

DOF: 27/10/2023

ACUERDO por el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones modifican el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicado el 25 de enero de 2022.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- ECONOMÍA.- Secretaría de Economía.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Instituto Federal de Telecomunicaciones.

ACUERDO POR EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICAN EL "ACUERDO MEDIANTE EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, DETERMINAN LOS DERECHOS MÍNIMOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN LA CARTA A QUE HACE REFERENCIA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN", PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 25 DE ENERO DE 2022.

ANTECEDENTES

1. El 24 de diciembre de 1992, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), estableciendo que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, determinando sus funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

2. El 11 de junio de 2013, fue publicado en el DOF el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (Decreto), que creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes, y como autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.

3. El 10 de septiembre de 2013, quedó integrado el IFT, en términos de lo dispuesto por el artículo sexto transitorio del Decreto, mediante la ratificación por parte del Senado de la República de los nombramientos de los Comisionados que integran su órgano de gobierno y la designación de su Presidente.

4. El día 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión".

5. El 4 de septiembre de 2014, se publicó en el DOF el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" (Estatuto Orgánico), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014.

6. Con fecha 6 de julio de 2015, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión".

7. El 8 de marzo de 2019 se publicó en el DOF la "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)".

8. Con fecha 25 de enero de 2022, se publicó en el DOF el "ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión" (Acuerdo), mismo que abrogó el Acuerdo referido en el Antecedente 6.

CONSIDERANDOS

PRIMERO.- ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. El tercer párrafo del artículo 28 constitucional señala que *la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses*. Dicho precepto reconoce constitucionalmente los derechos de los consumidores y la necesidad de su protección legal como derechos fundamentales, asimismo, abre la posibilidad para que el legislador y el intérprete constitucional amplíen y desarrollen esos derechos para su efectiva protección.

Que de conformidad con el artículo 20 de la LFPC, la PROFECO es un organismo público descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Que conforme al artículo 1 fracciones III, IV y V de la LFPC, son principios básicos en las relaciones de consumo, la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, que representen; y, el acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores.

Conforme a lo establecido en el artículo 24, fracciones I, IV, V, XII, XIV, XV, XVI y XXVII de la LFPC, la PROFECO tiene facultades para promover y proteger los derechos del consumidor, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que

se refiere dicho precepto legal; celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del Gobierno de la Ciudad de México y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LFPC y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento; registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable; así como procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

Que de conformidad con lo establecido por el artículo 24, fracciones VI y IX de la LFPC, le corresponde orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores, así como promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a éstos el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.

Asimismo, en términos de lo dispuesto por el artículo 27 fracciones I, XI y XII de LFPC, corresponde al Procurador Federal del Consumidor representar legalmente a la PROFECO; expedir los lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la PROFECO el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas, y las demás que le confiera dicha ley y otros ordenamientos; y, en términos del artículo 9 fracción III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene la facultad de expedir los acuerdos y demás lineamientos y criterios necesarios para el funcionamiento de la PROFECO.

Por otra parte, el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), establece que corresponde al IFT y a la PROFECO determinar los derechos mínimos que deben incluirse en la Carta de Derechos materia del presente Acuerdo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Subprocurador de Telecomunicaciones es el servidor público que propone al Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deben incluirse en la carta a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 191 de la LFTR, así también, debe coordinarse con el IFT para la actualización de dichos derechos y su difusión correspondiente a través de los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

SEGUNDO.- ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL IFT. De conformidad con el artículo 28, párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución), el IFT es un órgano constitucional autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes.

Asimismo, el segundo párrafo del artículo 7 de la LFTR señala que el IFT tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a otras autoridades en los términos de la legislación correspondiente.

Por otra parte, el cuarto párrafo del artículo 191 de la LFTR establece que corresponde al IFT y la PROFECO determinar los derechos mínimos que deben incluirse en la Carta de Derechos materia del presente Acuerdo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, fracción II de la LFTR, corresponde al Pleno del IFT emitir su Estatuto Orgánico, en el cual se establecerán las facultades que ejercerán las diversas unidades del mismo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71, fracción II del Estatuto Orgánico, le corresponde a la Coordinación General de Política del Usuario del IFT, en coordinación con la PROFECO, determinar los derechos mínimos que se deben incluir en la carta a que se refiere el artículo 191 de la LFTR.

TERCERO. EL ACUERDO. El "Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión", contempla diversos apartados y prerrogativas que se encuentran directamente relacionadas con el ejercicio de los derechos establecidos, entre otros, en el artículo 191 de la LFTR.

No obstante lo anterior, como resultado de la revisión periódica efectuada por PROFECO y el IFT, se consideró conveniente incluir dentro de la redacción del Acuerdo lo establecido en la fracción XV del artículo 191 de la LFTR, referente a la manifestación de ideas, el acceso a la información y a la búsqueda, recepción y difusión de información e ideas, de manera expresa, con el objetivo de que los usuarios tengan mayor claridad al momento de ejercer sus derechos y los hagan valer durante las diversas etapas del consumo de los servicios públicos de telecomunicaciones.

CUARTO. MODIFICACIÓN DEL ACUERDO. En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 191, fracción XV de la LFTR y con la finalidad de incluir los derechos de los usuarios referentes a la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables, la PROFECO, por conducto de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y el IFT por conducto de la Coordinación General de Política del Usuario, han estimado pertinente modificar el numeral 80 del Acuerdo y sus referencias legales, así como el numeral 89 del Anexo 2 VERSIÓN EJECUTIVA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES del Acuerdo.

Por todo lo expuesto, la PROFECO y el IFT, en ejercicio de sus atribuciones, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, emiten el siguiente:

ACUERDO POR EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICAN EL "ACUERDO MEDIANTE EL CUAL LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, DETERMINAN LOS DERECHOS MÍNIMOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN LA CARTA A QUE HACE REFERENCIA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN", PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 25 DE ENERO DE 2022, CONFORME A LO SIGUIENTE:

Primero.- Se ADICIONA un segundo párrafo al numeral 80 del "Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión", para quedar como sigue:

80. ...

Tienes derecho a la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables^{90Bis}.

Segundo.- Se ADICIONA un segundo párrafo al numeral 89 del Anexo 2 "VERSIÓN EJECUTIVA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES del Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones", determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para quedar como sigue:

89. ...

Asimismo, tienes derecho a la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables.

Tercero.- Se ADICIONA al apartado (R-515726) del "Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión", la nota al pie de página 90 Bis, que se menciona en el segundo párrafo del artículo 80, detallado en el numeral Primero previo, para quedar como sigue:

90 Bis Artículo 191 fracción XV de la LFTR.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- El presente Acuerdo entrará en vigor a los 30 (treinta) días naturales siguientes del día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

El presente Acuerdo fue suscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 15 de septiembre de 2023.- Procuraduría Federal del Consumidor: Procurador Federal del Consumidor, Doctor **Francisco Ricardo Sheffield Padilla**.- Rúbrica.- Instituto Federal de Telecomunicaciones: Coordinador General de Política del Usuario, Doctor **Felipe Alfonso Hernández Maya**.- Rúbrica.

(R.- 544109)