

**INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Presenta:** *Dip. Sara Latife Ruíz Chávez (PRI-Quintana Roo)*

**Objeto:** Establece que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), para el desempeño de sus funciones, podrá aplicar cualquiera de las siguientes medidas de apremio:

- El auxilio de la fuerza pública;
- Ordenar arresto administrativo hasta por 36 horas;
- Clausura temporal hasta por 15 días;
- Ordenar la suspensión de información o publicidad;
- En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por \$9,256.95, por un periodo no mayor a 180 días.

Así mismo la PROFECO podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores:

- Clausura temporal por el tiempo que duren las circunstancias que afecten o puedan afectar la vida, la salud y la seguridad de las personas;
- Emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes y de servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;
- Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando puedan poner en riesgo la vida, la seguridad o la salud de los consumidores;
- Ordenar el llamado a revisión de bienes o productos cuando presenten defecto o daños que ameriten ser corregidos, reparados, o reemplazados.
- La Procuraduría podrá requerir al proveedor que informe sobre el número de consumidores notificados, cantidad de productos o servicios involucrados y su distribución geográfica, las acciones, plazos, calendarios, programas de mantenimiento o de pago, cartas compromiso,

presupuestos o cualquiera otra medida dirigida a cumplirlas, y podrá supervisar la disposición de los productos o servicios involucrados y los avances en la atención a los consumidores.

Señala que La Procuraduría sancionará con clausura definitiva, en los siguientes casos:

- El operar sin la inscripción en el Registro de Casas de Empeño,
- El operar sin la inscripción en el Registro de Tiempos Compartidos,
- Las violaciones reiteradas de esta ley y de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de combustibles relativas a gasolina, diésel y gas licuado de petróleo.

La clausura será total cuando se impida la actividad comercial de todo el establecimiento del infractor y parcial, cuando se limite a determinadas áreas, lugares o instalaciones del establecimiento respectivo.

Asimismo, considera que la violación a los derechos de los consumidores contemplados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como a las disposiciones de carácter general que emite la Procuraduría en cumplimiento a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (Despachos de cobranza), son casos particularmente graves.

---

## Consideraciones

La protección al consumidor en nuestro país es un asunto relativamente nuevo pero ha ido tomando mayor relevancia con el paso de los años, en particular durante la presente administración. Los organismos de protección como la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) se encargan de regular y mantener los ámbitos de protección a los consumidores dentro de los límites establecidos por la ley. Sin embargo, también es cierto que los abusos son una constante y que es necesario dotar de mayores facultades a la procuraduría para que el régimen de defensa se extienda e imperen las transacciones justas. En este sentido, queda claro que los consumidores son una parte desprotegida que se encuentra en la disyuntiva entre sufrir el abuso u obtener el bien o servicio deseado.

Por ello, es imprescindible que los agentes que obtienen un lucro por la venta de sus productos se encuentren ante panoramas en los que haya nullos incentivos para aprovecharse de la necesidad de los usuarios. En el mundo se ha convertido en una cuestión popular la lucha contra grandes empresas que monopolizan los mercados de forma silenciosa como los productores de alimentos procesados, las gasolineras, los proveedores de electricidad, las empresas de telecomunicaciones, los bancos, las casas de empeño y, en general, los regímenes de adhesión en los que la voluntad del consumidor queda desplazada. Con base en ello, a continuación se argumentará por qué es imprescindible expandir tales facultades con miras a un intercambio más justo para los compradores finales en materia de combustibles y casas de empeño.

#### Régimen de casas de empeño

La Asociación Mexicana de Empresas de Servicios Prendarios informó que, durante 2014, sus afiliadas otorgaron 58.4 millones de préstamos, equivalentes a 34 mil millones de pesos. La cartera promedio de estos lugares se compone en un 15 por ciento por vehículos, 29 por ciento en joyería y 56 por ciento en un conjunto de electrónicos, herramientas, juegos, muebles, electrodomésticos y demás. El préstamo promedio brindado es por la cantidad de 1,013 pesos. Los plazos suelen variar, pero, la mayoría es por un mes (68 por ciento), el 28 por ciento semanal y el 11 por ciento a plazo quincenal, bimestral o trimestral. En cuanto al cumplimiento de los clientes en el pago requerido para recuperar la cosa dejada en prenda, 80 por ciento de los usuarios cumple.<sup>1</sup>

