

CAPÍTULO 06

Protección al Consumidor

#GuíaJurídicaCOVID19mx

MÉXICO 2020

Introducción

Todos los proveedores de bienes y servicios están obligados a respetar los precios, tarifas, garantías y demás condiciones aplicables a la comercialización de bienes. Así mismo, la información y publicidad presentada por los proveedores de bienes o servicios, deberá ser veraz, comprobable, clara y deberá evitar inducir al error o confusión¹.

A consecuencia de la interrupción en los negocios en México, el incremento en la necesidad de la población de comprar ciertos productos en específico de primera necesidad y de higiene (por ejemplo: tortilla, frijol, gel antibacterial, cubrebocas, desinfectantes, toallas desinfectantes, etc.) habrá comercios que intentarán incrementar de manera injustificada sus precios, cambiarán los términos y condiciones para la compra de sus productos e inclusive, podrán discriminar a consumidores para prevenir que éstos compren dichos productos.

I. Derechos del Consumidor

1. ¿Qué debo entender por información o publicidad engañosa?

Cualquier información o publicidad relacionada con productos o servicios que provoquen confusión o error a los consumidores. El error o confusión se debe a que el producto o servicio se presentó de manera falsa, inexacta, exagerada, parcial o tendenciosa².

2. ¿Cuándo hay una discriminación en la solicitud de un servicio o producto?

¹ Artículos 7, 8 y 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

² Artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

Hay discriminación cuando un negocio que venda productos u ofrezca servicios establece preferencias o discriminaciones respecto de la persona que solicita sus servicios o productos, como selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, salvo que alguna ley indique lo contrario. Asimismo, hay discriminación cuando un negocio aplica o cobra precios superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ofrece o aplica descuentos en forma parcial o discriminatoria, cobra adicional a personas con discapacidad.

No obstante, dadas las medidas adoptadas por el gobierno de distanciamiento social, habrá ciertos negocios que impongan cierta limitación a la admisión de personas, pero lo anterior está justificado al seguir una orden del gobierno³.

3. ¿Cuándo se da un aumento injustificado del precio?

Todos los comercios deben de informar y respetar los precios ofertados y éstos no deben de exceder de los precios máximos ofertados en el mercado. El precio máximo de ciertos productos de necesidad básica en México puede ser establecido por el gobierno. Cuando un comercio ofrece un producto por encima de dicho máximo o de aquél existente en el mercado (en contubernio con otros comercios que venden el mismo producto), se considera que hay un aumento injustificado del precio en el producto que queremos comprar⁴.

³ Artículo 58 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁴ Artículos 7 Bis y 8 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; Artículos 9 y 53 Fracción I de la Ley Federal

4. ¿Cómo defiendiendo mis derechos ante un aumento injustificado de precios o información engañosa?

Los Consumidores cuentan con dos recursos para defender sus derechos ante estas violaciones: la denuncia y la queja. Cada una tiene su procedimiento particular.

Los comentarios en plataformas de redes sociales no se consideran denuncias a partir de las cuales la PROFECO actúe.

5. ¿Qué es una queja?

Una Queja es una acción, formulada ante la PROFECO, en contra de algún proveedor que no respetó los términos y condiciones bajo los cuales se adquirió un bien o se contrató un servicio. (Por ejemplo, al no respetar precios, cantidades, condiciones, garantía, etc.)

Implica una afectación directa a los intereses y patrimonio del consumidor y se desahoga por medio del procedimiento conciliatorio¹.

6. ¿Cómo interpongo una queja?

Para levantar una queja, es necesario ir en persona a tu delegación PROFECO más cercana, donde te pedirán que presentes lo siguiente:

- 1) Tu nombre y domicilio
- 2) Identificación oficial
- 3) Contrato, recibo o comprobante de compra.
- 4) Nombre y domicilio del proveedor, en caso de no aparecer en el recibo, señalar el lugar donde puede ser localizado.
- 5) Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja.

de Competencia Económica

¹ <https://www.gob.mx/profeco/articulos/proceso-y-requisitos-de-quejas-y-denuncias?idiom=es>

- 6) *Formato* de recepción de queja impreso.

Si por cualquier motivo el consumidor afectado se encuentra fuera del país, también puede presentar su queja por vía telefónica o por internet a través del Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero (CARE), y deberá presentar lo siguiente:

- 1) Carta que explique los hechos. Deberá incluir nombre, domicilio, correo electrónico, información de identificación del proveedor y el recibo o comprobante de la transacción.
- 2) Formato de recepción de queja.
- 3) Identificación oficial y comprobante de domicilio, escaneados.
- 4) Recibos, facturas y contratos que amparen el bien adquirido o servicio contratado, escaneados.
- 5) Cualquier otro documento adicional que pueda contribuir a la reclamación, escaneado.

La documentación deberá ser enviada por correo electrónico a extranjeros@profeco.gob.mx

El procedimiento termina con un acuerdo entre el consumidor y el proveedor, y durante el procedimiento un abogado conciliador de PROFECO acompañará al consumidor.

Tal acuerdo puede resultar en una restitución o devolución del monto pagado por el bien o servicio y, en su caso, la bonificación o indemnización por daños ocasionados al consumidor.

También es posible conciliar en línea con las empresas que se encuentran registradas en Concilianet.

7. ¿Qué es una denuncia?

Una denuncia es una acción, formulada

ante la PROFECO, que se utiliza cuando un proveedor afecta los intereses del consumidor mediante actos u omisiones. (Por ejemplo cuando un establecimiento no exhibe correctamente los precios de sus productos o no los respeta, por cualquier motivo, un establecimiento no cuenta con las medidas de seguridad adecuadas, si no tiene sus precios exhibidos o no los respetan, discriminan al consumidor, si no te dan kilos de a kilo o litros de a litro o si un producto se anuncia por medio de publicidad engañosa, etc.)¹.

