



Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Estudios Superiores Acatlán

Desarrollo y Legislación de medios de comunicación

2253

Profesor: José Botello H.

Alumnos:
Alarcón Adan Ricardo
Cruz Flores José Luis
Jiménez Escobar Gregorio

Lineamientos de publicidad en el nuevo reglamento de la ley federal de protección al consumidor



Todo ordenamiento jurídico está sujeto a una continua evolución y actualización. En ese sentido, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) otorga facultades al consumidor para que ejerza sus derechos, sin importar lo que dictan algunas empresas, las

cuales pueden ser sancionadas por el órgano regulador, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco).

De acuerdo con la Profeco, existen siete derechos básicos contemplados en la ley:

1. **Derecho a la compensación:** Si un proveedor te vende un producto de mala calidad o que no cumple con las normas, tienes derecho a que se te reponga o a que te devuelvan tu dinero y, en su caso, a una bonificación no menor a 20 por ciento del precio pagado. También te deberán bonificar cuando no te proporcionen un servicio o te lo otorguen de forma deficiente. Asimismo, tienes derecho a que te indemnicen por los daños y perjuicios que te haya ocasionado.
2. **Derecho a la protección:** Puedes ser defendido por las autoridades, exigir la aplicación de las leyes y también organizarte con otros consumidores para defender sus intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete tus derechos o cometa abusos en contra de los consumidores, Profeco pone a tu disposición el Teléfono del Consumidor (5568 8722 en el DF y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).
3. **Derecho a la información:** La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que te ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que puedas elegir qué comprar, con pleno conocimiento.

4. Derecho a la educación: Puedes recibir instrucción en materia de consumo, conocer tus derechos y la forma en que te protege la ley, así como organizarte con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.
5. Derecho a elegir: Al escoger un producto o servicio, nadie te puede presionar, condicionar la venta a cambio de comprar algo que no quieras o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.
6. Derecho a la seguridad y la calidad: Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con las normas y las disposiciones en materia de seguridad y calidad. Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso adecuado de los productos.
7. Derecho a no ser discriminado: Al comprar un producto o contratar un servicio, no te lo pueden negar, tampoco discriminar o tratar mal por tu sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.

En los lineamientos para que el consumidor tenga los artículos que los protegen son:

ARTÍCULO 1. La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

ARTÍCULO 2. Para los efectos de esta ley, se entiende por: I. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

ARTÍCULO 3. A falta de competencia específica de determinada dependencia de la administración pública federal, corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial* expedir las normas oficiales mexicanas previstas por la ley y a la Procuraduría vigilar se cumpla con lo dispuesto en la propia ley y sancionar su incumplimiento.

ARTÍCULO 4. Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades federales, estatales y municipales

ARTÍCULO 5. Quedan exceptuados* de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil y los servicios que presten las sociedades de información crediticia

ARTÍCULO 6. Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores.

ARTÍCULO 7. Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

ARTÍCULO 8. La Procuraduría verificará que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.¹⁵ Los proveedores están obligados a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior.¹⁶

ARTÍCULO 8 bis. La Procuraduría elaborará material informativo, de orientación y de educación a los consumidores y acordará con los proveedores su divulgación en los lugares o establecimientos respectivos.

ARTÍCULO 9. Los proveedores de bienes o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor.¹⁸

ARTÍCULO 10. Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente.

ARTÍCULO 11. El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.

ARTÍCULO 12. Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.

ARTÍCULO 13. La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreo, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.

Referencias:

Cuál es la diferencia entre publicidad y propaganda». uncomo.com. Consultado el 20 de mayo de 2016.

Diferencia entre publicidad y propaganda». tiposdemarketing.net. Consultado el 23 de julio de 2019.