



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Este Reglamento tiene por objeto establecer la organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley Federal de Protección al Consumidor y otras disposiciones legales aplicables.

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de este ordenamiento se entiende por:

- I. Director de Zona: El titular de la Oficina de Defensa del Consumidor;
- II. Estatuto Orgánico: El Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- III. Ley: la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- IV. ODECO: Oficinas de Defensa del Consumidor;
- V. Procurador: el Procurador Federal del Consumidor;
- VI. Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor;
- VII. Reglamento: el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y
- VIII. Secretaría: la Secretaría de Economía.

ARTÍCULO 3.- La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo. Para tal efecto, contará con oficinas centrales y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos de este Reglamento y su Estatuto Orgánico.

ARTÍCULO 4.- La Procuraduría contará con las siguientes unidades administrativas:



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- I.** Oficina del Procurador;
- II.** Subprocuraduría de Servicios;
- III.** Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;
- IV.** Subprocuraduría Jurídica;
- V.** Subprocuraduría de Telecomunicaciones;
- VI.** Coordinación General de Educación y Divulgación;
- VII.** Coordinación General de Administración;
- VIII.** Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social;
- IX.** Dirección General de Planeación y Evaluación;
- X.** Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
- XI.** Dirección General de Quejas y Conciliación;
- XII.** Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento;
- XIII.** Dirección General de Procedimientos;
- XIV.** Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza;
- XV.** Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;
- XVI.** Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
- XVII.** Dirección General Jurídica Consultiva;
- XVIII.** Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;
- XIX.** Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- XX.** Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones;
- XXI.** Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones;
- XXII.** Dirección General de Estudios sobre Consumo;
- XXIII.** Dirección General de Difusión;
- XXIV.** Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
- XXV.** Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales;
- XXVI.** Dirección General de Recursos Humanos;
- XXVII.** Dirección General de Informática;
- XXVIII.** Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, y
- XXIX.** ODECO.

Al frente de cada una de las referidas unidades administrativas existirá un titular, que será nombrado Subprocurador, Coordinador General, Director General o Director de Zona, según corresponda, y tendrá las facultades que determinen este Reglamento y el Estatuto Orgánico.

A efecto de coadyuvar en la realización de las atribuciones de las Direcciones Generales, existirán Direcciones de Área y Subdirecciones de Área, cuya denominación y atribuciones se establecerán en el Estatuto Orgánico que expedirá el Procurador en los términos previstos por el artículo 27, fracción X de la Ley. También existirán Jefaturas de Departamento, cuyas atribuciones se describirán en los manuales de organización y procedimientos internos de la Procuraduría.

La Procuraduría también contará con conciliadores, secretarios arbitrales, abogados resolutores, dictaminadores, verificadores de telecomunicaciones, defensores de la confianza, ejecutores, notificadores, peritos, promotores, instructores, receptores



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

de quejas y demás servidores públicos que determine el Procurador, de acuerdo con las disposiciones presupuestales aplicables.

ARTÍCULO 5.- En la Procuraduría existirá un Órgano Interno de Control, cuyo titular será designado en los términos del artículo 37, fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, quien en el ejercicio de sus facultades se auxiliará de los titulares de las áreas de responsabilidades, quejas y auditoría, así como demás personal adscrito a dicha unidad administrativa, quienes dependerán jerárquica, funcional y presupuestalmente de la Secretaría de la Función Pública.

Dichos servidores públicos, ejercerán las facultades que tengan atribuidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, así como en los demás ordenamientos jurídicos aplicables.

La Procuraduría proporcionará al Órgano Interno de Control el auxilio que requiera para el desempeño de sus atribuciones.

Las ausencias de los titulares del Órgano Interno de Control, de las áreas de responsabilidades, quejas y auditoría, serán suplidas en términos de lo dispuesto en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

ARTÍCULO 6.- Para efectos de planeación, coordinación, control, seguimiento y evaluación de acciones, se adscribirán a la Oficina del Procurador, a la Subprocuraduría o a la Coordinación General respectiva, las unidades administrativas a que se refiere el artículo 4 del Reglamento, en sus fracciones de la VIII a la XXIX, en los términos siguientes:

- I. A la Subprocuraduría de Servicios, estarán adscritas las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; la de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y la de Procedimientos;
- II. A la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, estarán adscritas las Direcciones Generales de Verificación y Defensa de la Confianza;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, y la de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

III. A la Subprocuraduría Jurídica, estarán adscritas las Direcciones Generales Jurídica Consultiva, y la de lo Contencioso y de Recursos;

IV. A la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, estarán adscritas las Direcciones Generales de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones; de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, y la de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones;

V. A la Coordinación General de Educación y Divulgación, estarán adscritas las Direcciones

Generales de Difusión y la de Estudios sobre Consumo;

VI. A la Coordinación General de Administración, estarán adscritas las Direcciones Generales de Programación, Organización y Presupuesto; de Recursos Humanos; de Recursos Materiales y Servicios Generales; de Informática, y la de Procedimiento Administrativo de Ejecución;

VII. Estarán adscritas directamente al Procurador, las Direcciones Generales de Información Institucional y Vinculación Social; de Planeación y Evaluación, y la de Oficinas de Defensa del Consumidor, y

VIII. Las ODECO ejercerán sus funciones en forma desconcentrada y estarán adscritas directamente al Procurador, quienes se auxiliarán para tal fin de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 7.- La adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución de las atribuciones previstas en la Ley entre dichas unidades que no se señalen en este Reglamento, estarán a lo señalado en el penúltimo párrafo del artículo 4 del mismo.

ARTÍCULO 8.- En los casos de ausencia, los servidores públicos adscritos a la Procuraduría, serán suplidos de la siguiente manera:



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- I. El Procurador, por el Subprocurador Jurídico, el Subprocurador de Servicios, el Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, el Subprocurador de Telecomunicaciones, el Coordinador General de Educación y Divulgación y por el Coordinador General de Administración, en el orden indicado;
- II. Los Subprocuradores y Coordinadores Generales, por los Directores Generales de su adscripción conforme a la materia que corresponda o por el servidor público que determine el Procurador;
- III. Los Directores Generales, por los inmediatos inferiores jerárquicos, según la competencia de cada uno de ellos, o por quien determine el Procurador, el Subprocurador o el Coordinador General que corresponda;
- IV. Los Directores de Zona, por el Jefe de Departamento que corresponda conforme a su competencia, o por el servidor público que determine el Procurador o el Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
- V. Los Directores de Área y Subdirectores de Área, por los inmediatos inferiores jerárquicos según la competencia de cada uno de ellos, o por quien determine el Subprocurador, el Coordinador General, o el Director General que corresponda, y
- VI. Los Jefes de Departamento, por quien determine el Subprocurador, el Coordinador General, el Director General, el Director de Zona, el Director de Área o Subdirector de Área que corresponda.

CAPÍTULO II

DEL PROCURADOR

ARTÍCULO 9.- De conformidad con el artículo 27 y demás disposiciones relativas de la Ley, la representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría, corresponden al Procurador, quien para su mejor ejecución y desahogo podrá delegar atribuciones en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo, de acuerdo con lo que establece este Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Institución, mediante acuerdos que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación.



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

Además de las atribuciones señaladas en la Ley, el Procurador tiene las siguientes facultades, las cuales tienen el carácter de indelegables:

- I. Proponer al Titular del Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría, los anteproyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos normativos, cuyas disposiciones se relacionen con las materias que competen a la Procuraduría;
- II. Proponer a la Secretaría, la política de protección al consumidor;
- III. Expedir manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, así como los acuerdos y demás lineamientos y criterios necesarios para el funcionamiento de la Procuraduría;
- IV. Adscribir orgánicamente las unidades administrativas previstas en este Reglamento;
- V. Establecer los criterios para imponer, condonar, reducir, modificar o conmutar las multas previstas en la Ley, a fin de preservar la equidad en términos de lo dispuesto por la propia Ley;
- VI. Resolver los recursos interpuestos en contra de actos y resoluciones definitivas, emitidos por los servidores públicos subalternos directos;
- VII. Modificar o revocar, en beneficio del proveedor, de manera discrecional, por una sola ocasión, aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por los Subprocuradores, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieron emitido en contravención a las disposiciones jurídicas aplicables, siempre y cuando dicho proveedor no hubiere interpuesto medio de defensa alguno y hubieren transcurrido los plazos para presentarlo, y
- VIII. Las demás que le otorguen otros ordenamientos jurídicos.



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

CAPÍTULO III

DE LOS SUBPROCURADORES Y COORDINADORES GENERALES

ARTÍCULO 10.- Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, tienen las siguientes facultades:

- I. Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción, y supervisar que las operaciones que se efectúen en las ODECO, correspondientes a su competencia, se lleven a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos aplicables;
- II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;
- III. Coordinar sus acciones con las otras Subprocuradurías y Coordinaciones Generales, para el mejor desarrollo de las facultades que les han sido conferidas;
- IV. Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
- V. Someter a la aprobación del Procurador los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;
- VI. Intervenir en la elaboración de anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos y en aquéllos que les encomiende el Procurador;
- VII. Proponer al Procurador, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquéllas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las ODECO;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- VIII.** Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los lineamientos y criterios que se emitan sobre los mismos, en todos los asuntos de su competencia;
- IX.** Promover la coordinación, colaboración y concertación de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores, consumidores y sus organizaciones, para lograr los fines que establece la Ley, así como celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- X.** Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador y los que emitan en ejercicio de sus facultades;
- XI.** Expedir copias certificadas de expedientes y documentos que se encuentren en los archivos de las unidades administrativas bajo su adscripción;
- XII.** Autorizar los programas de capacitación que presenten, en el ámbito de su competencia, las unidades administrativas bajo su adscripción y proponerlos al Coordinador General de Administración para su incorporación en los programas de capacitación de la Procuraduría y, en su caso, participar en su desarrollo;
- XIII.** Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente;
- XIV.** Proponer al Coordinador General de Administración los precios y tarifas de los bienes y servicios que ofrecen al público a través de las unidades administrativas de su adscripción y, en su caso, su actualización;
- XV.** Someter a la aprobación del Procurador nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado y promover su aplicación;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XVI. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, cuando lo considere pertinente, publicar en cualquier medio dicho requerimiento;

XVII. 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;

XVIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que, con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley, sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y

XIX. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.