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), entre 2011 y 2012, 33.7 por ciento de las personas entre 18 y 70 años solicitaron un crédito informal (préstamos entre particulares o con instituciones no financieras), de ellos, 6.7 por ciento acudió a una casa de empeño para financiarse, número equivalente a más de cuatro millones y medio de personas. La mayoría de los casos las personas recurrieron a estos servicios para cubrir necesidades básicas como pago de alimentos,

servicios, salud y educación. Aunque los mexicanos suelen recurrir a ellos por falta de asequibilidad a créditos formales, 40 por ciento de ellos contó con uno al momento del empeño.<sup>2</sup>

El documento regulador de las casas de empeño es la Norma Oficial Mexicana NOM-179-SCFI-2007 para servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.<sup>3</sup> Su objetivo es establecer los requisitos necesarios de información comercial que deben proporcionarse en los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, aunado a los elementos de información del contrato que medie la formalización de tales servicios. Su aplicación es obligatoria en México para todas las personas físicas o morales que no sean reguladas por las leyes financieras y que se dediquen de manera habitual o profesional a operaciones de este tipo. Las disposiciones generales decretan que la información proporcionada por el proveedor debe ser veraz, comprobable, sin textos, diálogos o sonidos e imágenes que induzcan al error o confusión de consumidor por ser engañosas o abusivas. Esta debe ser en español y con letra clara y legible. El proveedor tiene prohibido utilizar las prendas con fines distintos a los que se hayan pactado en el contrato.

Igualmente, deberán hacer transparentes sus operaciones mediante publicidad permanente y visible en una pizarra de anuncios o medio electrónico informativo en los establecimientos abiertos al público. Esta publicidad al menos debe contener el porcentaje del préstamo conforme el avalúo de la prenda; las prendas aceptadas; los días y horario de servicio y atención de reclamaciones; la tasa de interés sobre los saldos insolutos, el costo anual total y los gastos por almacenaje; el plazo de pago y requisitos para el desempeño de la prenda; la cantidad de referendos a los que tiene derecho el consumidor, sus requisitos y condiciones; el procedimiento de comercialización de la prenda, sus requisitos y condiciones; el gasto de almacenaje en caso de no recoger la prenda desempeñada y sus condiciones; y las condiciones de venta de la prenda.

En cuanto a los contratos, éstos tienen requisitos específicos para no ser afectados con nulidad. Para su validez deben establecerse por escrito, en español y sus caracteres deben ser legibles a simple vista. El contrato se debe establecer en moneda nacional, aunque es posible hacerlo en moneda extranjera; el pago deberá solventarse entregando el equivalente en moneda nacional con el tipo de cambio en la fecha que se haga el pago. Todos los contratos deberán registrarse ante la procuraduría y estar a la vista en el establecimiento.

La Ley Federal de Protección al Consumidor<sup>4</sup> entiende como casas de empeño a los proveedores en su calidad de personas físicas o como sociedades mercantiles no reguladas por normas o autoridades financieras que, de manera habitual o profesional, realicen y oferten públicamente operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria que tienen prohibido llevar a cabo actividades reguladas para el sistema financiero. Éstas deben inscribirse en un Registro de Casas de Empeño, así como los contratos de adhesión que celebren con sus clientes a cargo de la Profeco. La falta del registro anterior se considera infracción grave y se sancionará con la clausura total o parcial hasta por noventa días y con multa de entre 147,000 a los 4'105,000 pesos (artículo 128 Bis). También deben informar a la procuraduría cualquier cambio en los requisitos esenciales mediante un aviso dentro de los treinta días naturales a la fecha del cambio. Igualmente deben establecer procedimientos que garanticen al pignorante la restitución de la prenda, en caso de robo o extravío deberán reintegrar el valor, siendo metales preciosos éste no podrá ser menor al del valor en el mercado al momento de la reposición. En caso contrario, la multa será igual a la anterior.

No obstante la especificidad normativa de ambos preceptos, la realidad es otra. Las casas de empeño, a pesar de dichas regulaciones, suelen incumplir con sus obligaciones. Esto implica que las sanciones no son suficientemente efectivas para evitar los abusos al consumidor final. Una encuesta realizada en 2013 a 115 establecimientos de empeño develó que no se cumplen con las exigencias establecidas.

Tabla 1: Proporción de instituciones que mostraron la información obligatoria 5

En este sentido se puede apreciar que la ley establece sanciones que podrían favorecer a los establecimientos de empeño en cuanto a que el cálculo de la sanción establecida sea menor al de la infracción cometida por la operación irregular. Al tratarse de lugares que lucran con la necesidad de las personas, las infracciones correspondientes deben ser lo suficientemente severas para desincentivar la usura en detrimento de los consumidores. Lo primordial sería que existiera un registro total de las personas físicas o morales dedicadas al préstamo con intereses y garantía prendaria para poder perseguir las irregularidades que perjudican tanto al conjunto social, además de conocer y regular los contratos adhesivos que los usuarios se ven obligados a firmar, aun cuando el interés sea mayor al valor equivalente de los bienes dejados como garantía prendaria.

