

QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE GARANTÍAS, A CARGO DE LA SENADORA OLGA PATRICIA SOSA RUIZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA

Olga Patricia Sosa Ruiz, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Regeneración Nacional en la LXVI Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con lo previsto en los artículos 8, numeral 1, fracción I, 164 y 169 del Reglamento del Senado de la República, somete a consideración del pleno la presente iniciativa con proyecto de decreto, por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de garantías, con base en la siguiente

Exposición de Motivos

La expedición de una garantía al adquirir un bien, servicio o producto es fundamental tanto para el comprador como para el vendedor, ya que establece un entorno de confianza y seguridad en la compra.

Para el consumidor, la garantía actúa como un respaldo ante posibles fallos o defectos que puedan presentarse después de la compra, garantizando que se pueda obtener una solución o compensación. En cuanto al proveedor, ofrecer una garantía se convierte en una herramienta útil para generar confianza, fidelizar a los clientes y diferenciarse de la competencia. Además, refleja el compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, lo que favorece una mejor imagen y relaciones comerciales sostenibles.

De esta manera, la garantía no sólo constituye un derecho legal, sino también una estrategia clave para fortalecer los lazos entre consumidores y empresas a largo plazo.

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) establece como una de las obligaciones de los proveedores informar y respetar las garantías, términos y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios.

De tal suerte que, conforme al mismo ordenamiento, la póliza debe ser entregada al consumidor al momento de recibir el producto o servicio. La LFPC establece que el cumplimiento de las garantías es exigible, indistintamente, al productor, al importador del bien o servicio y al distribuidor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación.

Y para hacer efectiva la garantía se debe acudir al domicilio en que haya sido adquirido o contratado el bien o servicio, o en el lugar o lugares que exprese la propia póliza. Es así como este ordenamiento legal dispone que el proveedor deberá cubrir al consumidor los gastos necesarios erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al antes señalado. Si es un producto importado, la información de estos expresará su lugar de origen y, en su caso, los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes.

Conforme al capítulo IX de la LFPC si durante la vigencia de la garantía el producto que se adquiere presenta alguna falla, de inmediato el consumidor debe comunicarse con el proveedor responsable para solicitar el cambio del producto y/o en su caso la reparación

correspondiente. En términos del mismo Capítulo IX "De las garantías", cuando procede el cambio de piezas, el proveedor tiene la obligación de sustituirlas por originales, así como que el servicio de reparación durante la vigencia de la garantía es gratuito, el proveedor no debe aplicar cobros adicionales ni condicionar la garantía.

No obstante, que el capítulo IX de la LFPC cuenta con ocho artículos que se refieren a las garantías de bienes, productos o servicios, en dichos preceptos no se establece expresamente qué se entiende por garantía para efectos de la misma ley, asimismo es de destacarse que el artículo 78 establece los requisitos de la póliza de garantía en los términos siguientes:

Artículo 78. La póliza de garantía deberá expedirse por el proveedor por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, domicilio para reclamaciones y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.

Del precepto transcrito y de los demás artículos que comprende el capítulo IX, "De las garantías", no se desprende que se establezca que la póliza o la garantía debe incluir "el plazo que tiene el proveedor para el cumplimiento de la garantía", lo que es distinto a la duración de la propia garantía que puede ser desde 90 días hasta 1 o 2 años o más, por lo que para otorgar certeza jurídica a los consumidores se estima necesario establecer expresamente en el capítulo IX, el plazo que tiene el proveedor para el cumplimiento de la garantía en cuanto a la reparación o mantenimiento del bien adquirido, contado a partir de que el consumidor la hace efectiva.

La importancia de esta propuesta de adición a la Ley Federal de Protección al Consumidor deviene de que a muchos consumidores les ha pasado que los productos o servicios que piden no funcionan en la manera en que deberían hacerlo y para ello recurren a la póliza de garantía, para hacerla efectiva.

Sin embargo, desafortunadamente para los consumidores en los hechos no siempre se cumple con la garantía en un plazo determinado a partir de la reclamación, ello es porque falta en la Ley la obligación al proveedor de que el cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el plazo establecido en la póliza y el cual no podrá ser mayor a determinado plazo a partir de su reclamación o que el tiempo que transcurra desde el momento en que el consumidor solicite el cumplimiento de la garantía hasta el momento en que le sea entregado el bien reparado, que no podrá exceder de determinado plazo. La falta de este plazo ha dado lugar en diversas ocasiones, a que los proveedores apliquen el plazo que más les convenga en perjuicio del consumidor.

A manera de ejemplo se señala lo que sucedió en el pasado mes de enero de este 2025 en Reynosa, Tamaulipas, donde la empresa MG, agencia de venta de automóviles de procedencia China decidió cerrar sus instalaciones y negar el servicio a los clientes. Lo anterior, a raíz de la presión ejercida por una clienta que denunció que la agencia de autos MG le vendió un automóvil defectuoso y decidieron cerrar las instalaciones.¹

Alejandra Ceccopiere compró en 2024 un ZS Elegance Red Pack de lujo, el cual a los pocos días presentó fallas, por lo cual lo llevó en Reynosa a la agencia MG para su reparación, no obstante, le tardaron 10 meses en repararlo, esos 10 meses el vehículo estuvo en la

agencia y al poco tiempo que se lo entregaron le volvió a fallar. El vehículo le costó 500 mil pesos y nunca ha dejado de pagar las mensualidades y la agencia solo le da largas para darle una solución.²

El caso de Alejandra Ceccopiere no es el único, hay muchos consumidores que, como ella, han exigido el cumplimiento de la garantía y no han tenido respuesta favorable en un plazo corto o determinado, con el propósito de proteger a los consumidores de prácticas abusivas o engañosas por parte de los proveedores, se estima necesario reformar diversos artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para establecer qué debe entenderse por garantía y la mención de que la póliza debe contener un plazo para el cumplimiento de ésta en caso de reparación o mantenimiento del bien adquirido, el cual se deberá contar a partir de la reclamación que presente el consumidor al proveedor.