ARTÍCULO 11.- Los Subprocuradores tienen, en el ámbito de sus respectivas competencias, además de las facultades señaladas en el artículo anterior, las siguientes:

I. Conocer y analizar, en la materia de su competencia, los hechos que pudieran situarse en los supuestos previstos en los artículos 24, fracción XVII y 26 de la Ley, y solicitar la intervención que corresponda respecto de este último artículo a la Subprocuraduría Jurídica y a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

II. Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información que le sea necesaria para ejercer las atribuciones que le confieren la Ley y otros ordenamientos legales a la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;

III. Ordenar las medidas precautorias previstas por la Ley, aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo a la Ley y a otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- IV.** Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos que les correspondan en términos de lo dispuesto por la Ley, los ordenamientos legales aplicables y, en su caso, los lineamientos que expida la Subprocuraduría Jurídica, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- V.** Condonar, reducir o conmutar las multas impuestas por autoridades de la Procuraduría, lo anterior, conforme a lo dispuesto en la fracción VII del artículo 27 y demás aplicables de la Ley y, en los criterios que determine el Procurador, referidos en la fracción V del artículo 9 del presente Reglamento;
- VI.** Colaborar con las autoridades y organismos competentes en el desarrollo de actividades y programas gubernamentales que tengan por objeto lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor;
- VII.** Resolver los recursos interpuestos en contra de actos y resoluciones definitivas, emitidos por los servidores públicos subalternos directos;
- VIII.** Modificar o revocar de oficio aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por sus subordinados jerárquicos, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica y acuerdo con el Procurador;
- IX.** Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad, y
- X.** Hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la sustanciación y resolución de los procedimientos y recursos a su cargo, sin que ello impida que se puedan realizar mediante la atención presencial de los mismos.

ARTÍCULO 12.- El Subprocurador de Servicios tiene las siguientes facultades:

- I.** Vigilar, coordinar, controlar y, en su caso, sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, de arbitraje y de infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- II.** Vigilar, coordinar, controlar y, en su caso, sustanciar y resolver los procedimientos que deriven de ordenamientos legales diferentes a la Ley, que sean de competencia de la Procuraduría, dentro de las atribuciones de las unidades administrativas que se le adscriban;

- III.** Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, suspensión del uso y cancelación de los modelos de contratos de adhesión y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades, previstos en la Ley y en otros ordenamientos legales aplicables;

- IV.** Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a las solicitudes de inscripción, cancelación, consulta, renovación, actualización y denuncias, relacionadas con el registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios;

- V.** Monitorear y evaluar la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de aquella que viole las disposiciones de la ley y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría, así como aplicar las sanciones correspondientes;

- VI.** Coordinar y convenir acciones de protección al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

- VII.** Procurar la solución de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley;

- VIII.** Resolver y emitir laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a otros servidores públicos;

- IX.** Vigilar que las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se realicen en los términos del Capítulo VIII BIS de la Ley;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- X. Publicar en el sitio web de la Procuraduría la lista de los proveedores que hayan inscrito su contrato de adhesión en el Registro Público de Contratos de Adhesión;
- XI. Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar el Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisarios del Transporte Aéreo de Pasajeros, conforme a lo previsto en la Ley, la Ley de Aviación Civil y el Capítulo IX del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y
- XII. Emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, así como ordenar y difundir llamados a revisión de bienes o productos cuando presenten defectos o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, cuando los proveedores hayan informado esta circunstancia a la Procuraduría y, dar a conocer las alertas y llamados a revisión que, en su caso, emitan otras autoridades.

ARTÍCULO 13.- El Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza tiene las siguientes facultades:

- I. Ejercer las funciones de verificación y vigilancia que prevé la Ley;
- II. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de verificación y vigilancia, así como aquéllos que se inicien con motivo de infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;
- III. Proponer al Procurador, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios, en el ámbito de su competencia, en materia de bonificación o compensación a que se refiere la Ley y para el ejercicio de las atribuciones previstas en los artículos 24, fracción XXI, 92 último párrafo y 98 BIS de la Ley y vigilar su cumplimiento;
- IV. Ordenar, de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia, en los términos previstos en la Ley y en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en las normas que se derivan de ésta y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en el ámbito de competencia de la Procuraduría;

V. Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;

VI. Proponer al Procurador, los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal que participe en diligencias de verificación y, en su caso, expedirlas;

VII. Formular y coordinar el establecimiento de mecanismos de colaboración de proyectos de investigación específicos;

VIII. Emitir lineamientos en materia de investigación, pruebas y análisis que desarrolle la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

IX. Ordenar, en los términos de la Ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley y ordenar también, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información, y

X. Emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, así como ordenar y difundir llamados a revisión de bienes o productos cuando presenten defectos o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, cuando los proveedores hayan informado esta circunstancia a la Procuraduría y, dar a conocer las alertas y llamados a revisión que, en su caso, emitan otras autoridades.



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

ARTÍCULO 14.- El Subprocurador Jurídico tiene las siguientes facultades:

- I.** Prestar la consultoría jurídica en la Procuraduría;
- II.** Coordinar y vigilar en la Procuraduría los procedimientos relativos al Registro Único de Personas Acreditadas de la Administración Pública Federal y fungir como habilitador y ventanilla en los términos de la normativa correspondiente;
- III.** Revisar y dictaminar los proyectos jurídico-normativos que propongan las unidades administrativas de la Procuraduría conforme al ámbito de su competencia;
- IV.** Presentar, para la consideración del Procurador, los anteproyectos de iniciativas de leyes relacionados con la actividad de la Procuraduría, así como los anteproyectos de reglamentos y de los proyectos del Estatuto Orgánico y demás disposiciones jurídicas y normativas necesarias para la aplicación de la Ley y para el mejor cumplimiento de las atribuciones y obligaciones de la Procuraduría;
- V.** Emitir los lineamientos para la elaboración de los contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos en los que la Procuraduría sea parte y, coordinar y vigilar su revisión y validación;
- VI.** Representar a la Procuraduría y al Procurador en toda clase de procedimientos administrativos, judiciales, contencioso administrativos y laborales, derivados del ejercicio de sus facultades; instrumentar y rendir informes en materia de amparo, así como coordinar y vigilar la defensa del interés jurídico y actos de autoridad de la Procuraduría;
- VII.** Suscribir, en ausencia del Procurador, informes previos y justificados, proponer y aportar pruebas, expresar alegatos e interponer recursos en los juicios de amparo en que aquél sea parte;
- VIII.** Ejercer, ante los tribunales competentes las acciones que correspondan a la Procuraduría, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier procedimiento;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

IX. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer las acciones que correspondan en los términos de la Ley;

X. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y sean del conocimiento de la Procuraduría y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores;

XI. Emitir los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión;

XII. Representar a la Procuraduría ante los organismos de defensa de los Derechos Humanos;

XIII. Fungir como enlace de la Procuraduría para la tramitación y atención de los asuntos relacionados con la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria;

XIV. Coordinar las actividades de carácter internacional en materia de protección al consumidor, mediante acciones de cooperación con entidades homólogas extranjeras para el intercambio de información y la incorporación de mejores prácticas internacionales, vigilando se dé seguimiento a los Memorándums de Entendimiento con las mismas, así como promover y fortalecer la presencia de la Procuraduría en reuniones y foros bilaterales y multilaterales, y

XV. Coadyuvar con el titular de la Coordinación General de Administración, en la elaboración de los proyectos de las resoluciones que deban recaer a los recursos de revocación que se interpongan en contra de los actos y resoluciones definitivas emitidas por la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

ARTÍCULO 15.- El Subprocurador de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades:

I. Vigilar, coordinar, controlar y, en su caso, sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, de arbitraje y de infracciones a la Ley, en materia de



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

telecomunicaciones, y cualquier otro procedimiento en la materia que derive de ordenamientos legales diferentes a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

II. Proponer 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 Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como coordinar sus acciones con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para actualizar dichos derechos y difundirlos a través de los medios de comunicación que estime pertinente;

III. Proponer al Procurador, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la verificación y vigilancia en el ámbito de su competencia, para el cumplimiento de la Ley, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las demás disposiciones jurídicas aplicables y supervisar su observancia;

IV. Coordinar y convenir acciones de protección al consumidor en materia de telecomunicaciones con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

V. Procurar la solución de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores, conforme a los procedimientos establecidos en la Ley, en materia de telecomunicaciones;

VI. Resolver y emitir laudos arbitrales en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las facultades que al respecto correspondan a otros servidores públicos de la Procuraduría;