### Régimen de combustibles

Las sanciones establecidas para productos básicos de consumo generalizado como alimentos, gas natural o licuado de petróleo, gasolina o productos sujetos a precios máximos o mínimos son consideradas especialmente graves por la Ley de Protección al Consumidor. La norma oficial para despacho de gasolina y otros combustibles líquidos<sup>6</sup> tiene como objetivo establecer las especificaciones, métodos de prueba y de verificación que se aplicarán, de manera preventiva, a los sistemas de despacho y medición de gasolina y otros combustibles líquidos comercializados en el territorio mexicano.

Los sistemas de clasificación aceptados por la norma son de computadoras que registran el volumen de combustible líquido, el importe de la venta y el precio por litro, y de contadoras que sólo registran el volumen de combustible líquido; ambos abastecidos por bombas remotas que abastecen a presión constante. El error máximo tolerado entre la lectura dada por el medidor y el volumen se obtiene con

una ecuación en la que la repetibilidad no puede ser mayor a 20 mililitros (ml) más 2 ml por litro servido.

Todos los sistemas de medición y despacho deben contar con un dispositivo totalizador en el que el computador o contador indique el volumen de combustible líquido acumulado entregado que sea verificable visualmente. El ajuste volumétrico del sistema de medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos se debe realizar únicamente mediante los dispositivos previstos para tal efecto, debiendo hacerse el ajuste de forma directamente en el sistema de medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos y nunca en forma remota a través de algún otro dispositivo. La verificación de correspondencia de lo establecido por la norma respecto de los combustibles líquidos le corresponde a la Profeco.

En 2010 la Profeco visitó a 83 por ciento de las gasolineras y a 61 por ciento de las plantas almacenadoras de gas licuado de petróleo (gas LP) en el país. Casi 30 y 70 por ciento, respectivamente, fueron evaluadas con anomalías. Como consecuencia se aplicó la medida precautoria de inmovilización a los instrumentos de medición para despacho de gasolina, cilindros de gas LP, vehículos repartidores y básculas de llenado; esto por no contener el volumen que aparecía o por implicar riesgos de accidentes. Así, se obtuvieron multas por 54.2 millones de pesos.<sup>7</sup>

Al igual que en el caso de las instituciones de empeño, las empresas encargadas de proveer gasolina y otros combustibles a la población se caracterizan por operar en la irregularidad, a pesar de las reglas establecidas en las normas oficiales. En este sentido, los consumidores son víctimas directas de la falta de sanciones efectivas que erradiquen los abusos con los que operan. La exigencia de encontrar soluciones contra los atropellos debe ser inmediata y bastante para que las personas dedicadas a estos ramos no tengan opción distinta a la de ofrecer servicios transparentes en los que el intercambio corresponda con el equilibrio debido entre el bien obtenido y el precio pagado.

## Clausuras temporales

Ahora bien, de los dos casos expuestos anteriormente se desprende que es imperativa la inclusión de supuestos adicionales entre las faltas que deben ser considerados “casos particularmente graves”.

Sin embargo, es necesario también que, como un paso o medida previa, la ley contemple entre las medidas de apremio –tendientes a hacer cumplimentar las determinaciones de la Profeco– la posibilidad de la clausura temporal hasta por 15 días.

Actualmente, la Ley Federal de Protección al Consumidor contempla la posibilidad de una clausura total o parcial, que se puede extender hasta por noventa días, ante casos definidos por la ley como particularmente graves .

Esta disposición podría resultar (i) sumamente gravosa para el proveedor porque el margen de discrecionalidad para la autoridad es muy amplio o, (ii) insuficiente para el consumidor porque los tribunales otorgan con relativa facilidad una suspensión en un juicio de amparo cuando se puede vulnerar la economía de un proveedor por una clausura desmedida.

En efecto, el artículo 128 Bis de la ley en comento, establece a la letra:



Artículo 128 Bis. En casos particularmente graves, la procuraduría podrá sancionar con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de noventa días y con multa de \$146,620.98 a \$4'105,387.31.

