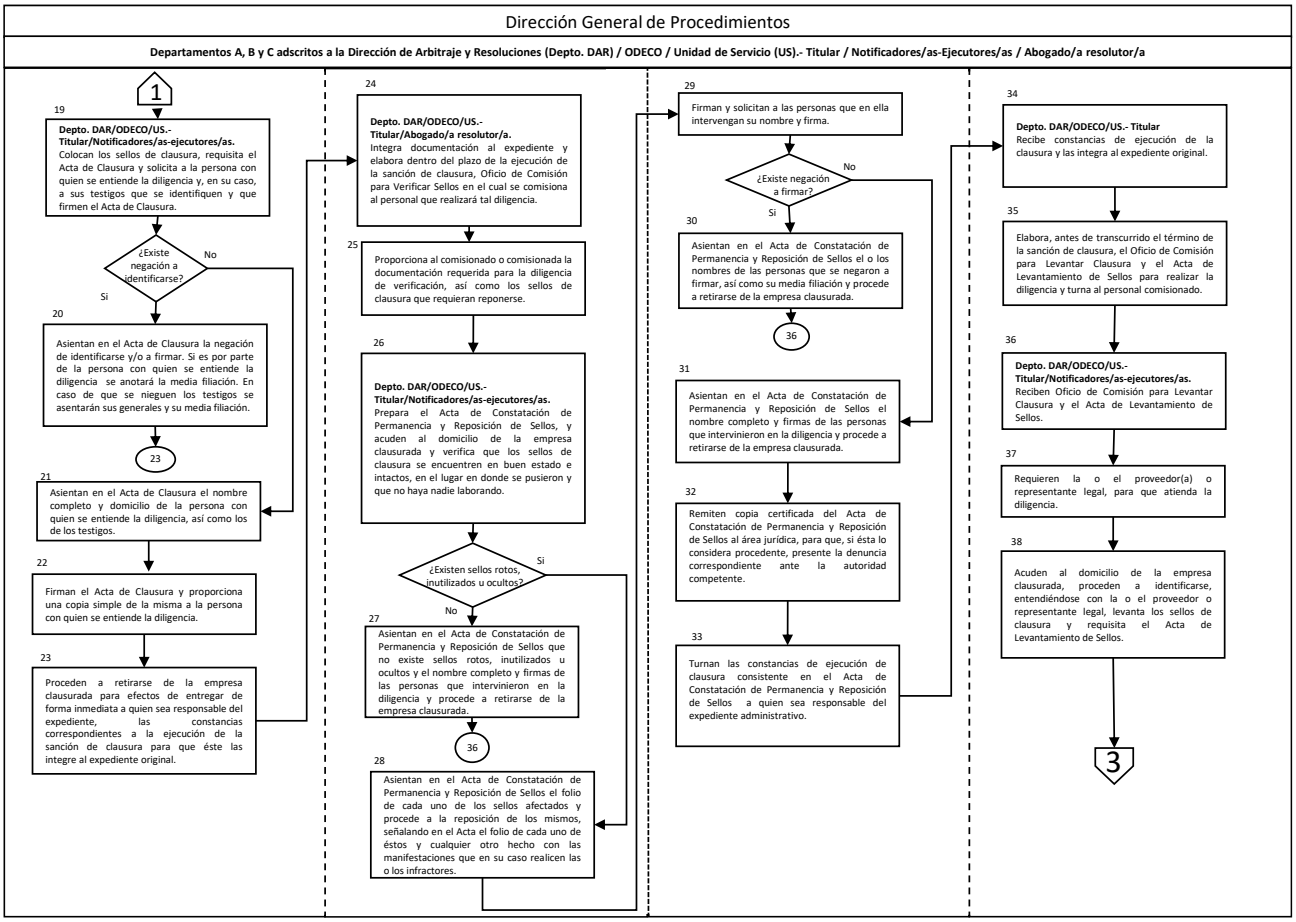
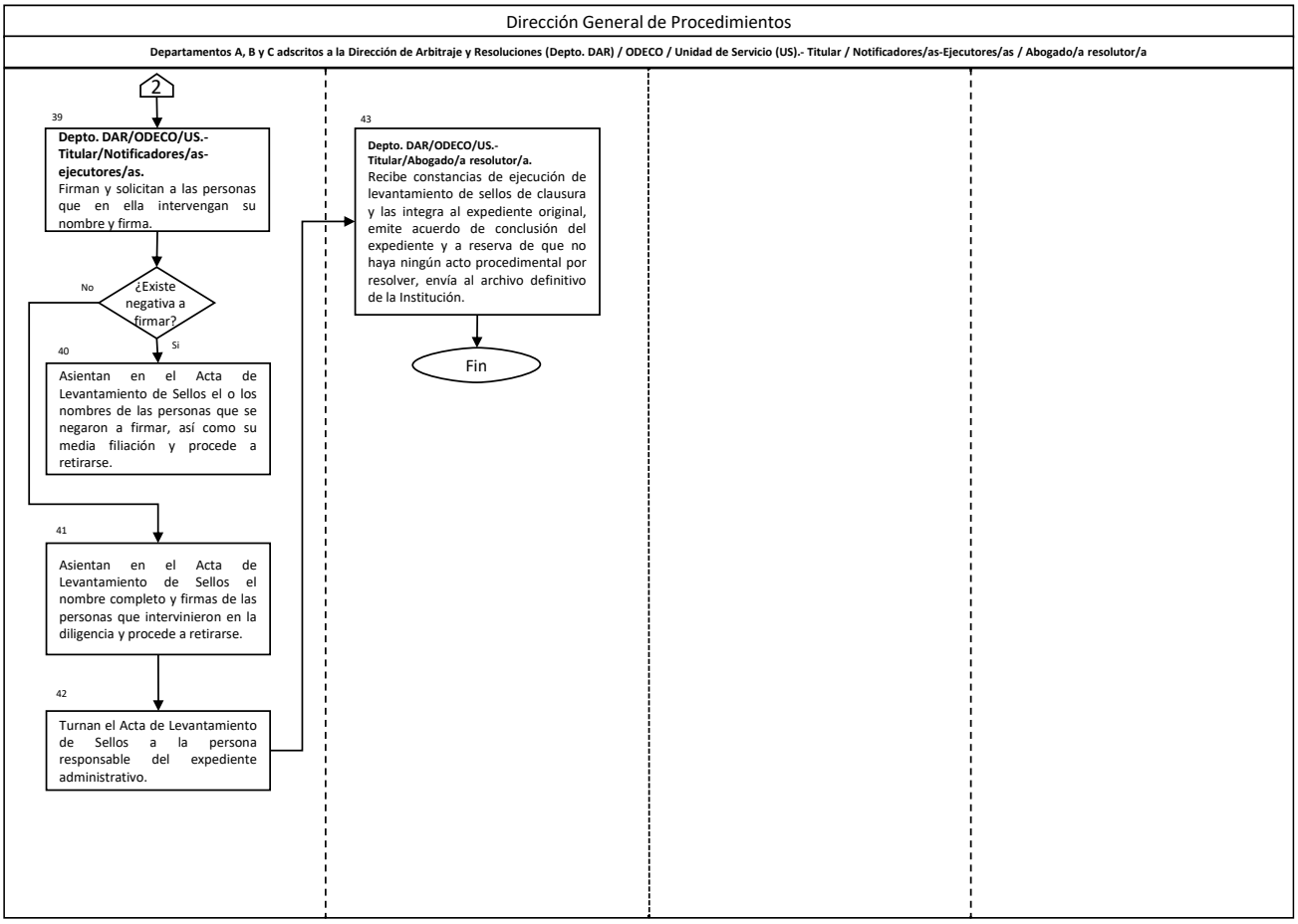


Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos

Los anexos se encuentran en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y de ahí podrán obtenerse; para el llenado de las cédulas de notificación se deberá consultar con la Dirección General de Procedimientos.

Tiempo de Ejecución

De 1 a 10 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Carlos Hernandez Islas Director General de Procedimientos	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. 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 octubre de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. El presente documento abroga la Guía para el Procedimiento de Ejecución del Arresto, emitida en 2006. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	18 de septiembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora organizacional para definir las funciones y atribuciones de las áreas sustantivas de la Dirección General de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-2014).
02	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
03	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada de la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de 30 de diciembre de 2019, la expedición del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el de 30 de enero de 2020 y con fundamento en el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de agosto de 2019. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
04	7 de diciembre de 2022	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2022 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) ya que se realizaron adecuaciones en algunas actividades en el apartado de Descripción de este procedimiento y su correspondiente modificación al Diagrama de flujo; también se realizaron algunas actualizaciones menores a las Políticas de operación de este procedimiento, en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2022 (7-12-2022).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 8

VII. Diagrama de Flujo 10

VIII. Formatos y Anexos 11

I. Objetivo

Establecer el procedimiento para solicitar la ejecución de la sanción de arresto administrativo, que podrá ser hasta por treinta seis horas, impuesta a un proveedor, derivada de un procedimiento por infracciones a la ley (PIL).