VII. Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, publicación, suspensión del uso y cancelación de los contratos de adhesión y sus modelos, y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades, previstos en la Ley, en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en otros ordenamientos legales aplicables;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- VIII.** Verificar, en el caso de cancelación anticipada del contrato de adhesión por parte del consumidor y de suspensión temporal del servicio por falta de pago, que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al cumplimiento de la obligación respectiva;
- IX.** Verificar, mediante el registro del modelo del contrato de adhesión, que los consumidores puedan celebrar y cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios electrónicos, y que en dichos modelos se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago;
- X.** Representar los intereses de los consumidores mediante las acciones que procedan, cuando derivado del ejercicio de sus facultades se detecte que los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de telecomunicaciones, contengan algunas de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente;
- XI.** Promover la coordinación interinstitucional para el establecimiento de medidas que garanticen los derechos de los consumidores y usuarios de las telecomunicaciones, en el desarrollo e implementación de la normativa relacionada con los nuevos servicios de telecomunicaciones y modelos de negocio;
- XII.** Ejercer, en el ámbito de su competencia, las funciones de verificación y vigilancia de las disposiciones previstas en la Ley, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;
- XIII.** Instruir y coordinar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, en materia de telecomunicaciones, así como ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- XIV.** Coordinar la realización del monitoreo, análisis y evaluación de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de aquélla que viole las disposiciones de la Ley y demás ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría, así como aplicar las sanciones correspondientes;
- XV.** Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales, y ejercer cualquier tipo de acciones que correspondan en los términos de la Ley, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier tipo de procedimiento para restituir en sus derechos a los consumidores de los servicios de telecomunicaciones;
- XVI.** Realizar, en el ámbito de su competencia, análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor de servicios públicos de telecomunicaciones;
- XVII.** Proponer al Procurador los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal que participe en diligencias de verificación y vigilancia en materia de su competencia y, en su caso, expedirlas;
- XVIII.** Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;
- XIX.** Dar vista al Instituto Federal de Telecomunicaciones cuando los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores, previstos en la Ley y en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como intercambiar información relacionada con las quejas de los consumidores, el comportamiento comercial de los proveedores, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones y de las sanciones que se impongan, a fin de que dicho Instituto, en su caso, determine ejercer las facultades que estime procedentes;
- XX.** Participar en los comités consultivos nacionales de normalización que correspondan conforme a su ámbito de competencia;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XXI. Ordenar, previo acuerdo con el Procurador, a los proveedores de telecomunicaciones en su calidad de concesionarios o autorizados, que informen a los consumidores sobre las acciones u omisiones que afecten los intereses o derechos de éstos, así como la forma en que los retribuirán o compensarán, y

XXII. Emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, así como ordenar y difundir llamados a revisión de bienes o productos cuando presenten defectos o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, cuando los proveedores hayan informado esta circunstancia a la Procuraduría y, dar a conocer las alertas y llamados a revisión que, en su caso, emitan otras autoridades.

ARTÍCULO 16.- El Coordinador General de Educación y Divulgación tiene las siguientes facultades:

I. Planear y establecer los programas de educación para el consumo y los de difusión a través publicaciones, radio y televisión y de organización de consumidores con el propósito de informar a los consumidores sobre sus derechos, la calidad y mejores condiciones de compra de bienes y servicios, así como para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

II. Proponer al Procurador sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

III. Formular y coordinar proyectos para el desarrollo de asociaciones de consumidores que prevean, entre otros rubros, el establecimiento de mecanismos para su financiamiento;

IV. Plantear los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupos y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- V.** Promover y coordinar la integración del acervo audiovisual de la Procuraduría;
- VI.** Emitir lineamientos de trabajo para las ODECO en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo;
- VII.** Establecer lineamientos y criterios para promover y apoyar a las asociaciones y organizaciones de consumidores, para proporcionarles capacitación y asesoría, así como para apoyar su vinculación con organizaciones del extranjero, y
- VIII.** Proponer al Procurador la realización de campañas específicas de educación, divulgación y orientación a través de la radio, televisión y publicaciones, así como estudios específicos para conocer y dar respuesta a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora.

ARTÍCULO 17.- El Coordinador General de Administración tiene las siguientes facultades:

- I.** Autorizar los manuales y guías técnicas de la Procuraduría y establecer las políticas y lineamientos para su elaboración;
- II.** Coordinar la formulación de programas presupuestarios y del proyecto de presupuesto de la Procuraduría, en términos de la legislación aplicable, así como vigilar su ejercicio y cumplimiento;
- III.** Asignar anualmente presupuesto a cada unidad administrativa de la Procuraduría conforme al aprobado a la Institución para el cumplimiento de sus metas y establecer los lineamientos para la administración, ejercicio, control y evaluación programática presupuestal;
- IV.** Autorizar la documentación necesaria para el ejercicio y la comprobación del presupuesto de la Procuraduría, y someter a la consideración de su titular la que corresponda a las erogaciones que deban ser autorizadas por él;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- V.** Suscribir, por acuerdo del Procurador, aquellos documentos que impliquen actos de administración;
- VI.** Representar a la Procuraduría en los convenios y contratos en los que ésta sea parte y que afecten su presupuesto o patrimonio;
- VII.** Proponer al Procurador las medidas técnicas y administrativas para la mejor organización y funcionamiento de la Institución;
- VIII.** Coordinar la prestación y el apoyo de los servicios informáticos y telecomunicaciones dentro de la Procuraduría;
- IX.** Coordinar que la adquisición y enajenación de bienes, contratación de servicios, de obra pública y servicios relacionados con las mismas, así como la administración de los bienes inmuebles que ocupa la Institución se realicen de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables;
- X.** Establecer y coordinar el programa de protección civil para la Procuraduría;
- XI.** Coordinar las relaciones laborales de la Procuraduría y vigilar la correcta aplicación de las disposiciones aplicables en la materia;
- XII.** Rescindir la relación laboral a los servidores públicos de la Procuraduría, así como imponerles medidas disciplinarias cuando incurran en faltas en el desempeño de sus funciones;
- XIII.** Establecer los programas de capacitación en la Procuraduría;
- XIV.** Expedir las credenciales o identificaciones a los servidores públicos y demás personas que presten sus servicios a la Procuraduría, con excepción de aquéllas que se utilicen para diligencias de verificación;
- XV.** Emitir los dictámenes administrativos relacionados con las modificaciones a las estructuras orgánicas y ocupacionales, así como de las plantillas de personal operativo de la Procuraduría;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- XVI.** Proponer al Procurador, los precios y tarifas de los bienes y servicios que de acuerdo con la normativa vigente pueda cobrar la Procuraduría, así como gestionar su autorización ante las autoridades competentes;
- XVII.** Normar y supervisar el funcionamiento de las áreas de administración de las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;
- XVIII.** Vigilar, coordinar y controlar el Procedimiento Administrativo de Ejecución previsto en el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, respecto de las multas que imponga la Procuraduría, en los términos del primer párrafo del artículo 134 BIS de la Ley;
- XIX.** Implementar los mecanismos para el pago de multas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, de conformidad a lo previsto en el párrafo segundo del artículo 134 BIS de la Ley;
- XX.** Proponer al Procurador los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal que participe en el Procedimiento Administrativo de Ejecución, cuando a su juicio así se requiera, acorde a las atribuciones que se ejerzan y, en su caso, expedirlas;
- XXI.** Proponer al Procurador la celebración de convenios, acuerdos y otros instrumentos jurídicos con el Servicio de Administración Tributaria y otras autoridades fiscales de cualquier nivel, así como con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, que resulten necesarios a fin de ejercer las atribuciones en materia de Procedimiento Administrativo de Ejecución, intercambio de información y uso de sistemas informáticos;
- XXII.** Resolver los recursos de revocación que se interpongan en contra de los actos y resoluciones definitivas emitidas por la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, considerando el proyecto elaborado por el titular de la Subprocuraduría Jurídica, y



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XXIII. Establecer directrices tendientes a implementar al interior de la Procuraduría las normas, sistemas y procedimientos en materia de administración de los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, expedidos por las autoridades competentes.

CAPÍTULO IV

DE LAS DIRECCIONES GENERALES

ARTÍCULO 18.- Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de este Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes facultades comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

- I.** Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las facultades que les confiere este Reglamento;
- II.** Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las leyes, reglamentos y normativa correspondientes;
- III.** Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
- IV.** Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;
- V.** Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normativa y lineamientos de aplicación general en los procedimientos



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;

VI. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normativa que resulte aplicable a su unidad administrativa, y supervisar que la operación que se efectúe en las ODECO, correspondiente a su competencia, se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos aplicables;

VII. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

VIII. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;

IX. Coordinar sus acciones con las otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público, para el mejor desarrollo de sus facultades;

X. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquéllos que emitan con fundamento en las facultades que les correspondan;

XI. Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;

XII. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;

XIII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XIV. Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- XV.** Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI.** Emitir opinión no vinculante, en el ámbito de su competencia, respecto de la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que los proveedores sometan voluntariamente a revisión de la Procuraduría, previo a su difusión;
- XVII.** Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XVIII.** Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;
- XIX.** Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
- XX.** Analizar las conductas de proveedores que pudieran situarse en los hechos o prácticas previstos, respectivamente, en las fracciones XVII y XX del artículo 24 de la Ley y, hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica para los efectos legales conducentes;
- XXI.** Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- XXII.** Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y, en su caso, participar en su desarrollo;
- XXIII.** Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XXIV. Proponer a la Dirección General de Planeación y Evaluación, los indicadores y los elementos de planeación estratégica institucional;

XXV. Contar con un archivo de trámite cumpliendo con lo previsto en el artículo 30 de la Ley General de Archivos;

XXVI. Hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la sustanciación y resolución de los procedimientos a su cargo, sin que ello impida que se puedan realizar mediante la atención presencial de los mismos, y

XXVII. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

El Procurador podrá determinar que servidores públicos subalternos a los Directores Generales puedan también ejercer algunas de las atribuciones a que se refiere el presente artículo. Para tal efecto, emitirá los acuerdos que correspondan, mismos que deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación.