El consumidor puede interponer una denuncia independientemente de que el acto u omisión le haya o no afectado, se desahoga en el área de verificación de acuerdo a la materia de la denuncia.

8. ¿Cómo interpongo una denuncia?

Para presentar una denuncia los consumidores pueden comunicarse al teléfono del consumidor (555-568-8722), acudir a alguna de las delegaciones PROFECO, o enviar un mensaje al correo electrónico repep@profeco.gob.mx

En la denuncia se deberá indicar lo siguiente:

- 1) Nombre y domicilio del proveedor o, en su caso, datos para su ubicación;
- 2) Descripción de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate, al igual que la fecha y el lugar.

La denuncia podrá presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio y el consumidor no está obligado a presentar pruebas de la violación, ni se le pedirán sus datos persona-

les. Lo único que hay que hacer es describir la situación de manera breve y con todos los datos posibles según el listado anterior.

Una vez presentada la denuncia, la PROFECO realizará una visita de verificación para cerciorarse de las violaciones reclamadas. Si se encuentra que efectivamente lesiona derechos de los consumidores, se impondrán las sanciones aplicables².

9. ¿Pueden los proveedores determinar libremente los precios de productos como consecuencia de la pandemia de Coronavirus?

Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias, como es el caso de la actual pandemia.

Si los particulares alertaran un incremento sustancial en precios de productos o servicios a partir de la declaración del coronavirus como pandemia, tienen la posibilidad de interponer una denuncia³.

10. ¿Cuándo debo interponer las quejas y denuncias ante la PROFECO?

El plazo de prescripción de derechos y obligaciones en la Ley Federal de Protección del Consumidor, es decir, el plazo para interponer las quejas y denuncias ante la PROFECO, es de 1 año a partir de que se expida el comprobante que contenga el precio del bien o contraprestación del servicio, o bien, 1 año a partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio.

Hasta el momento no hay ningún comunica-

¹ <https://www.gob.mx/profeco/articulos/proceso-y-requisitos-de-quejas-y-denuncias?idiom=es>

² Artículos 97, 98, 98 BIS y 98 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor

³ Artículos 10 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor

do en el que se indique que dicho plazo de 1 año se suspenderá por motivos de la contingencia sanitaria actual¹.

11. ¿Qué hago si un producto que adquirí o un servicio que contraté tiene defectos o no sirve para lo que debería?

El consumidor puede escoger pedir: (i) la restitución del bien o servicio; (ii) terminar el contrato respectivo; o (iii) pedir que se reduzca el precio; y, en su caso, una bonificación².

12. ¿Qué pasa si opto por la restitución del bien o servicio?

El consumidor podrá pedir que se le repare el bien o se le restituya si el bien no queda en un estado adecuado para su uso, en este caso el bien deberá de ser nuevo.

El tiempo que duren las reparaciones no cuenta dentro del plazo de tiempo de la garantía y cuando el bien se haya reparado, iniciará el tiempo de garantía respecto de las piezas que se arreglaron. En caso de reposición del bien, el plazo de la garantía se renueva³.

13. ¿A quién se le reclama la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada y en qué tiempo?

La reclamación se puede presentar al vendedor, fabricante o importador, a elección del consumidor, se tiene que presentar dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre y

¹ Artículos 14 y 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

² Artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

³ Artículos 82 y 92 fracción III de la Ley Federal de Protección al Consumidor

cuando el producto no haya sido alterado por culpa el consumidor mismo⁴.

14. ¿Qué pasa si decido terminar el contrato respectivo?

El proveedor tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado al consumidor y, en su caso, los intereses⁵.

15. ¿En qué consisten los intereses?

Si el proveedor no devuelve el precio dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reclamación estará obligado a pagar los intereses, que se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México.

El consumidor tendrá un año para solicitar dicha devolución⁶.

16. ¿En qué casos se tiene derecho a una bonificación?

Los consumidores tienen derecho a una bonificación o compensación cuando el servicio no se preste o se preste de manera deficiente, por causas imputables al proveedor⁷.

17. ¿Cómo se determina la bonificación?

La bonificación no podrá ser menor al 20% del precio pagado. El pago de la misma, se

⁴ Artículo 93 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁵ Artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁶ Artículos 82 y 91 párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁷ Artículo 92 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor

hará sin afectar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios. Para determinar el pago de daños y perjuicios la autoridad tomará en cuenta el pago de la bonificación que se hubiese hecho.

Se podrá exigir directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago¹.

18. ¿Puedo también solicitar una indemnización por daños y perjuicios?

Sí, la bonificación no afecta la indemnización por daños y perjuicios, se pueden pedir ambas².

19. ¿Qué son daños y perjuicios?

El daño es la pérdida que sufre el consumidor en su patrimonio por la falta de cumplimiento o cumplimiento deficiente de la obligación, mientras que el perjuicio es dejar de ganar cualquier beneficio que se debería de haber ganado si la obligación se hubiera cumplido en tiempo y forma³.

II. Derechos generales de consumidores. Recomendaciones.

1. ¿Cuáles son los derechos de los consumidores que se relacionan con la emergencia sanitaria por COVID-19?

La Ley Federal de Protección al Consumidor ("LFPC") contempla, entre otros, los siguientes derechos del consumidor, relacionados con la emergencia sanitaria por COVID-19:

¹ Artículo 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor

² Artículos 82 y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor

³ Artículos 2108 y 2109 del Código Civil Federal

(a) Principio de información. El proveedor deberá informar y respetar precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de sus productos o servicios, los cuales bajo ninguna circunstancia serán negados a persona alguna, mucho menos la información de los mismos. (7 LFPC).

(b) Precio total a pagar. El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por productos o servicios, el cual deberá 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 ésta al contado o a crédito. (7 Bis y 57 LFPC).