II. Alcance

La aplicación de la sanción de arresto administrativo y la facultad de solicitar la ejecución de dicha sanción estará a cargo de la Dirección General de Procedimientos (DGP), la Dirección de Arbitraje y Resoluciones (DAR); ODECO y Unidad de Servicio. El procedimiento de ejecución de la sanción de arresto administrativo, es solicitado por Profeco, a las autoridades federales, estatales o municipales competentes (policía ministerial de cada Estado, Secretaría de Seguridad Pública Federal o Estatal y en su caso, la Policía Investigadora -antes Policía Judicial). Las y los servidores públicos facultados para ello son:

- La o el Titular de la Subprocuraduría de Servicios.
- La o el Titular de la Dirección General de Procedimientos.
- La o el Titular de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.
- Las o los Directores de Zona de las ODECO.
- La o el Titular de la Unidad de Servicio.

El arresto se impone por reincidencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 129 de la LFPC.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Los formatos que se emplean en el presente procedimiento se generan automáticamente en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y se les denomina plantillas. Las plantillas que el SIIP genera para sustanciar este procedimiento son las siguientes:

- Oficio de solicitud de ejecución de arresto.
- Cédula para arresto.
- Comparecencia arresto.
- Comparecencia convenio inmediato.
- Oficio solicitud de liberación.
- Acuerdo se remiten constancias a jurídico.
- Oficio se remiten copias a jurídico.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Departamento A, B y C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones / ODECO / Unidad de Servicio	Que todos los procedimientos se sustancien en SIIP	Diversos reportes del SIIP.

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, el/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe(a) inmediato(a) 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, cuyo responsable será el/la servidor(a) público(a) que designe el/la Titular de la Unidad Administrativa, ya sea el Director General de Procedimientos o el Director de Zona correspondiente. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

A. La sanción de arresto administrativo se debe imponer mediante una resolución administrativa, la cual pondrá fin al PIL previsto en el artículo 123 de LFPC. La imposición de esta sanción, dada su trascendencia e impacto, deberá ser sujeta a la meditada y prudente apreciación de la/el servidor(a) público(a) que la determina.

1. Los criterios aplicables para la imposición de la sanción de arresto administrativo, se encuentran en la disposición normativa *Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios* ***MP-230-03***.

2. El arresto se impone por reincidencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 129 de la LFPC.

B. La notificación de la resolución de arresto administrativo de la/el proveedor(a), la cual está a cargo de Profeco, debe hacerse de manera simultánea con la ejecución del arresto, que está a cargo de las autoridades federales, estatales o municipales competentes.

C. En caso de que no se pueda realizar la ejecución del arresto, se procederá conforme a los criterios de conmutación de la sanción.

D. Si la resolución administrativa contiene además una sanción económica, se deberá enviar a cobro dicha sanción, en los términos del oficio circular DGD/0613/2007, de 16 de octubre de 2007.

De los requisitos

E. Los documentos que se requieren para proceder a la notificación de la sanción de arresto administrativo, son:

- Original de la resolución administrativa con firmas autógrafas de la autoridad que la emitió.
- Formato de cédula de notificación para sanción de arresto, que contiene un apartado para insertar observaciones relacionadas con la ejecución de dicha sanción.

- Oficio de solicitud de ejecución de arresto dirigido a la autoridad federal, estatal o municipal competente (con firmas autógrafas de la autoridad facultada para ello).

De la satisfacción de la queja

F. Una vez ejecutado el arresto, el/la sancionado(a), a través de su apoderado(a) o representante legal, tiene la opción de dar satisfacción a la queja, para lo cual las unidades administrativas pueden realizar cualquiera de las siguientes acciones:

a. Levantar una “comparecencia voluntaria”, en la cual el/la consumidor(a) manifieste que se ha satisfecho su reclamación, o,

b. Levantar una “comparecencia de celebración de convenio inmediato” en la que se establezca el cumplimiento o resarcimiento inmediato de la reclamación.

La autoridad que haya impuesto la sanción de arresto, o su superior(a) jerárquico(a), deberá acordar en cualquiera de las dos comparecencias señaladas anteriormente, la suspensión definitiva del arresto; además deberá girar oficio a la autoridad competente para que libere a la persona arrestada.

De la suspensión del arresto

G. Si el/la proveedor(a) infractor(a) acredita haber obtenido la suspensión del arresto en juicio de amparo, la autoridad que haya impuesto la sanción de arresto deberá enviar las constancias respectivas al área jurídica, para que acuerde lo conducente.

VI. Descripción del Procedimiento

Proviene de la disposición normativa Procedimiento por Infracciones a la Ley en materia de servicios ***MP-230-03****.*

Dirección General de Procedimientos, Dirección de Arbitraje y Resoluciones, ODECO, Unidad de Servicio, Departamentos A, B o C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.- Titular / abogados(as) resolutores(as) o abogados(as) dictaminadores(as).

1. Elabora oficio de solicitud de ejecución de sanción de arresto administrativo dirigido a la autoridad federal estatal o municipal competente y envía la documentación necesaria para realizar la notificación.
   - Original de oficio.- Autoridad federal estatal o municipal competente.
   - Copia de oficio.- Acuse.

Departamento A, B o C adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones. Titular / Abogados(as) resolutores(as) o abogados(as) dictaminadores(as)

2. Establece contacto personal, telefónico o por correo electrónico con la autoridad federal, estatal o municipal competente, para coordinarse y acordar las acciones necesarias para que, de manera simultánea, se efectúe la notificación de la resolución sancionadora y la autoridad ejecutora practique el arresto.

Autoridad federal, estatal o municipal competente / Notificador(a).

3. Acuden al domicilio de la/el proveedor(a) infractor(a), para realizar la notificación y la ejecución del arresto, respectivamente.

– No se encuentra el/la sancionado(a).

4. Manifiesta en la cédula de notificación sanción de arresto, por qué no fue posible llevar a cabo la notificación y la remite al área correspondiente.

Departamentos adscritos a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones. **Titular / Abogados(as) resolutores(as) o abogados(as) dictaminadores(as)**

5. Notifica al sancionado la resolución administrativa por estrados, en los términos del artículo 104, párrafo quinto, de la LFPC, quedando la orden de ejecución a cargo de la autoridad federal, estatal o municipal competente.

Fin

– Sí se encuentra el/la sancionado(a).

Notificador(a).

6. Procede a realizar la diligencia de notificación.

Autoridad federal, estatal o municipal competente.

7. Ejecuta el arresto.

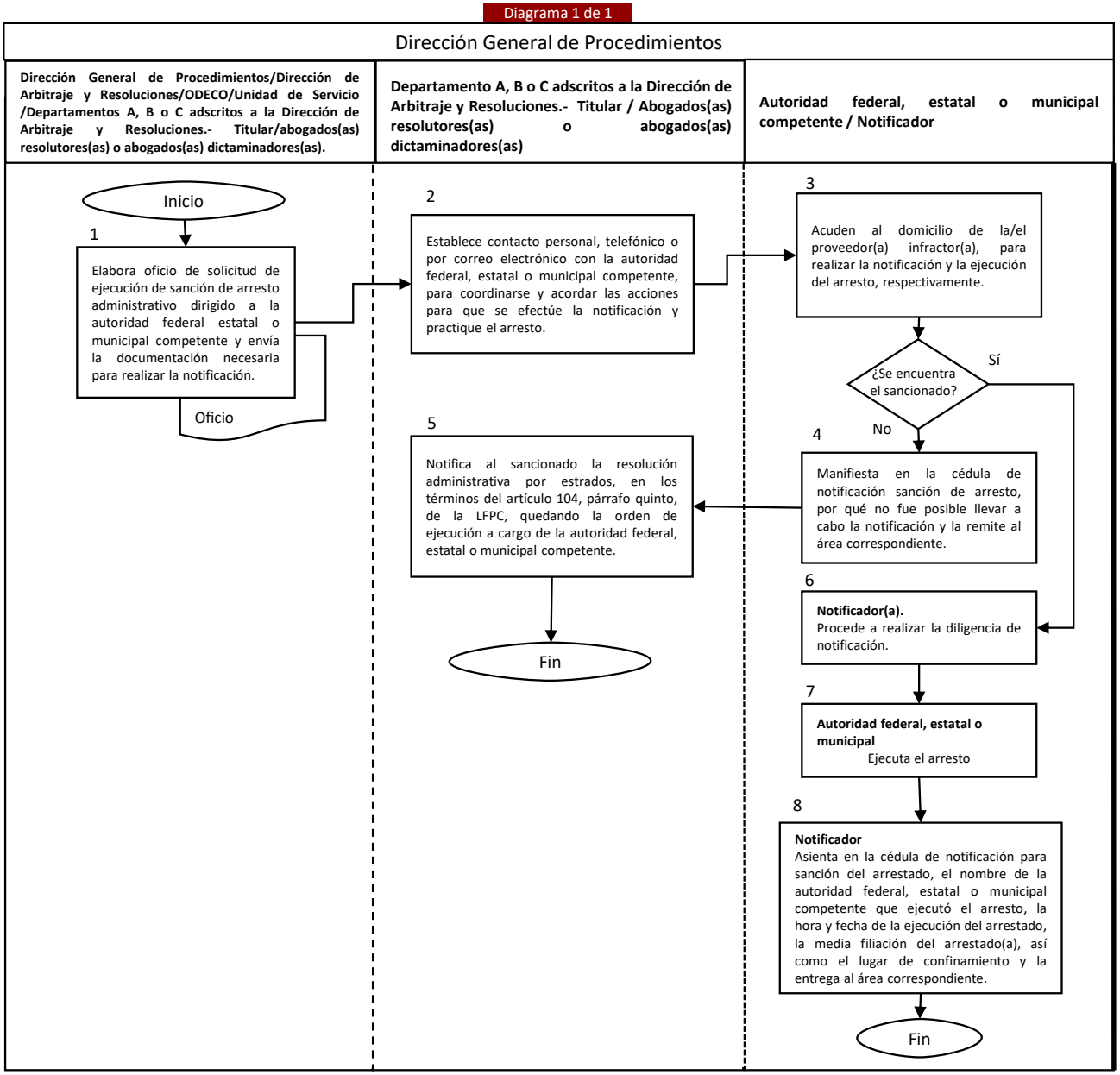
Notificador(a).