ARTÍCULO 19.- Las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; de Procedimientos; de Verificación y Defensa de la Confianza; de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles; de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones; de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones; de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, y la de Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como las direcciones de área y subdirecciones adscritas a éstas ejercerán sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas ODECO de la Procuraduría, de acuerdo a la circunscripción territorial que les corresponda, a efecto de que el Director de Zona, el Jefe de Departamento de Servicios y Telecomunicaciones, el Jefe de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza o el Jefe de Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución, según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones.



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

Asimismo, las Direcciones Generales mencionadas, en el ámbito de su competencia, podrán atraer para sustanciación y resolución aquellos procedimientos administrativos que, habiendo sido iniciados en alguna ODECO, se consideren relevantes por su cuantía, afectación a una colectividad de consumidores, así como por el impacto institucional, regional o nacional que represente la inconformidad, reclamación o denuncia que requiera la protección de los derechos e intereses de los consumidores, a juicio de los titulares de las Direcciones Generales precisadas en el párrafo anterior.

En tal circunstancia, los Subprocuradores de acuerdo a su competencia deberán conocer, sustanciar y resolver los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de las resoluciones.

ARTÍCULO 20.- El Director General de Información Institucional y Vinculación Social tiene las siguientes facultades:

- I. Conducir e instrumentar, de conformidad con los lineamientos que fije el Procurador, las relaciones de la Procuraduría con los medios de comunicación social;
- II. Someter a consideración del Procurador, la estrategia y el programa de la Procuraduría en materia de información institucional;
- III. Elaborar los boletines, materiales audiovisuales y gráficos y demás elementos informativos que requiera la opinión pública sobre los programas y acciones de la Procuraduría y darlos a conocer a los medios de comunicación;
- IV. Recopilar, conservar y analizar la información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría que se difunda a través de los medios de comunicación;
- V. Divulgar la información institucional referente a la Procuraduría y a sus actividades en favor de los consumidores, así como aquella que sea de interés para la misma, entre los servidores públicos y las unidades administrativas de la Procuraduría;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- VI.** Difundir a la sociedad las invitaciones para adherirse a las Acciones Colectivas promovidas por la Procuraduría, así como a sumarse a los beneficios por el resarcimiento de afectaciones de proveedores derivados de resoluciones judiciales condenatorias;
- VII.** Proponer al Procurador los lineamientos por los que se rijan las relaciones de la Procuraduría con los medios de comunicación social;
- VIII.** Proponer al Procurador los programas de comunicación social, para una vinculación de la información con la sociedad, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría, y
- IX.** Las demás que le confiera el Procurador.

ARTÍCULO 21.- El Director General de Planeación y Evaluación tiene las siguientes facultades:

- I.** Coordinar la planeación de los programas presupuestarios con las unidades administrativas y verificar la alineación de sus metas con el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Sectorial y el institucional;
- II.** Coordinar con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, el proceso de planeación de las ODECO, así como su seguimiento;
- III.** Evaluar que los elementos de planeación estratégica institucional, correspondan a las necesidades de la sociedad;
- IV.** Coordinar con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto las actividades inherentes a la concertación de estructuras programáticas;
- V.** Supervisar la elaboración de los informes de la Procuraduría que se integran en diferentes documentos mandatados por las diversas instancias;
- VI.** Participar en las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal, así como los programas institucionales y proyectos conforme al ámbito de su competencia;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- VII.** Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
- VIII.** Mantener oportunamente informado al Procurador sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
- IX.** Coordinar las evaluaciones externas que contrate la Procuraduría, ya sea de desempeño, procesos, impacto, diseño o consistencia y resultados;
- X.** Supervisar y coordinar la operación del Sistema de Evaluación del Desempeño en las unidades responsables de la Procuraduría, con el propósito de cumplir con las metas establecidas, para mejorar la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos y productos de la institución;
- XI.** Coordinar la integración de información requerida para alimentar sistemas administrados por la Secretaría, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social;
- XII.** Participar en los procesos de planeación y evaluación que establezcan la Secretaría y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como en los programas de mediano plazo especiales que determine el Procurador;
- XIII.** Supervisar la colaboración de las unidades administrativas en la definición y revisión de las Matrices de Indicadores de Resultados de la Institución;
- XIV.** Supervisar la coordinación de las unidades administrativas en la atención a las recomendaciones emitidas por la Secretaría y del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social a las Matrices de Indicadores para Resultados;
- XV.** Coordinar y gestionar la información en materia de planeación y evaluación, para atender los requerimientos de la Secretaría o cualquier dependencia gubernamental;
- XVI.** Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquéllos que emitan dentro del ámbito de su competencia;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XVII. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus facultades;

XVIII. Atender e integrar la entrega de la documentación e informes requeridos en los tiempos establecidos por los órganos fiscalizadores y autoridades administrativas o jurisdiccionales;

XIX. Fungir como Titular de la Unidad de Transparencia de la Procuraduría y ejercer las funciones establecidas en el artículo 61 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública;

XX. Atender las solicitudes de información, en apego al marco normativo vigente, así como guardar la confidencialidad de la información que durante el desarrollo de las actividades utilice o administre;

XXI. Coordinar que la información solicitada en materia de transparencia se dé en apego a la normativa de transparencia y acceso a la información vigente;

XXII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que instruya el Titular de la Procuraduría y aquéllas que se requieran para cumplir con el Código de Conducta de la Procuraduría;

XXIII. Dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y

XXIV. Las demás aplicables en materia de transparencia, así como las demás que le confiera el Procurador.

ARTÍCULO 22.- El Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor tiene las siguientes facultades:

I. Coordinar el trabajo entre la Procuraduría, la Secretaría del Bienestar y la Coordinación General de Programas para el Desarrollo, para la implementación de los planes, programas y acciones para el desarrollo integral que competan a la Procuraduría;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- II.** Supervisar la coordinación entre las ODECO y las Delegaciones de Programas para el Desarrollo;
- III.** Coordinar, supervisar y evaluar las actividades de las ODECO, con base en las visitas y la información generada por cada una de ellas;
- IV.** Proponer al Procurador y, en su caso, aplicar medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las ODECO;
- V.** Proponer al Procurador, la emisión de criterios, lineamientos y procedimientos que regulen la operación de las ODECO, que no sean competencia de otras unidades administrativas;
- VI.** Fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y las ODECO, así como su relación entre ellas con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos;
- VII.** Diseñar y programar en coordinación con las unidades administrativas competentes y los Directores de Zona, las acciones a desarrollar por las ODECO, coordinar su implementación y dar seguimiento a sus resultados;
- VIII.** Planificar y coordinar, con las Subprocuradurías de Servicios, de Verificación y Defensa de la Confianza y de Telecomunicaciones, operativos conjuntos para la supervisión, verificación, vigilancia y evaluación, que se efectúen periódicamente por las ODECO, en el ámbito de su respectiva competencia;
- IX.** Supervisar el desarrollo de las actividades de las ODECO, dando seguimiento al cumplimiento de los programas fundamentales de la Procuraduría y desarrollando herramientas para eficientar el funcionamiento de cada una de las unidades administrativas;
- X.** Coordinar, concertar y evaluar las acciones de colaboración que las ODECO acuerden con autoridades federales, estatales y municipales y con organismos privados y sociales, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- XI.** Integrar la información remitida por las ODECO, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades administrativas centrales según su ámbito de competencia;
- XII.** Gestionar y controlar los requerimientos y las necesidades de las ODECO en materia de recursos materiales, financieros y humanos;
- XIII.** Promover el mejor desarrollo de las actividades de las ODECO y apoyarlas en sus requerimientos;
- XIV.** Coordinar la planeación de metas y objetivos de las ODECO, para lograr la identificación de sus necesidades de capacitación, y con ello, proponer a las áreas normativas, previa autorización del Titular de la Procuraduría, el contenido de los cursos de capacitación que ayudarán para el mejor desempeño de sus funciones;
- XV.** Practicar visitas a las ODECO para realizar, en coordinación con las unidades administrativas competentes, diagnósticos integrales, y con base en los resultados obtenidos y en los estudios de carácter general con que se cuente, proponer al Titular de la Procuraduría las medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las ODECO;
- XVI.** Resolver los recursos de revisión y revocación interpuestos contra actos y resoluciones definitivas emitidas por los Directores de Zona, pudiendo utilizar, en su caso, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;
- XVII.** Apoyar al Titular de la Procuraduría o cualquier otro servidor público de dicha dependencia, a coordinar las giras de trabajo a las ODECO;
- XVIII.** Supervisar que los Directores de Zona acuerden y desahoguen los asuntos pendientes a su cargo, con los titulares de las unidades administrativas de la Procuraduría, conforme a sus facultades y ámbito de competencia, sujetándose a las instrucciones que éstos dicten;
- XIX.** Supervisar el cumplimiento de políticas, lineamientos y criterios aplicables e implementar acciones de capacitación;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XX. Dar seguimiento, en coordinación con la Subprocuraduría Jurídica, a las acciones de cumplimentación de las resoluciones de recursos de revisión, revocación y las sentencias jurisdiccionales, emitidas en los medios de impugnación promovidos contra los actos emitidos por los servidores públicos de las ODECO;

XXI. Coadyuvar con la Subprocuraduría Jurídica para determinar la rescisión o terminación de las relaciones laborales de los servidores públicos que se encuentren adscritos a las ODECO;

XXII. Proponer al Procurador la creación o supresión de las ODECO, y coordinar los procesos de selección de Directores de Zona y de los demás mandos medios en las ODECO;

XXIII. Proponer al Procurador los programas de operativos anuales para la supervisión, verificación, vigilancia y evaluación que deberán realizar las ODECO, en el ámbito de su respectiva competencia;

XXIV. Autorizar e implementar el programa de visitas de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor a las ODECO;

XXV. Participar en el Consejo Editorial de la Revista del Consumidor y en los comités institucionales en los que la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor forme parte;

XXVI. Implementar medidas para modernizar y simplificar los métodos y procesos de trabajo de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor;

XXVII. Coordinar la atención de las solicitudes de información que requieran los particulares, con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a través de la Unidad de Transparencia de la Procuraduría;

XXVIII. Coordinar, supervisar y dar seguimiento a la solventación, atención o instrumentación, y acciones de mejora, derivadas de las observaciones a las ODECO realizadas por las auditorías internas, externas o revisiones de control, y



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XXIX. Las demás que le confiera el Procurador.