(c) Prohibición de incrementos injustificados. Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias. (10 Bis LFPC).

(d) No discriminación. El proveedor de productos o servicios no podrá: (i) negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad; (ii) establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio; (iii) aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial o discriminatoria; o, (iv) aplicar o cobrar cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal. (58 LFPC).

Recomendación:

Si detecta alguna de las anteriores violaciones en la prestación de servicios médicos públicos o privados para la atención, detección y tratamiento del coronavirus, repórtalo a través de la plataforma #DenunciaCorrupcionCoronavirus, en www.denuncia-corrupcion.mx/coronavirus. Tu reporte permitirá alertar a las autoridades de salud sobre las fallas que detectaste.

2. Durante la emergencia sanitaria por COVID-19, ¿se suspenden los derechos de los consumidores?

Los derechos de los consumidores no se suspenden, ni restringen con motivo de la emergencia sanitaria por COVID-19, siendo que su vigilancia debe robustecerse por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor (“PROFECO”) para que se cumplan los principios básicos de las relaciones de consumo, a efecto de mantener el equilibrio de las obligaciones entre consumidores y proveedores, así como evitar métodos coercitivos y/o prácticas abusivas y desleales.

3. ¿Cómo opera el caso fortuito o fuerza mayor en las relaciones de consumo?

Si bien la LFPC únicamente prevé el caso fortuito o fuerza mayor en el capítulo “De las operaciones con inmuebles”, dichas disposiciones resultan aplicables a todas las relaciones de consumo, independiente del producto o servicios materia de la misma, por lo que los proveedores se encuentran obligados a realizar la entrega física o real del producto objeto de la transacción o a la ejecución de la actividad o servicio contratado en el plazo pactado con el consumidor, conforme a las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas.

Los proveedores únicamente estarán exi-

midos de entregar o ejecutar en la fecha convenida cuando acrediten plenamente que la entrega o ejecución no se realizó en la misma por caso fortuito o fuerza mayor que afecte directamente al proveedor, al producto o servicio respectivo, pudiéndose pactar una nueva fecha de entrega sin responsabilidad alguna. (73 Ter y 74 LFPC).

No obstante lo anterior, las disposiciones del Código Civil Federal sobre caso fortuito o fuerza mayor también resultan aplicables a las obligaciones de las partes en las relaciones de consumo, debiendo considerarse que el evento insuperable que causa la imposibilidad de cumplimiento de la obligación debe afectar directamente al proveedor del producto o servicio. Asimismo, deberán tomarse en consideración los Acuerdos emitidos por la Secretaría de Salud y el Consejo General de Salubridad sobre la suspensión de actividades para la mitigación de la transmisión de COVID-19, así como las acciones extraordinarias.

4. ¿Cuáles son los elementos de la publicidad o información comercial? Recomendaciones.

La publicidad o información comercial (etiquetado) relativa a productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma debe cumplir con los principios de claridad, veracidad y comprobabilidad, por lo que la misma no deberá contener textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas. (32 LFPC).

Se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen

a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta. (32 LFPC).

Recomendaciones:

- a. Revisar minuciosa y detalladamente cualquier publicidad o información comercial de productos o servicios que ofrezcan beneficios relacionados con la emergencia sanitaria por COVID-19, a efecto de evitar engaños o fraudes.
- b. Revisar los términos y condiciones que, en su caso, se contengan en la publicidad de productos o servicios relacionados con la emergencia sanitaria por COVID-19.
- c. Consultar información en fuentes oficiales y verificar que las páginas de internet correspondan a las páginas oficiales de proveedores.

5. ¿Qué es una promoción u oferta?

Es una práctica comercial de los proveedores consistente en el ofrecimiento al público consumidor de productos o servicios, ya sea con la intención de: (i) proporcionar otros productos o servicios; (ii) adicionar mayor cantidad de producto; o, (iii) incentivar la participación en sorteos y/o concursos, ya sea en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio.

6. ¿Cómo puedo identificar una promoción u oferta?

Cualquier producto o servicio exhibido con las palabras “oferta”, “barata”, “descuento”, “remate” o cualquiera otra similar, respecto de los cuales el proveedor ofrece al público

consumidor sus productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normalmente establecidos. Cabe señalar que los proveedores no podrán anunciar un precio para el producto o servicio notoriamente superior al normalmente disponible al mercado.

7. ¿Qué recomendaciones debo tomar en cuenta antes de aceptar una promoción u oferta?

Consultar previamente los términos y condiciones aplicables a la promoción u oferta, principalmente restricciones, vigencia, volumen y disponibilidad de los productos o servicios, los cuales deberán estar a disposición del público consumidor, previamente a su aceptación o contratación.

8. El proveedor no cumplió con la promoción u oferta, ¿qué puedo hacer?

Si el proveedor incumple con la promoción u oferta, el consumidor puede: (i) exigir su cumplimiento; (ii) aceptar otro bien o servicio equivalente; o, (iii) solicitar la rescisión del contrato, además de que tendrá derecho al pago de la diferencia económica entre el precio ofrecido y su precio normal, sin perjuicio de una bonificación que no podrá ser menor al 20% del precio pagado, más los daños y perjuicios que pudieron causarse al consumidor afectado.

9. ¿Cuáles son mis derechos como consumidor en compras en línea?

El consumidor tiene derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los productos y servicios ofrecidos por el proveedor. Además, la información que el consumidor proporcione al proveedor tendrá el carácter de confi-

dencial, por lo que no podrá transmitirse a terceros, para lo cual el proveedor brindará elementos técnicos para mantener la seguridad y confidencialidad de la operación.

Asimismo, el proveedor deberá proporcionar al consumidor, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir el propio consumidor para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones.