8. Asienta en la cédula de notificación para sanción de arresto, el nombre de la autoridad federal, estatal o municipal competente que ejecutó el arresto, la hora y fecha de la ejecución del arresto, la media filiación del arrestado(a), así como el lugar de confinamiento y la entrega al área correspondiente.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 1



VIII. Formatos y Anexos

Los formatos que se emplean en el presente procedimiento se generan automáticamente en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y se les denomina plantillas. Las plantillas que el SIIP genera para sustanciar este procedimiento son las siguientes:

- Oficio de solicitud de ejecución de arresto.
- Cédula para arresto.
- Comparecencia arresto.
- Comparecencia convenio inmediato.
- Oficio solicitud de liberación.
- Acuerdo se remiten constancias a jurídico.
- Oficio se remiten copias a jurídico.

Tiempo de Ejecución

De 10 a 40 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Carlos Hernandez Islas Director General de Procedimientos	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	14 de agosto de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. El presente documento abroga los Criterios para la atención y valoración de asuntos en materia de publicidad comparativa, así como la Guía de procedimiento de publicidad engañosa, emitidos en 2006. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2008 (14-08-08).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	20 de septiembre de 2012	Actualización derivada de las mejoras en el procedimiento para monitorear y analizar publicidad en materia de servicios. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2012 (20-09-2012).
02	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora organizacional para definir las funciones de las áreas sustantivas de la Dirección General de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada de las Observaciones realizadas a la Dirección General de Procedimientos en la Auditoria de desempeño 11/2016, así como a las modificaciones existentes en materia de transparencia y a la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).
05	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada de la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de 30 de diciembre de 2019, la expedición del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el de 30 de enero de 2020 y con fundamento en el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de agosto de 2019. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
06	7 de diciembre de 2022	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2022 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) ya que se realizaron adecuaciones en algunas actividades en el apartado de Descripción de este procedimiento y su correspondiente modificación al Diagrama de flujo; también se realizaron algunas actualizaciones a las Políticas de operación de este procedimiento, en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2022 (7-12-2022).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 18

VII. Diagrama de Flujo 25

VIII. Formatos y Anexos 30

I. Objetivo

Establecer las directrices que permitan realizar el monitoreo y análisis de la publicidad, así como la investigación en materia de publicidad, a través de la formulación a los proveedores, de exhortos, requerimientos de información y/o comparecencia y de órdenes de suspensión de publicidad, de acuerdo al fundamento jurídico aplicable a la materia, a fin de lograr un óptimo desempeño en el desarrollo de dichas funciones.

II. Alcance

El análisis de la publicidad, su monitoreo e investigación, corresponde a la Dirección General de Procedimientos a través de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico.

La sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley en materia de publicidad que en su caso se inicien derivado de la investigación y análisis de la información o publicidad, corresponde a la Dirección General de Procedimientos a través de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico.

III. Formatos y Anexos Requeridos

– No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico / Jefatura de Departamento A y B adscritas a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico.	Admitir a trámite las denuncias físicas y las presentadas a través del correo electrónico, supervisar la realización de monitoreos, supervisar el monitoreo de tiendas virtuales, supervisar la realización de la investigación previa al Procedimiento por Infracciones a la Ley.	Libro de gobierno electrónico.

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 o jefe 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 servicios, son:

   A. Denunciante. Persona física o moral que hace del conocimiento de Profeco la información o publicidad que presuntamente viola las disposiciones de la LFPC, su participación es meramente informativa y solo se limita a la presentación de la denuncia pues no existe un daño que afecte su esfera jurídica o alguna relación contractual con el proveedor

   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. Profeco por conducto de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico, de la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios, se encuentran facultadas para realizar el monitoreo, análisis de la publicidad y sustanciar la investigación para que la autoridad administrativa se allegue de mayores elementos para iniciar el Procedimiento por Infracciones a la Ley.

De la denuncia

2. En caso de recibir una denuncia, el servidor público revisará que contenga los siguientes requisitos:

   A. Nombre y domicilio de la o el denunciante y, cuando se trate de una persona moral, original o copia certificada del instrumento notarial con el que acredite su personalidad;

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

   C. Descripción y pauta publicitaria de la información o publicidad que se denuncia;

   D. Datos suficientes para la identificación de la fecha y medio en el que se difundió la publicidad:

      Medio en el que se difundió la publicidad:

      a. Impreso: nombre del impreso (periódico, revista, folleto, trípticos, volante, etc.), fecha, página, sección y lugar de emisión y difusión.

b. Televisivo: fecha, hora y canal, tipo de señal de televisión, abierta, satelital, cable, etc., o si la información o publicidad se transmitió dentro de algún programa.

c. Radiofónico: estación, hora y fecha y si la información o publicidad se transmitió dentro de algún programa.

d. Espectaculares: ubicación precisa y descripción lo más detallada posible, en su caso una fotografía de la misma.

e. Internet: fecha, dirección electrónica, en su caso, impresión de la pantalla.

E. Anexar la prueba que acredite la existencia de la información o publicidad denunciada;

F. Nombre y domicilio del proveedor denunciado o, en su caso, datos para su ubicación.

Cuando la denuncia no contenga alguno de los requisitos antes señalados, la Procuraduría podrá prevenir a la o el denunciante para que en un plazo no mayor de quince días naturales, presente la información o documentación necesaria para sustanciar el procedimiento. Si transcurrido dicho plazo, la o el denunciante no desahoga la prevención, se acordará lo conducente, y en caso de que no cumpla con lo establecido en el apartado B, C, F, se desechará la denuncia.

3. El monitoreo de la información o publicidad, se llevará a cabo en medios impresos, televisivos, radiofónicos, electrónicos y cualquier otro medio de comunicación de difusión masiva. Dicho monitoreo se realizará de acuerdo con el programa de trabajo anual de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico, las denuncias recibidas, así como a las situaciones extraordinarias del mercado.

4. Para la determinación de la publicidad como engañosa o abusiva en términos de lo establecido en el artículo 32 de la LFPC, la Procuraduría 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 y las personas destinatarias 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.

5. Las denuncias y escritos que reciba la Dirección General de Procedimientos, deben ser registrados en el área por medio del control de gestión, para su control y seguimiento.

6. En caso de que una denuncia por publicidad engañosa, sea presentada ante alguna ODECO o Unidad de Servicio, ésta deberá remitirla a la Dirección General de Procedimientos para su análisis y acuerdo correspondiente.

De la publicidad

7. Para determinar si la información o publicidad es o no engañosa o abusiva, Profeco, podrá:

   A. Requerir a las autoridades, proveedores/as y consumidores/as, colegios, sociedades o asociaciones de profesionistas, la información y documentación suficiente para el ejercicio de sus funciones. En el caso de los proveedores también podrá requerir su comparecencia. (Art. 13 de la LFPC y 26 del RLFPC)

   B. Analizar 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 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. Cotejar que los bienes, productos o servicios que sean comparados, sean similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca (Art. 32 LFPC y 28 RLFPC).

   E. 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).

   F. Revisar 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 (Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y

Verificación de la Información y Publicidad publicado en el D.O.F. el 24 julio 2012).

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

H. Revisar que los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría, sean usados por los proveedores con fines publicitarios, sólo cuando señalen de manera visible, clara, veraz y comprobable, el medio y la fecha de publicación y se presente completa al consumidor. (Art. 44 de la LFPC).

I. Revisar 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 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).

J. 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 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).

K. Revisar 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).

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

M. 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).

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

O. Analizar que no se difunda de manera inexacta, falsa, parcial, engañosa, artificiosa o tendenciosa el Costo Anual Total (CAT) (Art. 32 y 66 LFPC y 6 del RLFPC).

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

8. Para el caso de que la Dirección General de Procedimientos, determine del análisis de publicidad que la misma versa respecto a la materia de telecomunicaciones, la denuncia deberá remitirse a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones para su debida atención.

9. Profeco considerará como información reservada, confidencial reservada, aquella que establezca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conforme a los procedimientos señalados en la misma.

10. Independientemente de la forma en que Profeco 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.

De la investigación

11. Los y las denunciantes no formarán parte dentro de la investigación, sin embargo, cuando la autoridad administrativa requiera de información podrá solicitarle a la o el denunciante la misma, sin perjuicio de lo anterior, y con apego a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a Información Pública en relación con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, podrán solicitar información a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.

12. Se podrá allegar de elementos de prueba a través de monitoreos de información y de publicidad, requerimientos de información o de comparecencia, y de constataciones de hechos.