ARTÍCULO 23.- El Director General de Quejas y Conciliación tiene las siguientes facultades:

- I.** Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir la normativa que establezca los mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones, y supervisar su cumplimiento;
- II.** Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar la normativa para la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios; aprobación de los convenios conciliatorios; calificación de actas, notificación e imposición de medidas de apremio que se realicen en los procedimientos conciliatorios y supervisar su cumplimiento;
- III.** Coordinar, acordar y concertar acuerdos y acciones de protección al consumidor, así como para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores con proveedores y sus organizaciones, y con instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- IV.** Procurar la solución de las diferencias entre los consumidores y proveedores a que se refieren la Ley y otras disposiciones legales aplicables, conforme al Procedimiento conciliatorio establecido en la Sección Segunda del Capítulo XIII de la propia Ley;
- V.** Recibir, notificar al consignatario, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos de su competencia;
- VI.** Proponer a su superior jerárquico criterios en materia de la bonificación o compensación a que se refiere la Ley;
- VII.** Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de sus actos;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- VIII.** Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;
- IX.** Procurar la protección de los intereses y derechos de los consumidores que tengan su domicilio o residencia en el extranjero;
- X.** Proponer a su superior jerárquico la celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- XI.** Requerir la comparecencia de consumidores, proveedores o cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
- XII.** Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Servicios, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional o local, o cualquier otro medio de difusión;
- XIII.** Requerir, en el ámbito de su competencia, de las autoridades, los proveedores y consumidores la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;
- XIV.** Realizar, conforme al ámbito de su competencia, estudios, investigaciones o monitoreos sobre la comercialización de productos o servicios entre proveedores y consumidores, y
- XV.** Las demás que le confiera el Subprocurador de Servicios.

ARTÍCULO 24.- El Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento tiene las siguientes facultades:



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- I. Organizar y operar los registros públicos de contratos de adhesión, de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios y de casas de empeño;
- II. Recibir, tramitar y resolver sobre las solicitudes de registro, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión que, por disposición de la Ley, de otros ordenamientos legales o de las Normas Oficiales Mexicanas deban registrarse ante la Procuraduría, así como de aquéllos cuyo registro soliciten los proveedores voluntariamente;
- III. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, aplicar la normativa para organizar y operar el Registro Público de Contratos de Adhesión;
- IV. Elaborar y promover los modelos de contratos de adhesión que puedan adoptar los proveedores y proponer, en su caso, su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- V. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar la normativa para organizar y operar el Registro Público de Consumidores a que se refiere el artículo 18 de la Ley y tramitar las solicitudes de inscripción, cancelación, consulta, renovación y actualización de datos, así como las denuncias relacionadas con dicho Registro;
- VI. Participar en la elaboración de la normativa de los sistemas de comercialización o autofinanciamiento a que se refiere el artículo 63 de la Ley;
- VII. Requerir de las autoridades, los proveedores y consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;
- VIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de sus actos;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- IX.** Ordenar la modificación de los estados de cuenta que expidan las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas que correspondan;
- X.** Participar en los grupos de trabajo de elaboración o modificación de las Normas Oficiales Mexicanas y, en su caso, opinar sobre los proyectos de ese tipo de normas que para tal fin sean publicados en el Diario Oficial de la Federación;
- XI.** Proponer a su superior jerárquico convenios de coordinación, de concertación y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- XII.** Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Servicios, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional, local o cualquier otro medio de difusión;
- XIII.** Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;
- XIV.** Realizar, conforme al ámbito de su competencia, estudios, investigaciones o monitoreos sobre la comercialización de productos o servicios;
- XV.** Dar a conocer al público la información que envíen las Sociedades de Información Crediticia relacionada con el número de reclamaciones respecto de la información contenida en su base de datos, presentadas en contra de las entidades comerciales, así como los modelos de convenios arbitrales que, en su caso, se comprometan a adoptar junto con dichas entidades;
- XVI.** Revisar, de oficio o a petición de parte, que los modelos de contratos de adhesión que determinen la Ley y otras disposiciones legales y normativas, se ajusten a lo dispuesto por las mismas y, en su caso, ordenar su modificación o la



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

suspensión de su uso respecto de nuevas operaciones mientras no sean modificados;

XVII. Recibir, tramitar y resolver las solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual y cancelación de las personas físicas o sociedades mercantiles en el Registro Público de Casas de Empeño; asimismo sustanciar los procedimientos administrativos que con motivo de dicho Registro se interpongan, y

XVIII. Las demás que le confiera el Subprocurador de Servicios.

ARTÍCULO 25.- El Director General de Procedimientos tiene las siguientes facultades:

I. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar la normativa para la formalización de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos y supervisar su cumplimiento;

II. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar la normativa para la sustanciación y resolución de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral y supervisar su cumplimiento;

III. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar la normativa para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios que le confieran a la Procuraduría otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;

IV. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar la normativa para la imposición de las medidas precautorias previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley; las medidas de apremio y para la imposición, notificación de sanciones en los procedimientos por infracciones a la Ley y en los procedimientos cuyo inicio, sustanciación y



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

resolución compete a la Procuraduría por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;

V. Conocer y resolver los procedimientos arbitrales, por infracciones a la Ley y aquéllos que por disposiciones de la propia Ley y de otras leyes competan a la Procuraduría y que por materia le correspondan;

VI. Imponer sanciones por incumplimientos a laudos arbitrales, de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la Ley, en términos del procedimiento establecido en el artículo 123 de la Ley;

VII. Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones aplicables;

VIII. Analizar el contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación o, previo a su difusión, cuando así lo solicite el proveedor y, en caso de que sea violatoria de las disposiciones de la Ley o de otras leyes que le confieran competencia en la materia a la Procuraduría, ordenar su suspensión o corrección e imponer las sanciones correspondientes;

IX. Analizar, resolver y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la Ley, así como proponer y difundir la normativa correspondiente para ello;

X. Recibir, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos de su competencia y aquéllos consignados a la Procuraduría derivados de convenios con proveedores;

XI. Tramitar y resolver las cancelaciones de registro de los contratos de adhesión a que se refiere el artículo 90 BIS de la Ley, en términos del procedimiento previsto en el artículo 123 de la misma;

XII. Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;

XIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;

XIV. Requerir la comparecencia de consumidores, proveedores o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;

XV. Elaborar los proyectos de acuerdo que le sean encomendados por la Subprocuraduría de Servicios a efecto de condonar, reducir o conmutar sanciones;

XVI. Realizar, conforme al ámbito de su competencia, estudios, investigaciones o monitoreos sobre la comercialización de productos o servicios;

XVII. Ordenar al proveedor o al medio de comunicación que suspenda la información y publicidad que se difunda cuando ésta afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores;

XVIII. Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Servicios, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional o local, o en cualquier otro medio de difusión;

XIX. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquéllos que emita con fundamento en las facultades que le correspondan;

XX. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- XXI.** Coordinar y concertar acuerdos y acciones de protección al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- XXII.** Proponer a su superior jerárquico la celebración de convenios de coordinación, concertación y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- XXIII.** Recibir, tramitar y resolver las solicitudes de inscripción o de renovación de Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisarios del Transporte Aéreo de Pasajeros, conforme a lo previsto en la Ley, la Ley de Aviación Civil y el Capítulo IX del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y
- XXIV.** Las demás que le confiera el Subprocurador de Servicios.

ARTÍCULO 26.- El Director General de Verificación y Defensa de la Confianza tiene las siguientes facultades:

- I.** Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables y supervisar su observancia;
- II.** Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar las políticas, criterios y lineamientos para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría en términos de la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y demás leyes y disposiciones aplicables, así como supervisar y evaluar su cumplimiento;
- III.** Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar los lineamientos y criterios para imposición de sanciones, de acuerdo con lo que establece la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y demás leyes y disposiciones aplicables que sean resultado de las funciones de verificación y vigilancia, así como supervisar y evaluar su cumplimiento;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- IV.** Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar los programas y lineamientos de verificación que llevan a cabo las ODECO, así como supervisar y evaluar su cumplimiento;
- V.** Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar los lineamientos para la correcta actuación del personal que realice funciones de verificación, así como de levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- VI.** Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar los criterios y lineamientos que deban aplicar las ODECO para la evaluación del desempeño del personal que realice las actividades de verificación, y supervisar su cumplimiento;
- VII.** Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;
- VIII.** Ordenar, aplicar y supervisar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y las de apremio previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley, así como imponer las sanciones que correspondan y adoptar las medidas necesarias para su ejecución y levantamiento;
- IX.** Ordenar el aseguramiento de bienes y productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes;
- X.** Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores;
- XI.** Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;

XII. Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios, y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;

XIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;

XIV. Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, en el ámbito de su competencia, la lista de los servidores públicos de la Procuraduría que realicen funciones de verificación y vigilancia, para la expedición de las credenciales que los acrediten;