Finalmente, el proveedor deberá abstenerse de utilizar: (i) prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos; y, (ii) estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable.

Recomendaciones:

- a. Utiliza aplicaciones oficiales de los proveedores. Esto es realmente importante para evitar ingresar a sitios que roben información personal. Descargar las aplicaciones móviles desde las páginas oficiales, o bien, desde Google Play o AppStore, dependiendo el sistema operativo del móvil.
- b. Revisar políticas de privacidad y políticas de devoluciones.
- c. Revisar e identificar cargos realizados en cuentas bancarias. En caso de algún cargo sospechoso o no reconocido, contactar inmediatamente a la institución crediticia para aclarar el cargo.

10. Qué es el derecho de retracto en operaciones fuera del establecimiento del proveedor? ¿Cómo me beneficia ante la emergencia sanitaria por COVID-19?

El derecho de retracto consiste en la facultad del consumidor de dejar sin efectos operaciones celebradas fuera del establecimiento mercantil del proveedor, mediante la revocación su consentimiento sin responsabilidad alguna, en cuyo caso el proveedor deberá reintegrar al consumidor el precio pagado, salvo por los costos de flete y seguro. (56 LFPC).

Para ejercitar dicho derecho, el consumidor deberá notificar fehacientemente al proveedor su decisión de revocar su consentimiento en la celebración de la operación, ya sea mediante aviso o entrega del producto en forma personal, por correo registrado o certificado, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la entrega del producto o la celebración del contrato, lo último que suceda. En el caso de servicios, el derecho de retracto no será posible si la prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.

11. Quiero realizar una compra a crédito, ¿cuáles son mis derechos como consumidor?

El proveedor de productos o servicios, previo a la celebración de la operación, se encuentra obligado a informar, entre otras cosas: (i) el precio de contado del bien o servicio que se pretende adquirir; (ii) el monto o detalle de cualquier cargo adicional; (iii) el número de pagos o parcialidades a realizar; (iv) el derecho que tiene el consumidor de liquidar anticipadamente el crédito con la reducción de intereses correspondiente; (v) el interés a pagar en cada periodo, tratándose de una tasa fija; (vi) la regla de ajuste en intereses, tratándose de tasa variable, la cual debe ser fácilmente verificable por el consumidor; (vii) descuentos o bonificaciones; (viii) el

monto total a pagar, incluyendo número y monto de pagos individuales, intereses, comisiones y cargos, ya sea por pagos anticipados o por cancelación. (66 LFPC).

Es importante señalar que en términos de la LFPC únicamente se causarán intereses sobre los saldos insolutos del crédito y su pago jamás podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos. Además, los intereses podrán capitalizarse cuando exista acuerdo previo de las partes, siempre que el proveedor proporcione un estado de cuenta mensual del adeudo. (69 LFPC).

12. ¿Puedo suspender los pagos de mi compra a crédito derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19, sin que ello implique incumplimiento?

En principio, no. La falta de pago de una o más parcialidades ocasionaría el incumplimiento de las obligaciones contractuales y, por ende, la actualización de intereses moratorios, penas convencionales e inclusive, la posibilidad del proveedor de rescindir el contrato. Sin embargo, los pagos que realice el consumidor, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por el proveedor, liberan a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos. (71 LFPC).

13. ¿Qué opciones tengo como consumidor si con motivo de la emergencia sanitaria por COVID-19 no puedo continuar realizando los pagos de mi compra a crédito?

En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por incumplimiento del consumidor, éste

tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del siguiente párrafo o por el pago del adeudo vencido, más las prestaciones respectivas. (71 LFPC).

En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles, si se rescinde el contrato, proveedor y consumidor deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. El proveedor que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien. El consumidor que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago. (70 LFPC).

14. Tratándose la compra de productos o servicios, ¿me resultan aplicables como consumidor las medidas adoptadas por diversas instituciones bancarias, respecto el diferimiento de pago de ciertos créditos?

No. En términos del artículo 5 de la LFPC, quedan excluidos de la competencia de la PROFECO los servicios regulados por las leyes financieras que presten las instituciones y organizaciones, cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas, del Sistema de Ahorro para el Retiro o cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

III. Servicios de transportación aérea.

15. Mi vuelo fue cancelado ¿tengo derecho al reembolso?

La procedencia del reembolso por can-

cancelación dependerá de ciertos factores y escenarios previstos en la LFPC y la Ley de Aviación Civil (“LAC”), en los siguientes términos (65 Ter 1 LFPC y 47 Bis LAC):

(a) Cancelación por responsabilidad atribuible al proveedor. Cuando el motivo de cancelación es por cuestiones imputables a la aerolínea o proveedor de servicios de transporte aéreo, este deberá: (i) reembolsar el precio del boleto; (ii) ofrecer transporte sustituto en el primer vuelo disponible; o, (iii) transportar al consumidor en fecha posterior que convenga a éste hacia el destino contratado.

En los primeros dos casos, el proveedor, además, deberá cubrir una indemnización que no podrá ser inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje, la cual deberá cubrir en un plazo no mayor a 10 días naturales posteriores a su reclamación.

(b) Cancelación por cuestiones no imputables al proveedor. Cuando la cancelación del vuelo se atribuya a factores externos a la aerolínea, como podrían ser las medidas oficiales implementadas para prevenir la propagación del COVID-19, el proveedor no se encuentra obligado a reembolsar cantidad alguna y/o indemnizar al consumidor.

No obstante lo anterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 36 del Reglamento de Aviación Civil (“RAC”), el contrato de transporte de pasajeros celebrado con el consumidor será prorrogado automáticamente cuando por causas de fuerza mayor o caso fortuito el boleto sea cancelado, en el entendido de que dicha prórroga será por un periodo igual al que duren los efectos de aquellas causas, sin cargo adicional para el consumidor.