13. Para ello se deberá abrir un expediente específico para sustanciar la investigación, que se origine de la presentación de una denuncia o del ejercicio de las atribuciones con las que cuenta la autoridad para actuar de oficio, en representación de los consumidores, en el cual se podrá:

    a. Ordenar la elaboración de monitoreos de información y publicidad en cualquier medio masivo de comunicación.

    b. Requerir información adicional a proveedores, denunciantes, colegios, sociedades o asociaciones de profesionistas, con la finalidad de allegarse de mayores elementos para determinar si existe presunta publicidad engañosa.

c. Consultar a las autoridades, u organismos del sector privado, la información necesaria para analizar la publicidad en estudio, y que ésta cumpla con las disposiciones de la ley.

d. En el caso de que se presuman violaciones a la LFPC, deberá ordenarse el inicio del procedimiento por infracciones a la ley, y abrirse un nuevo expediente con la serie documental correspondiente, integrándose a éste el expediente de investigación concluido.

e. En el caso de que no se adviertan violaciones a la LFPC, podrá emitirse un acuerdo en el que se determine el exhorto o conminación al proveedor, en cualquier caso se deberá concluir el expediente abierto con motivo del procedimiento de investigación.

Del exhorto

14. Se debe entender al exhorto o conminación como la advertencia o aviso mediante el cual Profeco intenta persuadir al proveedor para que se abstenga de emitir publicidad engañosa.

    Para emitir un exhorto o conminación Profeco podrá tomar en consideración que:

    A. La difusión de la información o publicidad en análisis se haya suspendido.

    B. Se perciba un error leve en la información o publicidad difundida.

    C. Sea notoria la falta de intención del proveedor de generar error o confusión con la información o publicidad difundida.

    D. 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.

    E. Por la misma información o publicidad no se le haya formulado al proveedor un exhorto anterior.

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

Del requerimiento

15. Se entiende como al acto por el cual Profeco solicita diversa información o documentación, o en su caso la comparecencia personal del requerido, a fin de que se acredite el cumplimiento a la LFPC.

16. Cuando el requerimiento de información esté dirigido al proveedor, se deberá establecer un plazo no mayor de 15 días para el desahogo del mismo, en los casos

en que se considere que se encuentra en riesgo de salud o que se puede afectar la esfera jurídica de población vulnerable, se requerirá el desahogo del mismo en un plazo de dos a tres días, apercibiendo al proveedor que en caso de no desahogar dicho requerimiento, se le aplicará una multa como medida de apremio, con fundamento en el artículo 25, fracción I, de la LFPC.

17. 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

18. Se podrá requerir la comparecencia de consumidores/as, proveedores/as 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. El señalamiento del documento con el cual se identifican las o los comparecientes y, en su caso, con el que acreditan 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 el proveedor y la fecha para su cumplimiento.

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

    I. Hora de conclusión de la comparecencia.

    J. Firma de quienes intervinieron en la comparecencia.

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

20. En caso de que el proveedor no comparezca, estando debidamente citado, se podrá dar inicio al procedimiento por infracciones a la ley.

21. En caso de que el proveedor no cumpla con el compromiso asumido en la comparecencia, se podrá dar inicio al procedimiento por infracciones a la ley.

De las medidas precautorias

22. Las medidas precautorias son decretadas de oficio por Profeco, cuando se advierte que la información o publicidad afecta o puede afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores/as, por virtud de una posible infracción a la ley de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 BIS de la LFPC y 16 del RLFPC.

23. Profeco podrá ordenar al proveedor que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de la LFPC y, en su caso, al medio que la difunda, conforme a lo establecido en el artículo 35 de la LFPC.

    La Dirección General de Procedimientos o la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico, 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 presunta infracción.

    Se señala que dicha orden se puede ordenar cuando la o el proveedor viole las disposiciones de la LFPC, la misma no constituye un acto de privación definitiva, sino meramente una medida precautoria, que es indudable que previamente a su imposición no opera la referida garantía de previa audiencia.

    La orden de suspensión de información o publicidad se podrá ordenar desde la investigación previa al inicio del procedimiento por infracciones a la ley, ya que aun cuando en el artículo 35 de la LFPC, no se señala que dicha orden se puede realizar cuando se compruebe que la o el proveedor viole las disposiciones de la LFPC, previa audiencia.

    En la orden de suspensión de información o publicidad se deberá señalar 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, 18, 19 y 20 del RLPFC.

24. Asimismo, el artículo 35 de la LFPC, de referencia establece en su último párrafo que cuando Profeco instaure algún procedimiento administrativo relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar a la o el proveedor 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 PROFECO".

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.

25. Para el cumplimiento de las medidas precautorias, Profeco 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 leyenda en mención, se le impondrá una multa como medida de apremio en los términos de los artículos 25, fracción I, de la LFPC y 12del RLFPC.

    Asimismo, se le deberá apercibir al proveedor para que en el caso de que persista la infracción, es decir que se reitere el incumplimiento al mandato, y hasta que se acredite su cumplimiento, se le impondrá una multa medida de apremio por cada día que transcurra dicho incumplimiento, con fundamento en los artículos 25, fracción III de la LFPC, 13 segundo párrafo del RLFPC, en relación con el artículo 129 bis de la LFPC.

    De igual forma, se le deberá indicar al proveedor que Profeco considerara reiterado el incumplimiento, si al segundo día al en que se venza el término de diez días hábiles que se le otorgaron para suspender la información o publicidad o insertar la leyenda en mención, que por cualquier medio se publique, continua difundiendo la publicidad.

Del uso indebido de avales, certificaciones o recomendaciones

26. En los mensajes publicitarios difundidos a través de los medios masivos de comunicación:

    A. Si se utilizan avales, certificaciones o recomendaciones, deberá existir para probar ante Profeco, el sustento documental de quien avala, certifica y/o recomienda, en el cual deberá señalarse el procedimiento que realizó la institución para poder otorgar cualquiera de los títulos mencionados.

B. No se deberán utilizar testimonios de celebridades, artistas, corredores públicos, notarios o público en general, que aludan a características no comprobables ni sustentadas en hechos reales.

C. Las estadísticas no deben presentarse insinuando mayores alcances que los que realmente tienen en la documentación soporte, que además debe ser la pertinente.

D. No se deberán utilizar recomendaciones de agrupaciones, asociaciones, colegios o autoridades supuestamente relacionadas con el bien, producto o servicio ofrecidos, sin que éstas existan legalmente; o aun existiendo, que desconozcan la materia del artículo publicitario o, en su caso, que la ratificación de su aval haya sido otorgado en un ámbito de parcialidad o confusión.

Del procedimiento por infracciones a la ley

27. Para la sustanciación del procedimiento por infracciones a la ley (PIL), se deberá observar lo dispuesto en el “Procedimiento por infracciones a la ley en materia de servicios **MP-230-03”.**

    Es de resaltar que se considerará caso particularmente grave cuando la información o publicidad relacionada con algún bien producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera induzcan 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

28. Para efectuar las notificaciones, se deberá observar lo dispuesto en la “Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”.

De las ODECO o Unidad de Servicio

29. Cuando una ODECO o Unidad de Servicio detecte algún tipo de información o publicidad engañosa o abusiva, 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 General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios, quien dará la debida atención a la misma a través de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico.

30. La información o publicidad difundida directamente en los establecimientos comerciales, es competencia de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

(Cartelones, góndolas, móviles, anaqueles, mostradores, carteles, etc.). Así como la información de las etiquetas de los productos.

31. Si la pretensión del consumidor es que se cumpla con la información o publicidad difundida, es necesario que se presente una queja ante la ODECO o Unidad de Servicio correspondiente, ya que la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico de la Dirección General de Procedimientos, no está facultada para hacer cumplir la oferta, resolver o conciliar casos particulares, pues esta no tiene como propósito la salvaguarda de intereses particulares del denunciante, sino la protección de los derechos del consumidor como derechos difusos.

Recursos de revisión

32. 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” y del **Procedimiento para sustanciar los recursos de revisión** (MP-400-05), emitido por la Subprocuraduría Jurídica.

Del Monitoreo de Tiendas Virtuales

33. En el área de monitoreo de tiendas virtuales, se revisan los sitios web de los proveedores que comercializan sus productos y servicios a través del comercio digital, buscando el cumplimiento con lo dispuesto en la LFPC (Art 76 BIS).

    Los proveedores que celebran transacciones a través de medios electrónicos deberán cumplir con lo siguiente:

    - ✓ Antes de celebrar la transacción electrónica, deberán proporcionar al consumidor:
        - Domicilio físico,
        - Número telefónico y
        - Demás medios de contacto a los que pueda acudir el consumidor para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones;
    - ✓ Costos totales (incluyendo impuestos);
    - ✓ Precios de los productos en idioma español y en moneda nacional;
    - ✓ Descripción detallada de las características de bienes, productos y/o servicios;

- ✓ Formas de pago:
- ✓ Contar con Aviso de privacidad;
- ✓ Condiciones de cancelación, devolución o cambio;
- ✓ Condiciones de envío o entrega;
- ✓ Respeto a la decisión del consumidor de no recibir avisos comerciales;
- ✓ Brindar seguridad al consumidor al momento de ingresar sus datos personales y financieros (El consumidor debe observar que la página en la que va a proporcionar su información personal cuente con un candado SSL para proteger sus datos personales) y
- ✓ No utilizar estrategias publicitarias que no contengan información clara y suficiente, en especial tratándose de población en situación de vulnerabilidad.

Del envío para el cobro de las multas impuestas.