Se estiman necesarias las reformas que se proponen con la presente iniciativa con la confianza de que la Ley Federal de Protección al Consumidor ampara a los consumidores en primera instancia, para exigir que los proveedores de productos o servicios les cumplan y así lograr que sean consumidores empoderados.

Por lo expuesto, en el siguiente cuadro comparativo se plantean las reformas que se proponen con la presente iniciativa respecto a la Ley Federal de Protección al Consumidor:

Ley Federal de Protección al Consumidor

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
ARTÍCULO 77.- Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre proveedor y consumidor.	ARTÍCULO 77.- ...
Para los efectos del párrafo anterior la garantía no podrá ser inferior a noventa	...

días contados a partir de la entrega del bien o la prestación del servicio. Sin correlativo	Para efectos del presente Capítulo por garantía se entenderá la obligación que, en su caso, asume el proveedor o tercero para proteger al consumidor durante un plazo o uso determinado, en contra de las posibles deficiencias del bien o servicio prestado, sus piezas, partes o sistemas específicos, de conformidad con las especificaciones de la propia garantía, así como lo dispuesto en esta Ley.
ARTÍCULO 78.- La póliza de garantía deberá expedirse por el proveedor por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, domicilio para reclamaciones y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.	ARTÍCULO 78.- La póliza de garantía deberá expedirse por el proveedor por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, plazo que tiene el proveedor para su cumplimiento en cuanto a la reparación o mantenimiento del bien o servicio adquirido, contado a partir de que el consumidor la hace efectiva, domicilio para reclamaciones

	y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.
ARTÍCULO 79.- Las garantías ofrecidas no pueden ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables ni prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente corresponden al consumidor. El cumplimiento de las garantías es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al distribuidor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación. El cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el domicilio en que haya sido adquirido o contratado el bien o servicio, o en el lugar o lugares que exprese la propia póliza. El proveedor deberá cubrir al consumidor los gastos necesarios erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al antes señalado.	ARTÍCULO 79.-

Sin correlativo	El cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el plazo establecido en la póliza y a falta de plazo, su cumplimiento no podrá ser mayor a noventa días naturales contados a partir de su reclamación.
ARTÍCULO 81.- En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento dentro de los noventa días naturales posteriores a la entrega del producto al consumidor, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo. Sin correlativo	ARTÍCULO 81.- ... En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo vuelva a presentar deficiencias imputables al fabricante, el consumidor tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es

	superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo. El tiempo que transcurra desde el momento en que el consumidor solicite el cumplimiento de la garantía hasta el momento en que le sea entregado el bien reparado o mantenido, no podrá exceder de noventa días naturales, salvo disposición en contrario en la póliza.
--	--

Por lo expuesto, y con base en lo dispuesto en el artículo 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, quien suscribe somete a consideración de esta soberanía la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de garantías

Único. Se **adicionan** un párrafo tercero al artículo 77, uno tercero al artículo 79 y dos últimos al artículo 81; y se **reforma** el artículo 78 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Artículo 77. ...

...

Para efectos del presente capítulo por garantía se entenderá la obligación que, en su caso, asume el proveedor o tercero para proteger al consumidor durante un plazo o uso determinado, en contra de las posibles deficiencias del bien o servicio prestado, sus piezas, partes o sistemas específicos, de conformidad con las especificaciones de la propia garantía, así como lo dispuesto en esta ley.

Artículo 78. La póliza de garantía deberá expedirse por el proveedor por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, **plazo que tiene el proveedor para su cumplimiento en cuanto a la reparación o mantenimiento del bien o servicio adquirido, contado a partir de que el consumidor la hace efectiva**, domicilio para reclamaciones y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.

Artículo 79. ...

...

El cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el plazo establecido en la póliza y a falta de plazo, su cumplimiento no podrá ser mayor a noventa días naturales contados a partir de su reclamación.

Artículo 81. ...

En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo vuelva a presentar deficiencias imputables al fabricante, el consumidor tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los noventa días naturales, se estará a dicho plazo.

El tiempo que transcurra desde el momento en que el consumidor solicite el cumplimiento de la garantía hasta el momento en que le sea entregado el bien reparado o mantenido, no podrá exceder de noventa días naturales, salvo disposición en contrario en la póliza.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Las erogaciones que pudieran presentarse con motivo de la entrada en vigor del presente decreto se realizarán con cargo a los presupuestos aprobados a los ejecutores de gasto correspondiente para el ejercicio fiscal que corresponda.

Notas

1 "Empresa MG en Reynosa suspendió actividades ante presión por venta de autos defectuosos", en Hoy Tamaulipas, 17 de enero de 2025. Recuperado de <https://www.hoytamaulipas.net/notas/581526/Empresa-MG-en-Reynosa-suspendio-actividadesante-presion-por-venta-de-autos-defectuosos.html>

2 Agencia de autos MG en Reynosa vende autos defectuosos, Hoy Tamaulipas, 17 de enero de 2025. Recuperado de https://www.hoytamaulipas.net/notas/581499/Agencia-de-autos-MG-en-Reynosavende-autos-defectuosos.html#google_vignette

Sede de la Comisión Permanente, a 29 de enero de 2025.

Senadora Olga Patricia Sosa Ruiz (rúbrica)