(c) Cancelación voluntaria. Si el consumi-

dor o pasajero decide no realizar el viaje, puede solicitar a la aerolínea la devolución del precio del boleto, siempre y cuando realice dicha solicitud dentro de las veinticuatro horas siguientes a la hora de su compra. Transcurrido dicho plazo, el proveedor podrá determinar las condiciones de cancelación, siempre en apego a la LAC y la LFPC.

No obstante lo anterior, la emergencia sanitaria por COVID-19 y los Acuerdos publicados por el Consejo General de Salubridad y la Secretaría de Salud podrían configurar una causa de caso fortuito o fuerza mayor que impida a los consumidores tomar los vuelos respectivos, por lo que la aerolínea debería –en principio– realizar los cambios correspondientes, lo que posiblemente genere algunos cargos por ajustes en tarifas. Sugerimos revisar la política de cambios y modificaciones del prestador de servicios de transportación aérea.

16. ¿Puedo solicitar el reembolso de los servicios adicionales contratados como equipaje adicional, seguros, etc.?

Sí. En caso de que sea procedente el reembolso, este deberá incluir el monto total pagado por el consumidor, incluyendo los productos y servicios contratados de forma adicional, incluso dicho precio deberá ser considerado para cuantificar las indemnizaciones a las que alude la LAC, en virtud de que el reembolso e indemnización procede sobre todas las cantidades pagadas por el consumidor. (2, IV Bis, LAC).

17. Mi vuelo no ha sido cancelado y quiero cambiar mi itinerario para evitar un contagio ¿Qué puedo hacer?

Si bien es cierto los cambios de itinerario son regulados por cada aerolínea en sus tér-

minos y condiciones, derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19, algunas aerolíneas han establecido ciertas condiciones temporales denominadas “políticas de flexibilidad”, mismas que sugerimos consultar en las páginas oficiales de internet de cada aerolínea.

IV. Servicios de hospedaje

18. No pude viajar a mi destino por la emergencia sanitaria de COVID-19, ¿entonces pierdo el hospedaje contratado?

La relación con el prestador de servicios turísticos y el turista se regirán por lo que las partes convengan, así como por las disposiciones de la Ley General de Turismo (“LGT”), su reglamento y la LFPC, entre otras disposiciones, por lo que consecuentemente será necesario revisar los términos y condiciones pactados por las partes en el contrato respectivo, especialmente sobre las políticas de cancelaciones, reembolsos y caso fortuito o fuerza mayor. (NOM-010-TU2-2001 y 61 LGT).

No obstante lo anterior, la emergencia sanitaria por COVID-19 y los Acuerdos publicados por el Consejo General de Salubridad y la Secretaría de Salud podrían constituir causa de caso fortuito o fuerza mayor que impida a los consumidores recibir los servicios respectivos, por lo que el prestador de servicios turísticos debería –en principio– realizar los cambios respectivos, lo que posiblemente genere algunos cargos por ajustes en tarifas.

V. Agencias de viaje

19. ¿Debo recibir algún apoyo de la agencia de viajes para los cambios en los servicios contratados?

Si los servicios no son prestados en los términos pactados, la agencia deberá: (i) auxiliar al consumidor a conseguir los servicios que solucionen su emergencia; (ii) coadyuvar con el consumidor para reclamar ante el prestador final –aerolínea u hotel– las indemnizaciones que correspondan; e, (iii) indemnizar al consumidor, en caso de que el prestador final demuestre la responsabilidad de la agencia en la no prestación de los servicios. (NOM-010-TU2-2001, la LGT y su Reglamento).

VI. Insolvencias de proveedores

20. ¿Qué hago en caso de que un proveedor con el que tengo relación de consumo caiga en insolvencia / concurso mercantil / quiebra?

En primer lugar, sugerimos que el consumidor presente su reclamación ante la PROFECO, a efecto de interrumpir el plazo de prescripción del derecho que se reclama del proveedor.

Asimismo, sugerimos monitorear: (i) la página acolectivas.profeco.gob.mx, a efecto de identificar si la PROFECO ejerció alguna acción colectiva en contra del proveedor que se encuentra en estado de insolvencia, respecto de alguna afectación común a un grupo determinado de consumidores; y, (ii) noticias periodísticas serias sobre si el proveedor respectivo haya caído en estado de insolvencia derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19 y, en su caso, si se encuentra en trámite algún procedimiento de concurso mercantil para reestructurar sus pasivos.

Existen numerosos casos en los que la PROFECO ha representado colectivamente a los consumidores afectados por la insolvencia de diversos proveedores dentro de procedimientos concursales, por lo que será importante que en el seguimiento de la reclamación y el procedimiento concilia-

torio se verifique con el Conciliador, Jefe de Departamento de la ODECO respectiva, el Director General de Quejas y Conciliación o el Director de Acciones Colectivas, todos de la PROFECO, sobre si dicha autoridad representará a los consumidores afectados por el proveedor que caiga en insolvencia. En caso de que la PROFECO no pretenda realizar una representación colectiva de los consumidores afectados, será necesario comparecer en lo individual al procedimiento concursal del respectivo proveedor para solicitar el reconocimiento del crédito, en el entendido de que los datos del expediente del concurso mercantil pueden consultarse en la pizarra concursal¹ del Instituto Federal de Especialistas de Concursos Mercantiles.

Al respecto, es importante señalar que dentro de los procedimientos concursales, los créditos de los consumidores tienen el grado de créditos comunes, en términos de los artículos 217, fracción IV y 222, de la Ley de Concursos Mercantiles, lo que ha sido confirmado por criterios de los Tribunales Federales.

VII. Servicios de Telecomunicaciones

1. ¿Cuáles son las medidas que los prestadores de servicios de telecomunicaciones deben tomar ante eventos de emergencia o fuerza mayor en beneficio de sus usuarios?