34. Una vez que se haya emitido la multa, y si la misma no fue impugnada o no se ofreció la garantía del crédito fiscal, en términos de los Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas, se procederá a gestionar su cobro ante la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE), para que ésta realice el cobro correspondiente.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

1. Clasifica, según sea el caso.

- Es monitoreo.
  Conecta con la actividad 13.

- Es denuncia.

2. Remite documentación al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico, a efecto de que se analice la información.

- La denuncia es procedente.
  Conecta con la actividad 6.

- La denuncia no es procedente.

3. Ordena al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico elaborar proyecto de acuerdo de desechamiento de denuncia.

4. Recibe y revisa proyecto de acuerdo de desechamiento de denuncia y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

5. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de Servicios”.

Fin.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

6. Analiza competencia de la Dirección General de Procedimientos respecto de la denuncia.

- Es competencia de la DGP.
  Conecta con la actividad 10.

- No es competencia de la DGP.

7. Ordena al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico elaborar proyecto de acuerdo de remisión de denuncia.

8. Recibe y revisa proyecto de acuerdo de remisión de denuncia y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

9. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que sea entregado al área o a la Institución correspondiente.

Fin.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

10. Ordena al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico elaborar proyecto de acuerdo de admisión de denuncia.

11. Recibe y revisa proyecto de acuerdo de admisión de denuncia y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

12. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de Servicios”.

Fin.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

13. Ordena al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico realizar el análisis de la publicidad o información que se encuentra en los diversos medios de comunicación.

14. Recibe análisis de la publicidad o información y toma conocimiento de posibles violaciones a las disposiciones de la LFPC, a efecto de determinar si se realiza monitoreo.

- No se realiza monitoreo.

Fin.

- Se realiza monitoreo.

15. Ordena al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que realice el monitoreo. En caso de que se trate de Monitoreo de Tiendas Virtuales, se debe corroborar que cumpla con las disposiciones del Artículo 76 BIS de la LFPC.

16. Recibe monitoreo y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma. En caso de que se trate de Monitoreo de Tiendas Virtuales, la información se debe agregar al listado que se encuentra en la página de Internet de la Procuraduría.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

17. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de Servicios”.

18. Ordena al Titular de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que realice proyecto de apertura de expediente y requerimiento de información.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

19. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que realice proyecto de apertura de expediente y requerimiento de información.

20. Recibe y revisa proyecto de apertura de expediente y orden de requerimiento de información y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

21. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique mediante los estrados de la Dirección General de Procedimientos.

22. Ordena al Titular de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico realizar el requerimiento de información.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

23. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que elabore el proyecto de requerimiento de información.

24. Recibe y revisa proyecto de requerimiento de información y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

25. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de Servicios”.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

26. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que dé seguimiento y realice el cómputo para el desahogo del requerimiento de información por parte del proveedor.

- Se desahoga requerimiento de información.
  Conecta con la actividad 43.

- No se desahoga requerimiento de información.

27. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que elabore proyecto de NO desahogo de requerimiento de información y orden para hacer efectivo apercibimiento.

28. Recibe y revisa proyecto de NO desahogo de requerimiento de información y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

29. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de Servicios”.

30. Ordena a la/el Titular de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico realizar proyecto de multa medida de apremio por desacato al desahogo de requerimiento de información.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

31. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que elabore el proyecto de multa medida de apremio por desacato al desahogo de requerimiento de información.

32. Recibe y revisa proyecto de multa medida de apremio por desacato al desahogo de requerimiento de información y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

33. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”.

- No se interpone recurso de revisión.
  Conecta con la actividad 51.

- Se interpone recurso de revisión.

34. Ordena a la/el Titular de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico elaborar admisión del recurso de revisión.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

- No se admite recurso de revisión.
  Conecta con la actividad 39.

- Se admite recurso de revisión.

35. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que elabore el proyecto de admisión de recurso de revisión.

36. Recibe y revisa proyecto de admisión de recurso de revisión y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

37. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”.

38. Ordena turnar al superior jerárquico el asunto para que resuelva el recurso de revisión.

    Fin.

39. Ordena a la/el Titular de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico realizar proyecto de desechamiento de recurso de revisión.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

40. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que elabore el proyecto de desechamiento de recurso de revisión.

41. Recibe y revisa proyecto de desechamiento de recurso de revisión y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

42. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”.

    Fin.

43. Ordena a la/el Titular de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico realizar proyecto de acuerdo de desahogo de requerimiento.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

44. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que elabore el proyecto de acuerdo de desahogo de requerimiento.

45. Recibe y revisa proyecto de acuerdo de desahogo de requerimiento y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

46. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique mediante los estrados de la Dirección General de Procedimientos.

- Se detectan posibles violaciones a la LFPC.
  Conecta con la actividad 51.

- No se detectan posibles violaciones a la LFPC.

47. Ordena a la/el Titular de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico elaborar acuerdo de NO inicio de PIL y conclusión de expediente.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

48. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que elabore el proyecto de acuerdo de NO inicio de PIL y conclusión de expediente.

49. Recibe y revisa proyecto de acuerdo de NO inicio de PIL y conclusión de expediente y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

50. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”.

Fin.

51. Ordena a la/el Titular de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico realizar proyecto de conclusión del expediente de investigación y turnar al área de PIL.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

52. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que elabore el proyecto de conclusión del expediente de investigación y orden para turnar al área de PIL.

53. Recibe y revisa proyecto de conclusión del expediente de investigación y orden para turnar al área de PIL y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

54. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique mediante los estrados de la Dirección General de Procedimientos. Conecta con el Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios (MP-230-03).