XV. Ordenar, en los términos de la Ley y de otros ordenamientos legales, en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

XVI. Acordar, coordinar y concertar acciones de protección al consumidor con proveedores e instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

XVII. Ordenar, en el ámbito de su competencia, la modificación a los estados de cuenta que expidan las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas aplicables;

XVIII. Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta, y

XIX. Las demás que le confiera el Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza.

ARTÍCULO 27.- El Director General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles tiene las siguientes facultades:



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- I. Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas en materia de combustibles;
- II. Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar las políticas, criterios y lineamientos para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría en materia de combustibles, de conformidad con la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y demás leyes y disposiciones aplicables, así como supervisar y evaluar su cumplimiento;
- III. Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar los lineamientos y criterios para la imposición de sanciones, de acuerdo con lo que establece la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y demás leyes y disposiciones aplicables que sean resultado de las funciones de verificación y vigilancia en materia de combustibles, así como supervisar y evaluar su cumplimiento;
- IV. Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar los programas y lineamientos de las acciones de verificación en materia de combustibles que llevan a cabo las ODECO y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- V. Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar los lineamientos para la correcta actuación del personal que realice funciones de verificación en materia de combustibles, así como de levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación, y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- VI. Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, difundir y aplicar los criterios y lineamientos que deban aplicar las ODECO para la evaluación del desempeño del personal que realice las actividades de verificación en materia de combustibles, y supervisar su cumplimiento;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- VII.** Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;
- VIII.** Ordenar, aplicar y supervisar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y las de apremio previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley, así como imponer las sanciones que correspondan y adoptar las medidas necesarias para su ejecución y levantamiento;
- IX.** Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes y servicios en materia de combustibles;
- X.** Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de combustibles y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad relacionadas con dicha materia;
- XI.** Requerir de las autoridades, los proveedores y consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley le confiere a la Procuraduría;
- XII.** Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;
- XIII.** Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de combustibles a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;
- XIV.** Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, en el ámbito de su competencia, la lista de los servidores públicos de la Procuraduría que realicen funciones de verificación y vigilancia, para la expedición de las credenciales que los acrediten;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XV. Retirar del mercado los bienes o productos que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor y, en su caso, ordenar su destrucción, de conformidad con el artículo 24, fracción XXIV de la Ley, y

XVI. Las demás que le confiera el Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza.

ARTÍCULO 28.- El Director General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor tiene las siguientes facultades:

I. Diseñar, instrumentar y supervisar la realización de investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las características y calidad de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado;

II. Coordinar la realización del análisis de bienes y productos con objeto de dictaminar técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las Normas Oficiales Mexicanas y demás normativa aplicable;

III. Apoyar en el ámbito de sus facultades, en las tareas de verificación que realiza la Procuraduría, así como en las investigaciones y análisis de carácter técnico-científico que puedan coadyuvar en la determinación de las alertas o llamados a revisión;

IV. Promover la participación de proveedores en la realización de estudios de calidad e investigaciones específicas y solicitar, de ser necesario, su apoyo en el desarrollo de dichos estudios o en la aportación de insumos para realizarlos;

V. Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, los lineamientos para la participación que las ODECO pudieran tener en la realización de investigaciones, estudios, y análisis sobre la calidad de productos en el ámbito regional;

VI. Proponer al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza, mecanismos de cooperación con otras dependencias y organismos públicos,



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

privados y sociales que realicen investigaciones sobre bienes y productos a nivel nacional e internacional;

VII. Atender las solicitudes de particulares respecto de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y productos, siempre que las actividades institucionales así lo permitan, pudiendo cobrar a aquéllos las cuotas de recuperación que corresponda;

VIII. Actuar como perito en materia de calidad de bienes y productos, y elaborar estudios y dictámenes relativos, así como las investigaciones y análisis de carácter técnico-científico para determinar la procedencia de las alertas o llamados a revisión;

IX. Administrar y proporcionar la información del comportamiento histórico de los resultados del laboratorio para orientar las labores de verificación y, en su caso, la evaluación de la conformidad;

X. Comisionar a personal técnico de laboratorio en actividades de normalización y evaluación de la conformidad, conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y

XI. Las demás que le confiera el Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza.

ARTÍCULO 29.- El Director General Jurídico Consultivo tiene las siguientes facultades:

I. Atender y resolver las consultas jurídicas que le presenten las ODECO y demás unidades administrativas de la Procuraduría y aquéllas que, sobre los asuntos de la competencia de ésta, le sean planteadas por terceros, sin carácter vinculante;

II. Formular y revisar los anteproyectos de iniciativas de leyes y de reglamentos, decretos, acuerdos, y demás ordenamientos jurídico-normativos relacionados con las actividades de la Procuraduría;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- III.** Formular el proyecto de dictamen jurídico de los lineamientos, acuerdos, circulares y demás documentos de la Procuraduría que se pretendan publicar en el Diario Oficial de la Federación y realizar los trámites correspondientes;
- IV.** Proponer a su superior jerárquico los proyectos de criterios y lineamientos jurídicos a que deben sujetarse los convenios y contratos en que sea parte la Procuraduría y, en su caso, formularlos o dictaminar los que elaboren las demás unidades administrativas de la Procuraduría;
- V.** Dar seguimiento a la formalización de los convenios y contratos en los que la Procuraduría sea parte y llevar el registro institucional de los celebrados;
- VI.** Realizar estudios e investigaciones jurídicas que requiera el desarrollo de las funciones de la Procuraduría;
- VII.** Establecer los proyectos de criterios y lineamientos para acreditar la personalidad o legitimación de las partes, en los procedimientos que se desarrollan ante la Procuraduría, y opinar sobre los requisitos jurídicos que deben satisfacer los formatos, actas y demás documentos de uso habitual en la Procuraduría;
- VIII.** Auxiliar en la coordinación y vigilancia del procedimiento relativo al Registro Único de Personas Acreditadas en la Procuraduría;
- IX.** Tramitar y dar seguimiento a las solicitudes de información formuladas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos;
- X.** Apoyar al Subprocurador Jurídico en la atención de los asuntos relacionados con la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria;
- XI.** Participar como asesor en los comités institucionales y en los procedimientos para la adquisición de bienes, contratación de servicios, de obra pública y servicios relacionados con la misma;
- XII.** Realizar trámites y gestiones en materia de propiedad intelectual e industrial;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- XIII.** Conducir las actividades de carácter internacional en materia de protección al consumidor, mediante acciones de cooperación, promoción y fortalecimiento de la presencia de la Procuraduría en reuniones y foros bilaterales y multilaterales;
- XIV.** Conducir las relaciones de cooperación con entidades homólogas extranjeras para el intercambio de información y la incorporación de mejores prácticas internacionales;
- XV.** Conducir y coordinar la cooperación en foros multilaterales especializados en materia de consumo, con la finalidad de establecer opinión sobre el posicionamiento de la Procuraduría con respecto a algún tema de la agenda internacional en dicha materia;
- XVI.** Apoyar y asesorar a las unidades administrativas de la Procuraduría en la atención de asuntos de carácter internacional;
- XVII.** Promover y fortalecer la presencia de la Procuraduría a nivel internacional;
- XVIII.** Fungir como enlace para el intercambio de información de las unidades administrativas de la Procuraduría con autoridades extranjeras;
- XIX.** Coordinar visitas de trabajo a esta institución, de índole internacional, del personal de las instituciones y organismos homólogos de la Procuraduría;
- XX.** Dar seguimiento a los Memorándums de Entendimiento con entidades homólogas de otros países, y
- XXI.** Las demás que le confiera el Subprocurador Jurídico.

ARTÍCULO 30.- El Director General de lo Contencioso y de Recursos tiene las siguientes facultades:

- I.** Representar legalmente a la Procuraduría y al Procurador en todos aquellos litigios en los que sean parte en ejercicio de sus facultades;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- II. Intervenir en los procedimientos administrativos, judiciales, laborales y contencioso administrativos en los que la Procuraduría sea parte;
- III. Ejercer las acciones judiciales y contenciosas que correspondan a las unidades administrativas de la Procuraduría;
- IV. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, de los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;
- V. Intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades de la Procuraduría y servidores públicos de la misma, y establecer los lineamientos para el levantamiento de actas administrativas y las constancias de hechos referentes al personal;
- VI. Elaborar los proyectos de las resoluciones que deban recaer a los recursos de revisión y revocación que se interpongan en contra de los actos y resoluciones definitivas dictadas por Subprocuradores, Directores Generales y Directores de Zona;
- VII. Proponer a su superior jerárquico los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión y revocación;
- VIII. Dar seguimiento a las acciones colectivas que en representación de los consumidores, se ejerzan ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, en los términos del artículo 26 de la Ley;
- IX. Rendir los informes y desahogar los requerimientos que conforme a derecho procedan, así como interponer los medios de impugnación previstos en la Ley de la materia, en suplencia por ausencia de las autoridades responsables en los juicios de amparo;
- X. Proponer a su superior jerárquico lineamientos y, en su caso, difundirlos a las unidades administrativas de la Procuraduría, con base en las tesis y criterios



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

emitidos respectivamente por las autoridades judiciales y administrativas competentes, así como proponer al Coordinador General de Administración lineamientos para el mejor cumplimiento de las obligaciones laborales a cargo de la Procuraduría;

XI. Dictaminar sobre la procedencia de la imposición de sanciones laborales al personal de la Procuraduría con fundamento en las actas administrativas y demás documentos que obren en los expedientes respectivos;

XII. Coadyuvar con la Dirección General de Recursos Humanos en las revisiones y negociaciones del contrato colectivo de trabajo y demás documentos que emanen de él, y