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deben tomar las medidas necesarias para garantizar la continuidad y calidad de los servicios, asimismo, deben colaborar con dependencias del Gobierno Federal para informar a la población.

Ante la contingencia sanitaria del COVID-19,

¹ <https://www.ifecom.cjf.gob.mx/paginas/servicios.htm?pageName=servicios%2Fpizarra.htm>

los servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión constituyen una herramienta indispensable para facilitar información a los usuarios respecto a las medidas de gobierno al combate a la pandemia.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, en conjunto con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante, el “IFT”) y el Gobierno Federal, han adoptado diversas medidas para mantener informada a la población respecto a la emergencia sanitaria.

- A partir del 20 de marzo de 2020, los operadores Móviles AT&T, Telefónica, Telcel y Altán Redes permiten a sus usuarios el acceso gratuito, sin consumir datos de su saldo, a los contenidos de la página web <https://coronavirus.gob.mx>
- A partir del 26 de marzo de 2020, los usuarios de telefonía móvil deberán recibir SMS gratuitos con anuncios, recomendaciones y otros datos actualizados sobre el COVID-19.

Fuente:

Comunicado de Prensa No. 26/2020 Instituto Federal de Telecomunicaciones. Operadores de telecomunicaciones móviles ofrecerán acceso gratuito a contenidos oficiales sobre Coronavirus.

http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado26ift_1.pdf

Comunicado de Prensa No. 28/2020 Instituto Federal de Telecomunicaciones. Usuarios de telefonía móvil recibirán de forma gratuita por SMS información actualizada sobre pandemia por Coronavirus.

<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicadosms.pdf>

2. ¿De qué manera los usuarios de servicios de telecomunicaciones podrán realizar quejas relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios?

Los usuarios pueden presentar quejas y reclamaciones de la calidad de los servicios de telecomunicaciones a través de los sistemas de atención que tengan disponibles los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Estos sistemas de atención deben estar disponibles de forma electrónica las 24 horas al día los 7 días del año para recibir las quejas correspondientes. Estas quejas deberán ser respondidas por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones dentro de los términos que ellos mismos hayan establecido y que podrán ser consultados en el Contrato de Adhesión de cada prestador de servicios de telecomunicaciones, mismo que debe estar publicado para su consulta en su página web oficial. De cualquier manera, el plazo de respuesta en ningún momento podrá exceder de quince días naturales contados a partir de la fecha en que fue presentada por el usuario.

Es importante tomar en cuenta que para realizar la queja o reclamación respecto a la calidad de los servicios de telecomunicaciones se debe acreditar la titularidad del servicio.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones no podrán suspender los servicios de telecomunicaciones a los usuarios que presenten alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones, hasta en tanto ésta no se resuelva.

Adicionalmente, los usuarios de servicios de telecomunicaciones podrán utilizar el

portal Soy Usuario del IFT para presentar sus quejas, reclamaciones o solicitudes de aclaración. Se podrá acceder a dicho portal a través del siguiente enlace: <https://www.soyusuario.ift.org.mx/>

Finalmente, los usuarios de servicios de telecomunicaciones también podrán presentar sus quejas ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (en adelante, "PROFECO"), a través de los siguientes medios de contacto:

Correos electrónicos: denunciastelecomunicaciones@profeco.gob.mx y quejas telecomunicaciones@profeco.gob.mx

Vía Chat accediendo al siguiente enlace: <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>

Teléfono del consumidor: (55) 56 25 67 00 y 800 468 8722

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas y fines de semana y días festivos de 10:00 a 18:00 horas.

Es muy importante que conozcas tus derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones para que puedas exigir que tu prestador de servicios de telecomunicaciones los cumpla y respete. En ese sentido, te invitamos a consultar tus derechos mínimos en el siguiente enlace: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/cartaderechosminimos.pdf#overlay-context=usuarios-y-audiencias/carta-de-derechos>

Fuentes:

Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios

de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012). http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019

Portal Soy Usuario:

<https://www.soyusuario.ift.org.mx/>

Sitio web del Gobierno de México: <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/telecomunicaciones-26290>

3. ¿Cuáles son las penalidades por terminación anticipada de los servicios de telecomunicaciones por parte de los usuarios?

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de terminar el contrato de los servicios de forma anticipada en cualquier momento. En el caso de que se haya contratado en arrendamiento o de cualquier otra manera un equipo (por ejemplo, un teléfono celular que se factura en conjunto con los servicios de telecomunicaciones), el usuario deberá pagar el remanente del valor de dicho equipo. Por su parte, el usuario de servicios de telecomunicaciones se deberá encontrar al corriente de los pagos de los servicios devengados para poder dar por terminada de manera anticipada la prestación de estos servicios.

Ahora bien, si el plazo del contrato de los servicios de telecomunicaciones concluye y el usuario no quiere continuar con su prestador de servicios, puede cancelarlo y el prestador de servicios de telecomunicaciones ya no deberá cobrar el periodo subsiguiente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

Es importante tener en cuenta que la termi-

nación de los servicios de telecomunicaciones se podrá realizar a través de los mismos medios por los que fueron contratados.

No olvides que como usuario de servicios de telecomunicaciones tienes el derecho de solicitar la portabilidad de tu número móvil o fijo, en caso de que quieras cambiar de compañía.

Fuente:

Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR_240120.pdf

4. ¿Los prestadores de servicios de telecomunicaciones podrán unilateralmente modificar los términos, condiciones y tarifas de los servicios que presta?

No, los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones no podrán contar con cláusulas que permitan modificar de manera unilateral las condiciones de contratación.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deben ofrecer los servicios de acuerdo con los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el usuario, ya sea de manera tácita o expresa.

Para el caso de cualquier cambio en las condiciones contractuales, el presta-

dor de servicios de telecomunicaciones siempre deberá informar al usuario y este deberá estar de acuerdo.