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 5

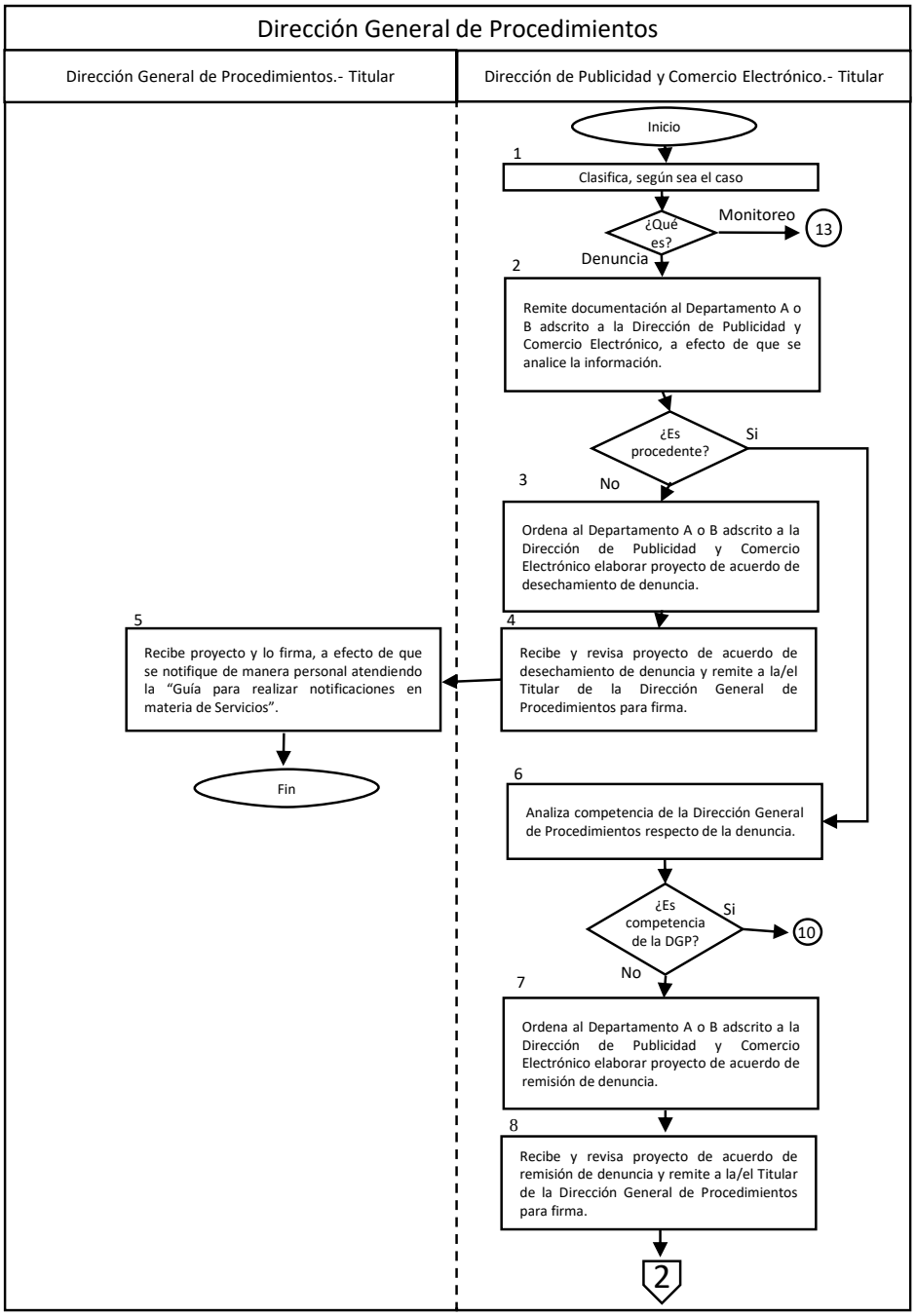


Diagrama 2 de 5

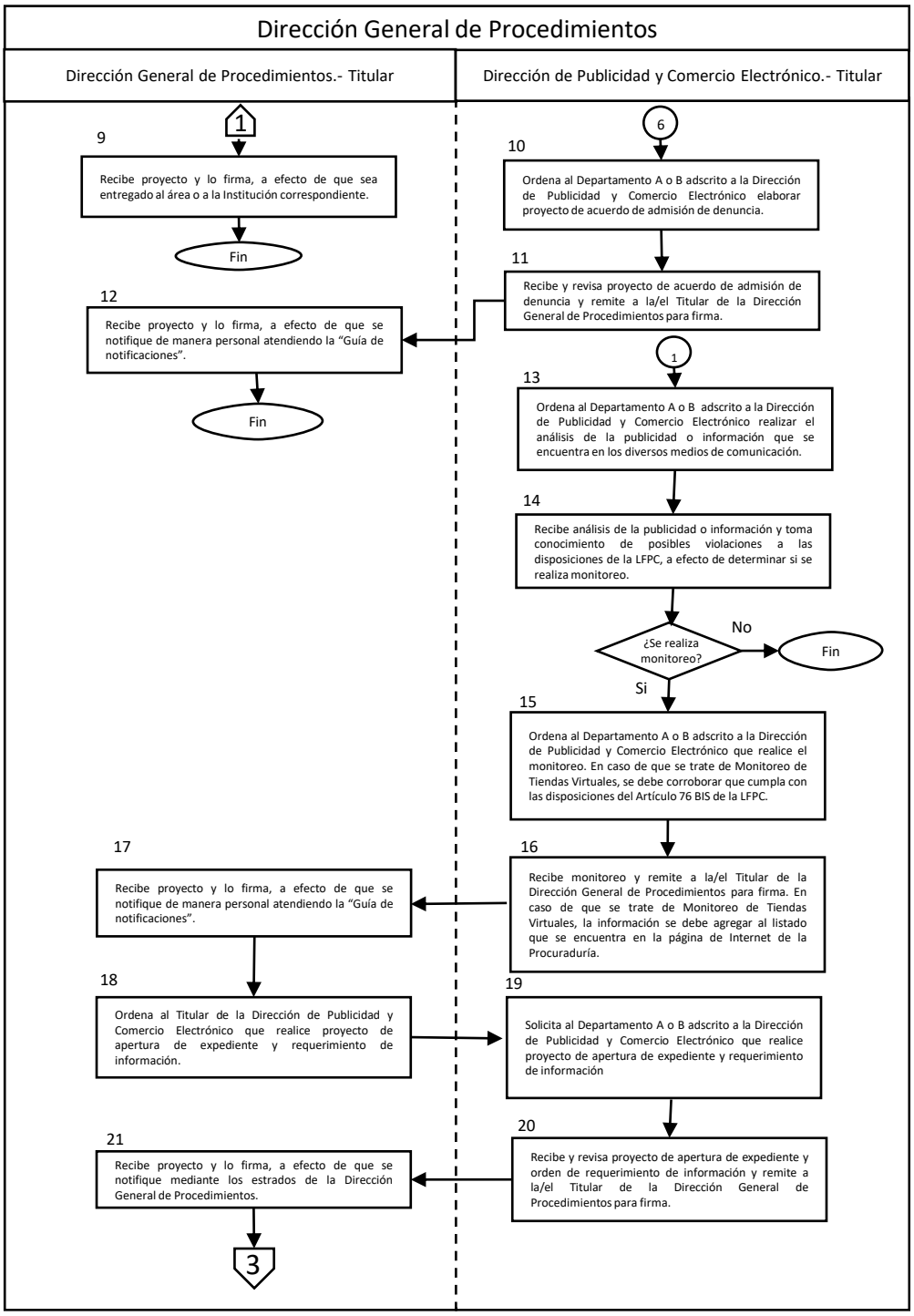


Diagrama 3 de 5

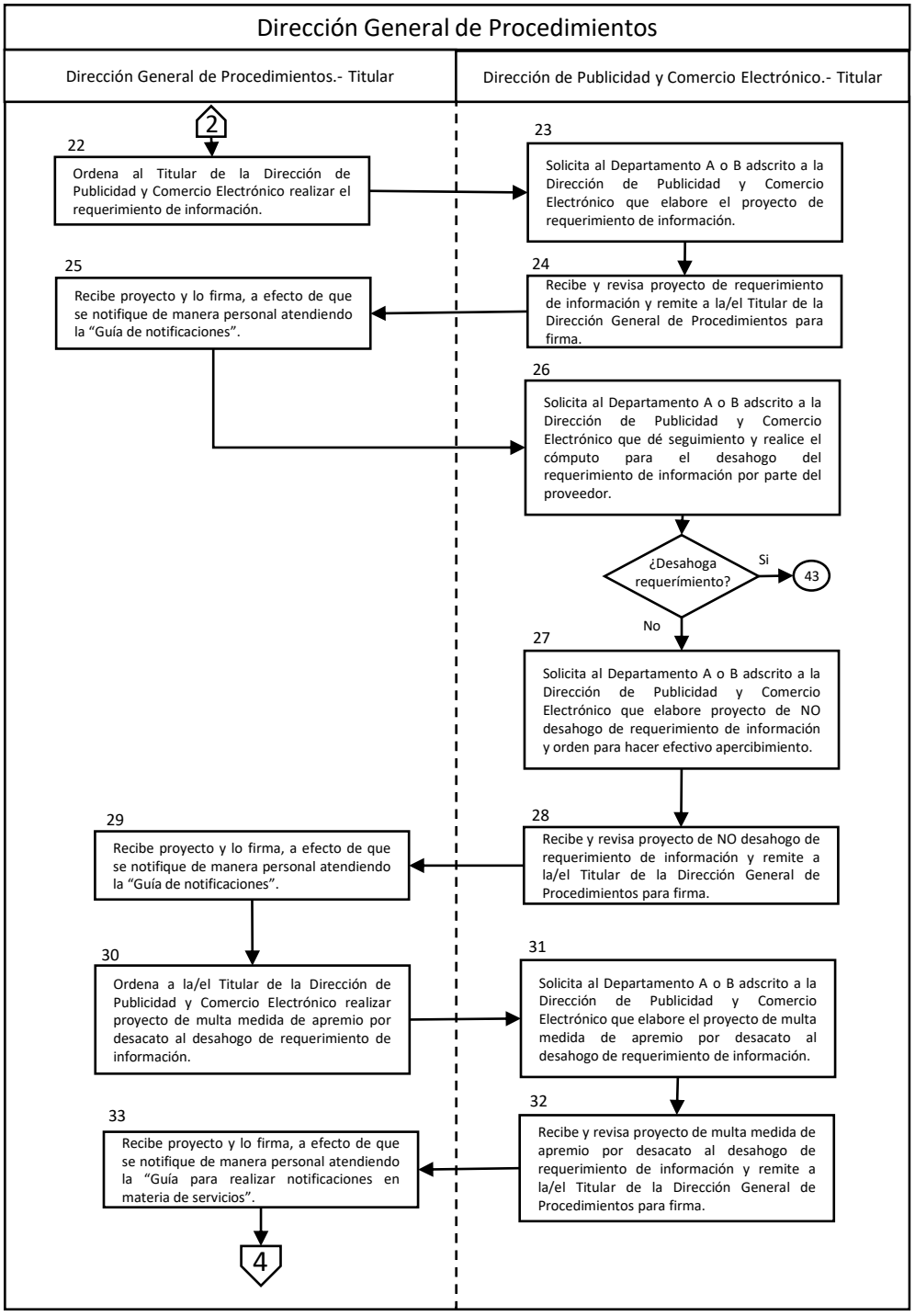


Diagrama 4 de 5

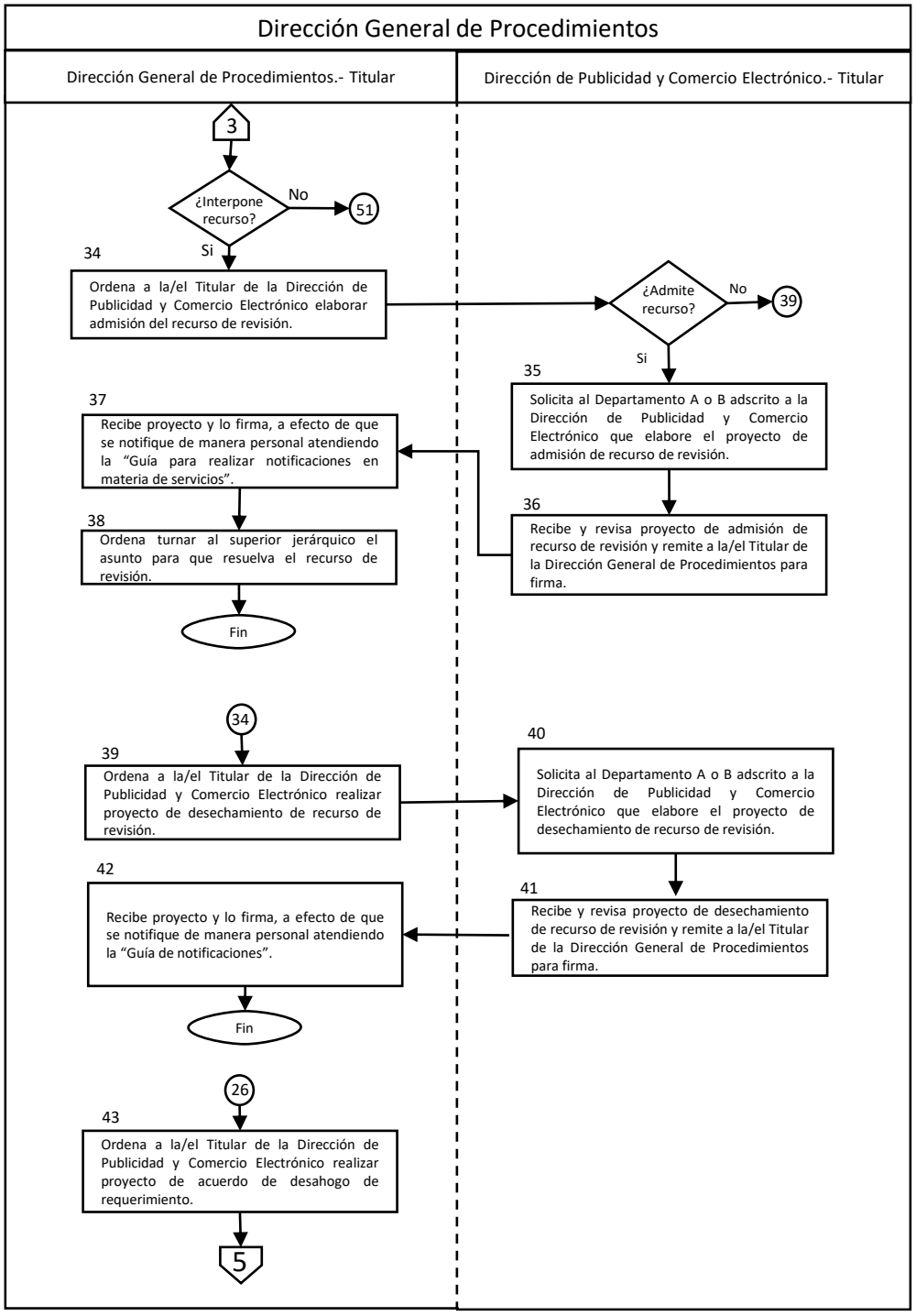
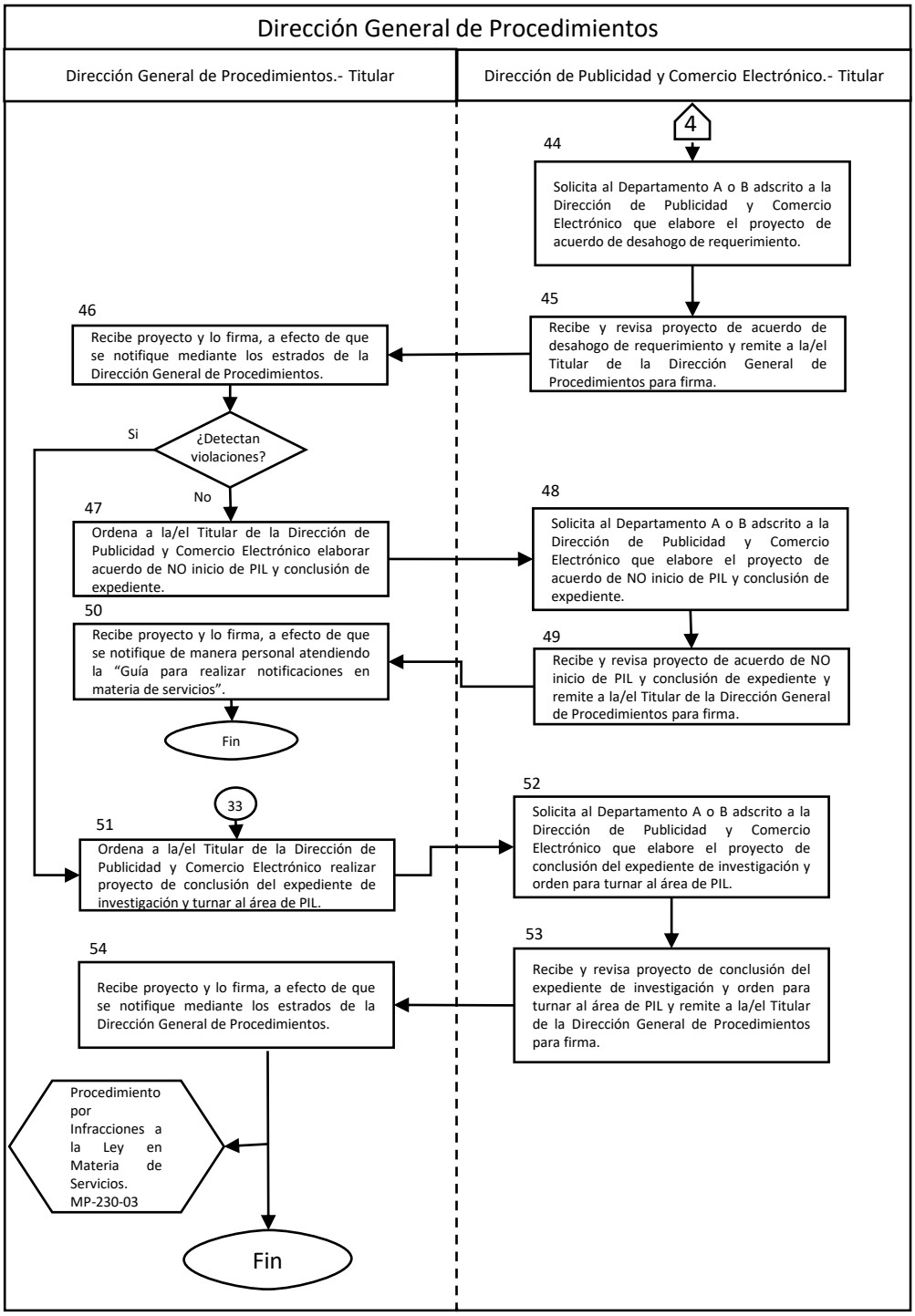


Diagrama 5 de 5



VIII. Formatos y Anexos

No aplica.

Tiempo de Ejecución

De 5 a 10 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Carlos Hernandez Islas Director General de Procedimientos	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. 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, a efecto de cumplir con el objetivo de la Procuraduría de asesorar a los proveedores en el cumplimiento de sus obligaciones, en términos del artículo 24, fracción VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor Así mismo el presente procedimiento 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) y 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).

01	7 de diciembre de 2022	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2022 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) ya que se realizaron adecuaciones en algunas actividades en el apartado de Descripción de este procedimiento y su correspondiente modificación al Diagrama de flujo; también se realizaron algunas actualizaciones a las Políticas de operación de este procedimiento, especialmente en la actualización de los ordenamientos jurídicos citados que normas las políticas, en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2022 (7-12-2022).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 4

V. Políticas de Operación 5

VI. Descripción del Procedimiento 8

VII. Diagrama de Flujo 10

VIII. Formatos y Anexos 12

I. Objetivo

Orientar a los proveedores que, de manera voluntaria, sometan su publicidad a revisión, previo a su difusión, a fin de que la Procuraduría emita una opinión no vinculante.

II. Alcance

La emisión de Diagnóstico Publicitario corresponde a la Dirección General de Procedimientos a través de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico.

III. Formatos y Anexos Requeridos

– No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico / Departamento A y B adscritos a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico.	Supervisar la elaboración de los diagnósticos publicitarios.	Libro de gobierno electrónico.

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 o jefe 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 realizar el Diagnóstico Publicitario son:

   A. 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.

   B. Profeco a través de la Subprocuraduría de Servicios, de la Dirección General de Procedimientos y de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. Autoridad con facultades para realizar el diagnóstico publicitario de las pautas inéditas proporcionadas por los proveedores.

De la publicidad

2. Para determinar si la información o publicidad es o no engañosa o abusiva, Profeco, podrá:

   A. Analizar 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. Analizar 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).

   C. Cotejar que los bienes, productos o servicios que sean comparados, sean similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca (Art. 32 LFPC y 28 RLFPC).

   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. Revisar 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 (Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad publicado en el D.O.F. el 24 julio 2012).

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

G. Revisar que los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría, sean usados por los proveedores con fines publicitarios, sólo cuando señalen de manera visible, clara, veraz y comprobable, el medio y la fecha de publicación y se presente completa al consumidor. (Art. 44 de la LFPC).

H. Revisar 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 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 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. Revisar 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, 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 que se difunda a través de medios electrónicos, no carezca de los datos de identificación del proveedor u omita señalar si los bienes, productos o servicios están disponibles en el país (Art. 32 LFPC).

N. Analizar que no se difunda de manera inexacta, falsa, parcial, engañosa, artificiosa o tendenciosa el Costo Anual Total (CAT) (Art. 32 y 66 LFPC y 6 del RLFPC).

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

3. Conforme a lo establecido en el artículo 30 del RLFPC, la información que se presente, será protegida como confidencial, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

Del Diagnóstico Publicitario

4. Es la actividad que realiza la Procuraduría para emitir una opinión no vinculante respecto de la publicidad, previa a su difusión, que pueden someter los proveedores de manera voluntaria. (Arts. 32 LFPC y 30 RLFPC).