En ese contexto, es necesario dotar a la autoridad de facultades más precisas y establecer la posibilidad de clausuras limitadas a la temporalidad de 15 días, plazo en el que la autoridad puede lograr instar a los proveedores a cumplimentar mandatos extra judiciales que emite la Profeco y garantizar que, aun cuando no se trate de casos particularmente graves, pero que sea necesaria la protección de las colectividades de consumidores, se prevenga una afectación mayor.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, someto a consideración de esta honorable asamblea la presente iniciativa con proyecto de

Decreto

Único. Se reforma el artículo 25, fracciones I, II, III y IV; las fracciones IV y VI, así como los párrafos último y penúltimo del artículo 25 Bis; el artículo 128; el primer párrafo del artículo 128 Bis; la fracción VIII del artículo 128 Ter; un tercer, cuarto y quinto párrafos al artículo 128 Bis; se adicionan las fracciones IX y X del artículo 128 Ter; todos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Artículo 25. La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar cualquiera de las siguientes medidas de apremio:

- I. El auxilio de la fuerza pública;
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- II. Ordenar arresto administrativo hasta por 36 horas;
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- III. Clausura temporal hasta por 15 días;
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- IV. Ordenar la suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35 de esta Ley;
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- V. Multa de \$231.42 a \$23,142.38;
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- VI. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por \$9,256.95, por un periodo no mayor a 180 días; y
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- VII. Apercibimiento.

Artículo 25 Bis. La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores:

I. a III. ...

IV. Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente que ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores;

V. Colocación de sellos e información de advertencia;

VI. Ordenar la suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35 de esta Ley;

VII. Clausura temporal por el tiempo que duren las circunstancias que afecten o puedan afectar la vida, la salud y la seguridad de las personas;

VIII. Emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes y de servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;

IX. Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando puedan poner en riesgo la vida, la seguridad o la salud de los consumidores;

X. Ordenar el llamado a revisión de bienes o productos cuando presenten defecto o daños que ameriten ser corregidos, reparados, o reemplazados.

Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en los artículos 14, 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 Ter de la presente ley o cuando se violen otras disposiciones de la misma.

Las medidas precautorias se levantarán una vez que el proveedor acredite el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las medidas a que se refiere este precepto.

En el caso de las medidas precautorias a que se refieren las fracciones VIII, IX y X de este precepto, la Procuraduría podrá requerir al proveedor que informe sobre el número de consumidores notificados, cantidad de productos o servicios involucrados y su distribución geográfica, las acciones, plazos, calendarios, programas de mantenimiento o de pago, cartas compromiso, presupuestos o cualquiera otra medida dirigida a cumplirlas, y podrá supervisar la disposición de los productos o servicios involucrados y los avances en la atención a los consumidores .

Artículo 128. Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7, 8, 10, 12, 25 Bis, 25 Ter, 44, 63, 63 Bis, 63 Ter, 63 Quintus, 64, 64 Bis, 64 Ter, 64 Quáter, 65, 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6, 65 Bis 7, 73, 73 Bis, 73 Ter, 73 Quáter, 73 Quintus, 74, 76 Bis 11, 76 Bis 14, 80, 86 Bis, 87, 87 Ter, 92, 92 Ter, 98 Bis, y 121 serán sancionadas con multa de \$664.88 a \$2 ?600,449.22.

Artículo 128 Bis. En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de ciento veinte días y con multa de \$138,854.28 a \$3 ?887,919.91.

...La Procuraduría sancionará con clausura definitiva, en los siguientes casos:

- a) El operar sin la inscripción en el Registro de Casas de Empeño,
- b) El operar sin la inscripción en el Registro de Tiempos Compartidos,
- c) Las violaciones reiteradas de esta ley y de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de combustibles relativas a gasolina, diésel y gas licuado de petróleo.

La clausura será total cuando se impida la actividad comercial de todo el establecimiento del infractor y parcial, cuando se limite a determinadas áreas, lugares o instalaciones del establecimiento respectivo.

Asimismo, se considera que la violación a los derechos de los consumidores contemplados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como a las disposiciones de carácter general que emite la Procuraduría en cumplimiento a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, son casos particularmente graves y se sancionarán en términos del primer párrafo de este artículo.

Artículo 128 Ter. Se considerarán casos particularmente graves:

I. a VII. ...

VIII. Aquellas conductas que vulneren los derechos contemplados en el título segundo de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes ;

IX. Aquellas conductas que vulneren los derechos contemplados en el título noveno de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; y

X. Aquellas conductas que vulneren las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza emitidas por la Procuraduría en términos del artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Transitorio

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

Notas

1 Édgar Amigón, Revista Proteja su dinero de la Profeco, enero del 2016. Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/2016/190/casa.pdf>.