Recuerda que la Procuraduría Federal del Consumidor es autoridad competente para la resolución de cualquier controversia relacionada con la contratación de los servicios de telecomunicaciones y que podrás presentar cualquier queja relacionada con lo anterior en los términos descritos anteriormente en esta guía jurídica.

Fuente:

Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR_240120.pdf

VIII. Servicios de Energía

Recomendaciones sobre el consumo de energía eléctrica

Con motivo de la epidemia del COVID-19 que actualmente enfrenta nuestro país se han emitido una serie de medidas para permanecer en casa, lo que conlleva la posibilidad de que se incremente el consumo de energía eléctrica, lo cual se verá reflejado en un pago mayor. Para evitar que esos consumos excesivos afecten su bolsillo, es importante tomar en consideración, la siguiente informa-

ción y recomendaciones:

1. ¿Quién determina las tarifas de energía eléctrica?

La legislación vigente establece que la Comisión Reguladora de Energía (CRE) es quien determina la metodología del cálculo de las tarifas para el suministro básico. Así mismo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público es la encargada de autorizar estas tarifas.

Fuente:

Ley de la Industria Eléctrica.

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIElec_110814.pdf

Acuerdo por el que se autorizan las tarifas finales de energía eléctrica del suministro básico a usuarios domésticos

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5506179&fecha=30/11/2017

2. ¿Qué tipo de tarifas de energía eléctrica existen?

Para uso doméstico, existe actualmente un esquema tarifario vigente de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) que se divide en ocho tarifas, que son las siguientes:

- Domésticas: 1, 1A, 1B, 1C, 1D, 1E, 1F
- Domésticas de alto consumo: DAC

Las letras sirven para indicar las diferentes regiones en México ya que cada una varía en cuanto a su temperatura mínima promedio mensual y dependiendo del tipo de tarifa será el subsidio aplicable a la misma.

Tipos de tarifas

- Tarifa doméstica 1

La tarifa 1, se aplica a todos los servicios que destinen la energía para uso exclusivamente doméstico, para cargas que no sean consideradas de alto consumo de acuerdo a lo establecido en la Tarifa DAC, conectadas individualmente a cada residencia, apartamento, apartamento en condominio o vivienda.

- Tarifa doméstica 1A

La tarifa 1A aplica a todos los servicios que destinen la energía para uso exclusivamente doméstico, para cargas que no sean consideradas de alto consumo de acuerdo a lo establecido en la Tarifa DAC, conectadas individualmente a cada residencia, apartamento, apartamento en condominio o vivienda, en localidades cuya temperatura media mensual en verano sea de 25 grados centígrados como mínimo. Estos servicios sólo se suministrarán en baja tensión y no deberá aplicárseles ninguna otra tarifa de uso general.

- Tarifa doméstica 1B

La tarifa 1B aplica a todos los servicios que destinen la energía para uso exclusivamente doméstico, para cargas que no sean consideradas de alto consumo de acuerdo a lo establecido en la Tarifa DAC, conectadas individualmente a cada residencia, apartamento, apartamento en condominio o vivienda, en localidades cuya temperatura media mensual en verano sea de 28 grados centígrados como mínimo. Estos servicios sólo se suministrarán en baja tensión y no deberá aplicárseles ninguna otra tarifa de uso general.

- Tarifa doméstica 1C

La tarifa 1C aplica a todos los servicios que destinen la energía para uso exclusivamente doméstico, para cargas que no sean consideradas de alto consumo de acuerdo a lo establecido en la Tarifa DAC, conectadas individualmente a cada residencia, apartamento, apartamento en condominio o vivienda, en

localidades cuya temperatura media mensual en verano sea de 30 grados centígrados como mínimo. Estos servicios sólo se suministrarán en baja tensión y no deberá aplicárseles ninguna otra tarifa de uso general.

- Tarifa doméstica 1D

La tarifa 1D aplica a todos los servicios que destinen la energía para uso exclusivamente doméstico, para cargas que no sean consideradas de alto consumo de acuerdo a lo establecido en la Tarifa DAC, conectadas individualmente a cada residencia, apartamento, apartamento en condominio o vivienda, en localidades cuya temperatura media mensual en verano sea de 31 grados centígrados como mínimo. Estos servicios sólo se suministrarán en baja tensión y no deberá aplicárseles ninguna otra tarifa de uso general.

- Tarifa doméstica 1E

La tarifa 1E aplica a todos los servicios que destinen la energía para uso exclusivamente doméstico, para cargas que no sean consideradas de alto consumo de acuerdo a lo establecido en la Tarifa DAC, conectadas individualmente a cada residencia, apartamento, apartamento en condominio o vivienda, en localidades cuya temperatura media mensual en verano sea de 32 grados centígrados como mínimo. Estos servicios sólo se suministrarán en baja tensión y no deberá aplicárseles ninguna otra tarifa de uso general.

- Tarifa doméstica 1F

La tarifa 1F aplica a todos los servicios que destinen la energía para uso exclusivamente doméstico, para cargas que no sean consideradas de alto consumo de acuerdo a lo establecido en la Tarifa DAC, conectadas individualmente a cada residencia, apartamento, apartamento en condominio o vivienda, en localidades cuya temperatura media mensual

en verano sea de 33 grados centígrados como mínimo. Estos servicios sólo se suministrarán en baja tensión y no deberá aplicárseles ninguna otra tarifa de uso general.

▪ Tarifa de alto consumo

La tarifa de alto consumo aplica cuando se registra un consumo mensual promedio superior al límite de alto consumo.