XIII. Las demás que le confiera el Subprocurador Jurídico.

ARTÍCULO 31.- El Director General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades:

I. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normativa y lineamientos para:

a) La recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios; aprobación de los convenios conciliatorios; calificación de actas, notificación e imposición de medidas de apremio que se realicen en los procedimientos conciliatorios y supervisar su cumplimiento;

b) La formalización de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos y supervisar su cumplimiento;

c) La sustanciación y resolución de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones y supervisar su cumplimiento, y



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

d) La imposición de medidas de apremio en los procedimientos cuyo inicio, sustanciación y resolución compete a la Procuraduría por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;

II. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar las políticas y programas, criterios y lineamientos, en materia de telecomunicaciones, para:

a) El ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría en términos de la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y demás leyes y disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones y supervisar y evaluar su cumplimiento;

b) La verificación que llevan a cabo las ODECO, así como supervisar y evaluar su cumplimiento;

c) Supervisar y evaluar la aplicación de los programas de verificación, así como del levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación, y

d) La emisión de los criterios, respecto a la bonificación o compensación a que se refiere la Ley;

III. Determinar y acordar acciones de protección al consumidor, así como acciones para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores en materia de telecomunicaciones, con proveedores y sus organizaciones, y con instituciones de los sectores público, social y privado;

IV. Procurar la solución de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores a que se refiere la Ley y otras disposiciones jurídicas aplicables, conforme a los procedimientos establecidos en la Secciones Segunda y Tercera del Capítulo XIII de la propia Ley, dentro de las unidades administrativas que se le adscriban;

V. Recibir y sustanciar los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- VI.** Ordenar el aseguramiento de bienes y productos utilizados para la prestación de servicios en telecomunicaciones que se comercialicen cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes;
- VII.** Ordenar y sustanciar, de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia en los términos previstos en la Ley y en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en las normas que se deriven de ésta y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en el ámbito de competencia de la Procuraduría, así como supervisar la observancia de dichos ordenamientos normativos dentro de las unidades administrativas que se le adscriban;
- VIII.** Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;
- IX.** Dar vista a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones o a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando los proveedores incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores, para efecto de protección y restitución o, en su caso, que se impongan las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios;
- X.** Proponer al Subprocurador de Telecomunicaciones la lista de los servidores públicos de la Procuraduría que realicen funciones de verificación y vigilancia, para la expedición de las credenciales que los acrediten;
- XI.** Ordenar al proveedor que suspenda la información y publicidad que se difunda en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones, cuando ésta afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- XII.** Recibir, notificar al consignatario, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos de su competencia;
- XIII.** Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones;
- XIV.** Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;
- XV.** Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Telecomunicaciones, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional o local, o en cualquier otro medio de difusión;
- XVI.** Ordenar, en los términos de la Ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, en materia de telecomunicaciones y ordenar también, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
- XVII.** Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley;
- XVIII.** Coordinar la atención que se brinde en las ODECO, a las denuncias de los consumidores de telecomunicaciones;
- XIX.** Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos en los



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

ordenamientos legales sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables;

XX. Solicitar al área competente, el monitoreo, pruebas, investigaciones, estudios, y evaluaciones de la conformidad derivados de las acciones de verificación y vigilancia de telecomunicaciones;

XXI. Ordenar la elaboración de monitoreos, diagnósticos y demás acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones, y

XXII. Las demás que le confiera el Subprocurador de Telecomunicaciones.

ARTÍCULO 32.- El Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades:

I. Ejecutar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, en materia de telecomunicaciones e imponer las sanciones por las infracciones a los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y otras disposiciones legales aplicables en materia de telecomunicaciones, cometidas por los proveedores;

II. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normativa, para:

a) La sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, que le confieran a la Procuraduría, otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento en las áreas administrativas que se le adscriban y en las ODECO, y

b) La imposición de medidas de apremio y sanciones en los procedimientos que se inicien por infracciones a la Ley, así como las notificaciones derivadas de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables;

III. Monitorear, analizar, evaluar y orientar sobre el contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de la misma;

IV. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como la imposición de las sanciones correspondientes;

V. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como la imposición de las sanciones correspondientes;

VI. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley, cuando se presuman violaciones a los derechos de consumidores derivados de los procedimientos conciliatorios;

VII. Atender y sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley derivados de denuncias en materia de publicidad y aquéllos derivados de los actos de verificación;

VIII. Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en telecomunicaciones, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;

IX. Tramitar y resolver las cancelaciones y, en su caso, ordenar la baja del registro de los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones a que se refiere el artículo 90 BIS de la Ley, en términos del procedimiento previsto en el artículo 123 de la misma;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- X.** Acordar con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, acciones de protección al consumidor en materia de publicidad e información relativa a bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio;
- XI.** Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley y en las demás disposiciones jurídicas aplicables;
- XII.** Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Telecomunicaciones, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional o local, o en cualquier otro medio de difusión;
- XIII.** Tramitar las denuncias en materia de telecomunicaciones por publicidad e información;
- XIV.** Emitir opinión no vinculante, respecto de publicidad en materia de telecomunicaciones que sometan a su consideración los proveedores de manera voluntaria, y
- XV.** Las demás que le confiera el Subprocurador de Telecomunicaciones.

ARTÍCULO 33.- El Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades:

- I.** Autorizar los modelos tipo de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones;
- II.** Supervisar los procedimientos de solicitud de registro o modificación del contrato de adhesión de telecomunicaciones, para que se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- III.** Ordenar la suspensión del uso del registro de contrato de adhesión, en caso de que contemple nuevas operaciones y no se haya solicitado su modificación para incluirlas;
- IV.** Supervisar el trámite de solicitud de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones a petición del proveedor interesado;
- V.** Registrar contratos de adhesión que contengan penas razonables atendiendo a la equidad y reciprocidad de las obligaciones, conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo de la fracción V del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
- VI.** Otorgar el registro de los contratos de adhesión e inscribirlos en el registro correspondiente;
- VII.** Proponer a su superior jerárquico el contenido de la carta de derechos mínimos a que se refiere la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y colaborar con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para determinar de manera conjunta su contenido y realizar la difusión y actualización de la misma;
- VIII.** Representar, proteger y defender individualmente o en grupo a los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer las acciones que correspondan en los términos de los ordenamientos legales aplicables en materia de telecomunicaciones;
- IX.** Ejercer las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la Ley;
- X.** Proponer a su superior jerárquico la celebración de convenios con los proveedores en beneficio de la totalidad de los consumidores afectados previo a la instauración de la demanda de acción colectiva, siempre y cuando exista la restitución de derechos o la reparación del daño;
- XI.** Representar los intereses de los consumidores mediante las acciones que procedan, cuando los contratos de adhesión contengan alguna de las cláusulas



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

señaladas en el artículo 192 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente o la cancelación del registro;

XII. Coadyuvar en el desarrollo e implementación de la normativa relacionada con los nuevos servicios de telecomunicaciones y modelos de negocio promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores;

XIII. Llevar un registro de las sanciones que hayan quedado firmes a proveedores o cuando éstos incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores previstos en la Ley y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y dar vista al Instituto Federal de Telecomunicaciones para su registro en el Registro Público de Concesiones;

XIV. Intercambiar información con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como analizar la que dicho Instituto le remita a la Procuraduría y enviarla al área correspondiente para la ejecución de las acciones que correspondan, así como con diversas instituciones u organismos públicos vinculados con el sector;

XV. Realizar análisis, estudios e investigaciones en materia de telecomunicaciones, para el diseño de la política pública en dicha materia;

XVI. Participar en los comités consultivos nacionales de normalización e institucionales y organismos, instituciones y asociaciones que representan a personas de grupos vulnerables en materia de telecomunicaciones;

XVII. Intercambiar información con empresas, cámaras, asociaciones e instituciones privadas del sector de telecomunicaciones para el seguimiento del comportamiento del sector;

XVIII. Emitir opiniones a las consultas públicas en materia de telecomunicaciones;

XIX. Proponer a su superior jerárquico el contenido técnico de las campañas de difusión permanentes en materia de protección y educación de los derechos del consumidor y en los diversos temas relacionados con las telecomunicaciones, así como proponer campañas en beneficio de personas con discapacidad;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XX. Proponer a su superior jerárquico la coordinación, concertación y colaboración de acciones con dependencias y entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil y con proveedores en materia de telecomunicaciones;

XXI. Requerir, a los proveedores o autoridades competentes para que detengan, modifiquen o eviten todo género de prácticas comerciales que lesionen los derechos e intereses de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio;

XXII. Proponer al Subprocurador de Telecomunicaciones la publicación de alertas ante una eminente afectación a los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones;

XXIII. Emitir la resolución de la solicitud de emisión de dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la Ley, en los procedimientos conciliatorios que versen en la materia de telecomunicaciones, así como proponer y difundir la normativa correspondiente para ello;

XXIV. Proponer al titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el desarrollo de eventos en los que participen industria, organismos reguladores o sociedad civil;

XXV. Establecer mecanismos de control respecto de la información estadística generada por las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, y

XXVI. Las demás que le confiera el Subprocurador de Telecomunicaciones.

ARTÍCULO 34.- El Director General de Estudios sobre Consumo tiene las siguientes facultades:

I. Formular y dirigir estudios, investigaciones y encuestas sobre las condiciones de compra de los productos y servicios que se comercializan en el mercado nacional, así como de las prácticas de consumo y relaciones de mercado entre proveedores y consumidores;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- II. Realizar las investigaciones, análisis y encuestas que requieran las unidades administrativas de la Procuraduría;
- III. Informar, con base en los resultados de los estudios realizados, a las unidades administrativas de la Procuraduría de aquellas prácticas comerciales que presumiblemente sean contrarias a las disposiciones en materia de protección al consumidor;
- IV. Realizar las investigaciones que permitan conocer al consumidor los precios de bienes, productos y servicios de consumo, así como mantener las bases de datos correspondientes, y coordinar con las ODECO de la Procuraduría las acciones relacionadas con el levantamiento de precios en los establecimientos comerciales;
- V. Atender las solicitudes de información sobre precios contenida en las bases de datos referidas en la fracción anterior, y
- VI. Las demás que le confiera el Coordinador General de Educación y Divulgación.