2 Jesús Balcázar Conde, Sí, nos empeñamos en informarte: préstamos con garantía prendaria, Brújula de compra, Profeco, 10 de febrero del 2015. Disponible en: [http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj\\_2015/bol298\\_Pr%C3%A9stamos\\_con\\_garant%C3%ADa\\_prendaria.asp](http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2015/bol298_Pr%C3%A9stamos_con_garant%C3%ADa_prendaria.asp).

3 Francisco Ramos Gómez Director General de Normas, NOM-179-SCFI-2007, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, México, 5 de octubre de 2007. Disponible en:

[http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/2846/SEECO3/SEECO3 .htm](http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/2846/SEECO3/SEECO3.htm).

Aunado a ello debe contener:

6.1 Nombre, denominación o razón social, domicilio, y Registro Federal de Contribuyentes del proveedor del servicio.

6.2 Nombre, domicilio, número del documento oficial con que se identifica el consumidor, beneficiarios y, en su caso, el nombre del cotitular.

6.3 Descripción de la prenda.

6.4 Nombre o clave interna del valuador y monto del avalúo.

6.5 Fecha en que se realiza la operación, y número de referencia.

6.6 El monto del préstamo expresado en números y letra y porcentaje que representa del avalúo.

6.7 Tasa de interés en términos anuales sobre saldos insolutos del préstamo por los días efectivamente devengados, en su caso, gasto de almacenaje, Impuesto al Valor Agregado, y demás gastos necesarios y útiles que hiciere el proveedor para conservar la prenda, que el consumidor debe cubrir al desempeño.

6.8 Plazo máximo para desempeño, forma de pago y opciones de refrendo. En caso de que el vencimiento corresponda a un día inhábil, se considerará el día hábil siguiente.

6.9 Información completa sobre la fecha de inicio de comercialización de la prenda no desempeñada, y fecha límite para el finiquito. Así como, procedimiento y términos para finiquito, y en su caso, remanente.

6.10 Firma del consumidor al empeñar y al desempeñar y firma del proveedor o representante legal, o por el encargado o responsable del establecimiento abierto al público. En este caso, dichas firmas podrán estar contenidas en el reverso del contrato.



6.11 El reverso del contrato debe apegarse a lo siguiente:

6.11.1 Fecha y número de registro de contrato otorgado por la Procuraduría. En este caso, dichos datos podrán estar contenidos en el anverso del contrato.

6.11.2 Manifiesto del consumidor donde reconoce expresamente que es el legal, legítimo e indiscutible propietario de la prenda y de todo cuanto de hecho y por derecho le corresponde.

6.11.3 Forma de responder por la pérdida o deterioro de los bienes dados en prenda y el procedimiento para resarcir los daños.

6.11.4 Garantías que se ofrezcan, en su caso, y cobertura y los mecanismos mediante los cuales el consumidor puede hacerlas efectivas.

6.11.5 Causas de terminación del contrato.

6.11.6 Las penas convencionales a las que, en su caso, se hace acreedor el proveedor por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

6.11.7 El consumidor podrá exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo, no sea cedida o transmitida a

terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación deberá estar firmada o rubricada en cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión.

6.11.8 Relación de los derechos y obligaciones de las partes, señalando los términos y condiciones estipuladas para la prestación del servicio.

6.11.9 Instancias, procedimientos y mecanismos de información para la atención de reclamaciones, reposición del contrato por pérdida o destrucción, señalando los lugares, días y horarios de servicios.

6.11.10 El plazo que tiene el consumidor para recoger la prenda y, en su caso, los gastos para recoger la misma una vez transcurrido este plazo.

4 Ley Federal de Protección al Consumidor, Diario Oficial de la Federación, 24 de diciembre de 1992.  
Disponible en:

[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113\\_281216.p df.](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_281216.pdf)

5 Jesús Balcázar Conde, Sí, nos empeñamos en informarte: préstamos con garantía prendaria.

6 Christian Turégano Roldán Director General de Normas, NORMA Oficial Mexicana NOM-005-SCFI-2011, Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación, 30 de marzo del 2012. Disponible en:

[http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5241707&fecha=30/03/2012](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5241707&fecha=30/03/2012).

7 Dirección General de Comunicación Social, Comunicado 2, PROFECO da a conocer los resultados de sus acciones de verificación y vigilancia de combustibles en 2010, PROFECO, 7 de enero del 2011. Disponible en:

<http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa11/enero11/bol2.asp>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 21 de marzo de 2017.

Diputada Sara Latife Ruíz Chávez (rúbrica)