El consumo mensual promedio se determinará con el promedio móvil del consumo durante los últimos 12 meses

El límite de alto consumo se define para cada localidad en función de la tarifa en la que se encuentre clasificada:

Tarifa 1:	250 (doscientos cincuenta)	kWh/ mes.
Tarifa 1A:	300 (trescientos)	kWh/ mes.
Tarifa 1B:	400 (cuatrocientos)	kWh/ mes.
Tarifa 1C:	850 (ochocientos cincuenta)	kWh/ mes.
Tarifa 1D:	1,000 (un mil)	kWh/ mes.
Tarifa 1E:	2,000 (dos mil)	kWh/ mes.
Tarifa 1F:	2,500 (dos mil quinientos)	kWh/ mes.

Fuente:

Comisión Federal de Electricidad. Estructura Tarifaria Vigente. Hogar <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/Tarifas-CRECasa/Casa.aspx>

3. ¿Cómo saber en qué tipo de tarifa me encuentro?

Para saber el tipo de tarifa en el que te encuentras puedes consultar tu recibo de luz, como se muestra a continuación:



Cuando el Consumo Mensual Promedio del usuario sea superior al Límite de Alto Consumo se le reclasificará a la Tarifa Doméstica de Alto Consumo. En cuestión de precios, la tarifa DAC puede llegar a ser más costosa, aumentando el costo de su consumo a casi el doble. Lo que significa que si excedes los consumos a tu tipo de tarifa doméstica, de acuerdo con la normatividad pasarás a la tarifa DAC.

Fuente:

Comisión Federal de Electricidad. Tarifas para el suministro y venta de energía eléctrica. Consulta tu tarifa https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/Tarifas/tarifas_negocio.aspx#

4. ¿Cómo puedo salir de la tarifa DAC?

No existe algún procedimiento específico establecido en ley para poder salir de la tarifa DAC, sin embargo, lo primero que tienes que hacer es bajar tus consumos a los niveles de la tarifa doméstica que te correspondan. También existe la opción de poder presentar una Inconformidad por cobro excesivo en el consumo de energía eléctrica.

El trámite mencionado anteriormente no tiene costo alguno y puede ser presentado de manera presencial en alguno de los Centros de Atención de la Comisión Federal de Electricidad o en línea.

Los únicos datos que se requieren para poder presentar una Inconformidad por cobro excesivo en el consumo de energía eléctrica son el número de servicio que aparece en el recibo de luz y un correo electrónico para poder darle seguimiento al trámite.

Para poder presentar la inconformidad, es necesario acceder a la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/inconformidad-por-cobro-excesivo-en-el-consumo-de-energia-electrica/CFE200>

Lo anterior encuentra su fundamento en las disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico expedidas por la Comisión Reguladora de Energía que establecen en los Derechos y Obligaciones del Usuario Final del Suministro Básico, la facultad para inconformarse o quejarse cuando así convenga a sus intereses, solicitando

la reparación o restitución del daño o perjuicio causado por el Suministrador de Servicios Básicos.

De igual manera se puede acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para solicitar su intervención, este trámite se puede hacer de manera presencial o en línea.

Es importante mencionar que una vez que se acude ante la PROFECO, se establece que la Comisión Federal de Electricidad no podrá cortar el suministro de luz por falta de pago hasta que concluya el procedimiento iniciado.

Fuente:

Trámites Comisión Federal de Electricidad - Inconformidad por cobro excesivo en el consumo de energía eléctrica.

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/inconformidad-por-cobro-excesivo-en-el-consumo-de-energia-electrica/CFE200>

<https://www.cfe.mx/vun/Paginas/inconformidadCobroExcesivo.aspx>

Procuraduría Federal del Consumidor - Proceso y requisitos de Quejas y Denuncias

<https://www.gob.mx/profeco/articulos/proceso-y-requisitos-de-quejas-y-denuncias?idiom=es>

Ley Federal de Protección al Consumidor

https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/Ifpc_ultimo_CamDip.pdf

Disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle

php?codigo=5426129&fecha=18/02/2016

5. ¿Qué recomendaciones existen para salir de la tarifa DAC?

La Comisión Federal de Electricidad expidió una guía con las siguientes recomendaciones para evitar ser reclasificado en la tarifa DAC:

- Cuidar tu consumo sea inferior al límite superior promedio de tu localidad.
- Evita colocar el refrigerador cerca de fuentes de calor como la estufa.
- No introduces alimentos calientes al refrigerador, déjalos enfriar antes de guardarlos.
- Llena la lavadora a su máxima capacidad, esto alarga su vida útil.
- Utiliza la secadora solamente cuando las condiciones meteorológicas no te permitan exponerla a la intemperie.

- Plancha la mayor cantidad posible de ropa en cada sesión; empieza primero por la ropa gruesa, o la que necesite más calor y deja para el final las prendas delgadas, así aprovecharás el calor acumulado.
- Desenchufa los televisores que nadie está utilizando; recuerda que hay equipos que consumen energía eléctrica sin estar encendidos.
- El consumo de los televisores es mayor si este encendido la mayor parte del día.

Fuente:

Guía de Tarifa Doméstica de Alto Consumo (DAC) publicada por la Comisión Federal de Electricidad.

<https://www.cfe.mx/Casa/InformacionCliente/CatalogoTramites/tarifaaaltoconsumo.pdf>

La presente guía se elabora únicamente con fines informativos y no deberá considerarse como asesoría legal de ningún tipo. Recomendamos en cada caso contactar a sus asesores legales para la toma de cualquier decisión. Es importante señalar que, la información contenida en la presente guía está actualizada y es válida a la fecha de emisión de la misma, por lo que es importante

que revisen de forma regular las disposiciones aplicables a nivel federal, estatal y/o municipal que realicen las autoridades correspondientes que pudieran modificar el contenido o alcance de la guía. Los despachos de abogados, profesionistas y organizaciones involucradas en la preparación de esta guía no emiten ninguna opinión sobre algún asunto en particular.