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

1. Recibe la solicitud vía correo electrónico o de manera física.

- Si cumple con los requisitos.
  Conecta con la actividad 10.

- No cumple con los requisitos.

2. Remite al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico, a efecto de que analice la solicitud y documentos presentados y le solicita elaborar proyecto de acuerdo de prevención para el proveedor.

3. Recibe y revisa proyecto de acuerdo de prevención para el proveedor y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

4. Recibe proyecto de acuerdo de prevención y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de Servicios”.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

5. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico realizar cómputo para desahogar prevención.

- No se desahoga prevención.

6. Solicita al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico que elabore proyecto de acuerdo de No desahogo de prevención.

7. Recibe y revisa proyecto de acuerdo de No desahogo de prevención y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

8. Recibe proyecto de acuerdo de No desahogo de prevención y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de Servicios”.

Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. - Titular

9. Ordena al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico notificar desechamiento de solicitud de Diagnóstico Publicitario.

Fin

- Si desahoga prevención.

10. Ordena al Departamento A o B adscrito a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico elaborar proyecto de Diagnóstico Publicitario.

11. Recibe y revisa proyecto de Diagnóstico Publicitario y remite a la/el Titular de la Dirección General de Procedimientos para firma.

Dirección General de Procedimientos. - Titular

12. Recibe proyecto y lo firma, a efecto de que se notifique de manera personal atendiendo la “Guía para realizar notificaciones en materia de Servicios”.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 2

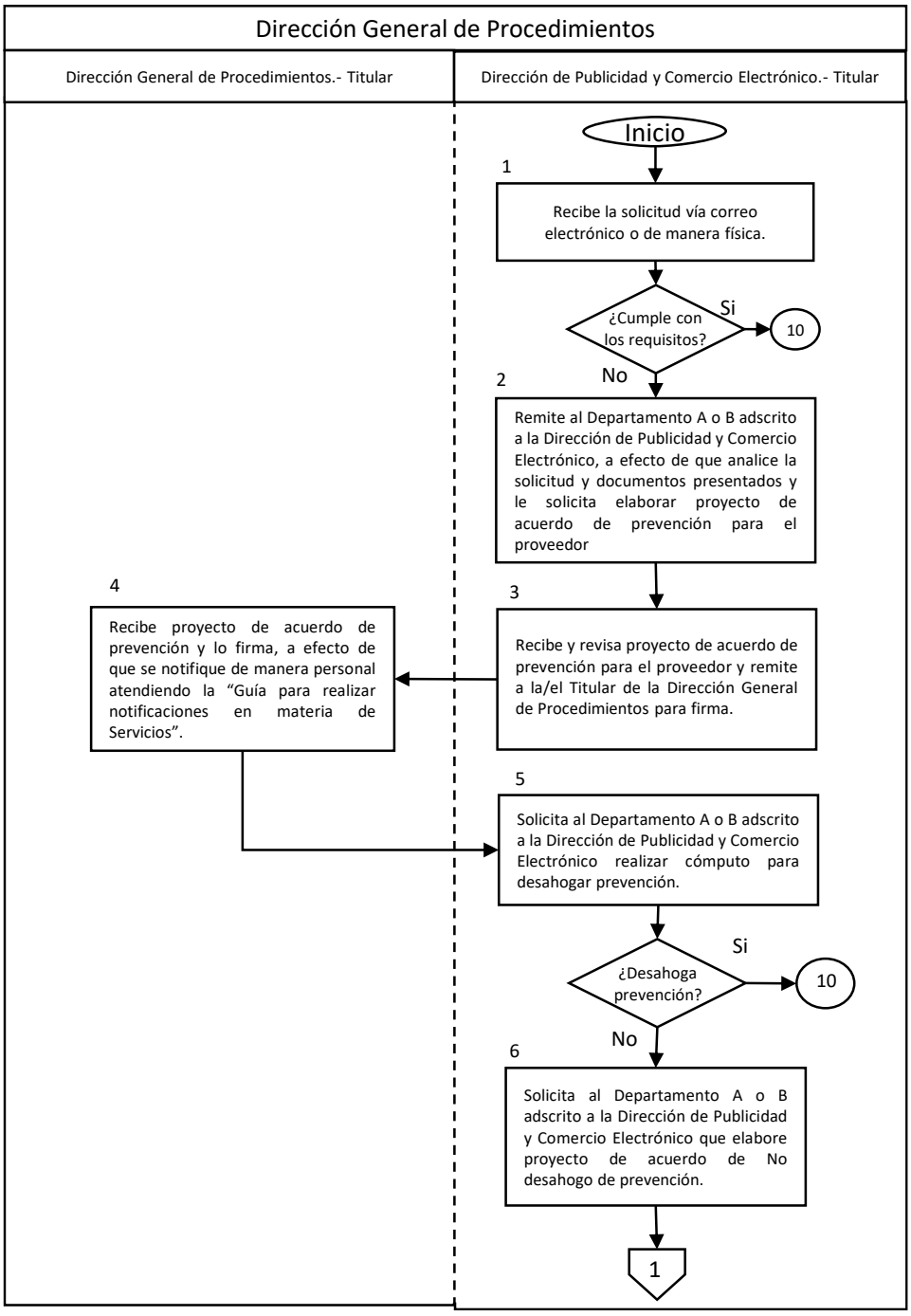
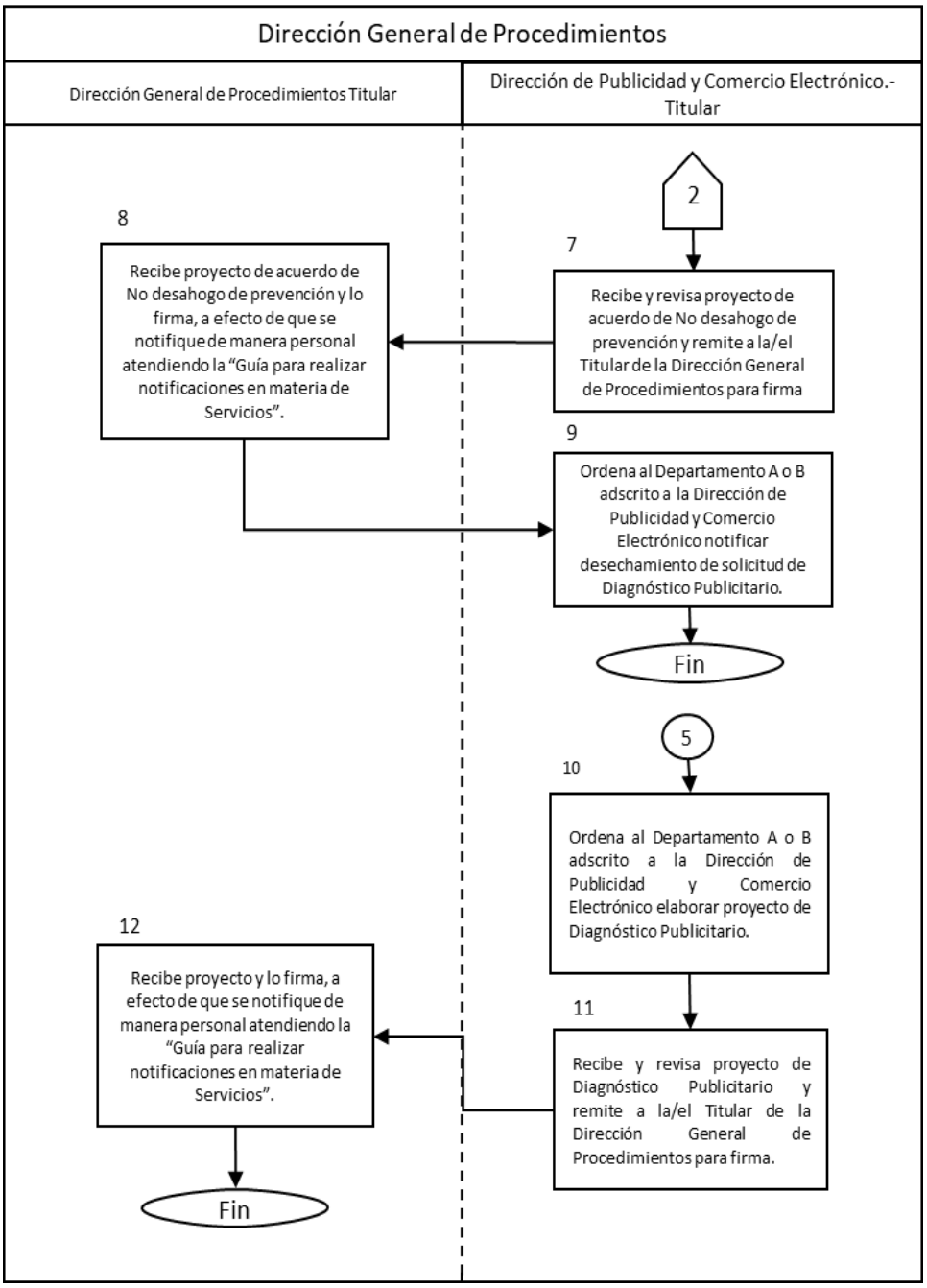


Diagrama 2 de 2



VIII. Formatos y Anexos

No aplica.