ARTÍCULO 35.- El Director General de Difusión tiene las siguientes facultades:

- I. Diseñar los programas y acciones de difusión de la Procuraduría y coordinar su producción y transmisión a través de los medios impresos y audiovisuales disponibles;
- II. Proponer a su superior jerárquico los mecanismos de financiamiento de los proyectos editoriales y audiovisuales de la Procuraduría, con objeto de producir materiales competitivos en el mercado y de utilidad para la población;
- III. Proponer a su superior jerárquico los mecanismos de distribución y, en su caso, comercialización de los productos editoriales, radiofónicos, televisivos y otros de tipo audiovisual realizados por la Procuraduría;
- IV. Coordinar la realización de proyectos editoriales o audiovisuales específicos, en los que participen los sectores productivos del país a través de convenios con dependencias y entidades públicas, así como con organismos privados, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- V. Diseñar y coordinar la realización de los materiales impresos, audiovisuales y electrónicos de difusión de programas y acciones que lleve a cabo la Procuraduría;
- VI. Integrar y editar información de las unidades administrativas, así como generar contenidos, para mantener actualizado el sitio web de la Procuraduría, y
- VII. Las demás que le confiera el Coordinador General de Educación y Divulgación.

ARTÍCULO 36.- El Director General de Programación, Organización y Presupuesto tiene las siguientes facultades:

- I. Proponer a la autoridad competente y, en su caso, aplicar las políticas, normas, lineamientos y sistemas para la previsión, programación, presupuestación, ejercicio y control del gasto de la Procuraduría y difundirlas en las unidades administrativas;
- II. Integrar el anteproyecto del presupuesto anual de la Procuraduría, comunicar el presupuesto aprobado a las unidades administrativas y realizar las modificaciones requeridas al mismo;
- III. Integrar la estructura programática de la Procuraduría y evaluar los requerimientos de presupuesto de las unidades administrativas, para su debida asignación conforme a sus facultades, programas y proyectos;
- IV. Efectuar el pago de las erogaciones con cargo al presupuesto aprobado de la Procuraduría, conforme a las disposiciones aplicables;
- V. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, aplicar las políticas, normas, lineamientos y sistemas para otorgar recursos por comprobar, así como llevar a cabo las acciones necesarias para su comprobación;
- VI. Tramitar los requerimientos de viáticos y pasajes que soliciten las unidades administrativas;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- VII.** Vigilar el debido cumplimiento de las obligaciones fiscales, tanto federales como locales, correspondientes a la Procuraduría, así como elaborar las declaraciones respectivas;
- VIII.** Administrar las disponibilidades financieras de la Procuraduría y emitir los informes respectivos;
- IX.** Operar el sistema de contabilidad general de la Procuraduría, consolidar la contabilidad de las ODECO, y elaborar los estados financieros institucionales y demás informes en la materia;
- X.** Emitir la suficiencia presupuestal para los convenios, contratos, pedidos y demás documentos que impliquen actos de administración y que afecten el presupuesto autorizado de la Procuraduría;
- XI.** Coordinar, dirigir e integrar los informes de carácter programático, presupuestal, contable, financiero y administrativo en términos de las disposiciones aplicables;
- XII.** Coordinar los proyectos y programas de modernización, simplificación regulatoria, desconcentración y desarrollo administrativo de la Procuraduría;
- XIII.** Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, aplicar las normas y guías técnicas para la elaboración de documentos normativos y administrativos de la Procuraduría, y llevar a cabo su difusión y asesoría a las unidades administrativas;
- XIV.** Coordinar la elaboración y mantener actualizado el manual general de organización de la Procuraduría y apoyar a las unidades administrativas en la elaboración de sus manuales organizacional y de procedimientos, así como llevar a cabo su registro, control y difusión;
- XV.** Integrar y administrar la cartera de programas y proyectos de inversión de la Procuraduría, así como gestionar su autorización y registro ante las instancias competentes;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XVI. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, aplicar las políticas, normas, lineamientos y sistemas para la proyección, cobro, facturación, registro y control de los ingresos y formas valoradas de la Procuraduría;

XVII. Fungir como ventanilla única de las unidades administrativas de la Procuraduría en los asuntos que se traten con las dependencias globalizadoras en materia administrativa, y

XVIII. Las demás que le confiera el Coordinador General de Administración.

ARTÍCULO 37.- El Director General de Recursos Materiales y Servicios Generales tiene las siguientes facultades:

I. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, aplicar las políticas y sistemas para la administración de los recursos materiales y servicios generales de la Procuraduría, así como dar cumplimiento a las normas jurídicas que conforme a la materia correspondan;

II. Realizar y controlar los procesos para las adquisiciones de los bienes y la contratación de los servicios, arrendamientos, obra pública y servicios relacionados con la misma, de la Procuraduría;

III. Administrar y llevar a cabo la conservación y mantenimiento de los bienes muebles de la Procuraduría;

IV. Coordinar la ejecución de las obras y programas de adaptación, conservación y mantenimiento de los inmuebles propiedad de la Procuraduría;

V. Suscribir pedidos y contratos de cualquier naturaleza, hasta por el monto correspondiente a invitaciones a cuando menos tres personas para cada ejercicio fiscal, conforme a la normativa aplicable y sin perjuicio del ejercicio directo de esta facultad por el Coordinador General de Administración;

VI. Elaborar, proponer y tramitar los contratos y pedidos celebrados por la Procuraduría y vigilar el cumplimiento de aquéllos que le correspondan, así como aplicar las penas convencionales y realizar el procedimiento de rescisión de aquellos



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

instrumentos que por atraso o incumplimiento le indiquen las unidades administrativas responsables;

VII. Fungir como el área coordinadora de archivos de la Procuraduría y ejercer las funciones previstas en los artículos 27 y 28 de la Ley General de Archivos, así como operar el sistema institucional de archivo previsto en el artículo 20 de la Ley General citada, y dirigir la operación del archivo de concentración de oficinas centrales, conforme a las disposiciones fijadas por el Archivo General de la Nación, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales y las demás que sean aplicables;

VIII. Llevar a cabo los procedimientos y actos relativos a la enajenación, baja y destino final de bienes de la Procuraduría, de conformidad con la normativa aplicable;

IX. Elaborar y operar los planes y programas anuales de adquisiciones, arrendamientos y servicios, almacenes e inventarios, de mantenimiento y conservación de bienes muebles e inmuebles, obras públicas y servicios relacionados con las mismas, así como los correspondientes a la prestación de los servicios generales de apoyo a las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;

X. Aplicar los sistemas de inventarios y almacenes a los bienes instrumentales y de consumo, conforme a la normativa aplicable;

XI. Supervisar el cumplimiento de los contratos relativos a los diversos seguros de bienes muebles e inmuebles contratados por la Procuraduría;

XII. Administrar la asignación y uso del parque vehicular a las unidades administrativas de la Procuraduría, así como controlar y coordinar el mantenimiento y conservación de los mismos;

XIII. Elaborar y operar el Programa Interno de Protección Civil, así como vigilar el cumplimiento de objetivos y metas en esta materia, y



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XIV. Las demás que le confiera el Coordinador General de Administración.

ARTÍCULO 38.- El Director General de Recursos Humanos tiene las siguientes facultades:

I. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, ejecutar las políticas, normas, lineamientos, criterios, programas y sistemas para la administración y desarrollo de los recursos humanos de la Procuraduría;

II. Coordinar y participar en las acciones de revisión y actualización del contrato colectivo de trabajo y de los demás instrumentos normativos a través de los cuales se regulen las relaciones de la Procuraduría con sus trabajadores;

III. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, ejecutar la política institucional de las relaciones laborales de la Procuraduría con su personal y administrar los sistemas de estímulos y recompensas establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo y demás normativa aplicable;

IV. Imponer medidas disciplinarias en materia laboral a los servidores públicos de la Procuraduría que incurran en faltas en el desempeño de sus funciones, así como rescindir relaciones laborales de conformidad con la legislación de la materia;

V. Ejecutar, en el ámbito de su competencia, las sanciones que en materia laboral impongan las instancias facultadas para ello;

VI. Difundir y otorgar, previa autorización del Procurador o del Coordinador General de Administración, las prestaciones y servicios que correspondan a los trabajadores, así como dirigir las actividades sociales, culturales y deportivas para el personal de la Procuraduría;

VII. Gestionar ante las instancias correspondientes, en el ámbito de su competencia, la autorización y registro de las estructuras organizacional y funcional de la Procuraduría, así como llevar a cabo su difusión y vigilar su cumplimiento;

VIII. Integrar, actualizar y administrar la plantilla del personal de la Procuraduría, así como elaborar y actualizar los perfiles de puestos conforme a la estructura autorizada;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- IX.** Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, aplicar sistemas para la previsión, programación, presupuestación, ejercicio y control del gasto de la Procuraduría en materia de servicios personales;
- X.** Determinar los importes derivados de las deducciones y retenciones al personal, efectuadas por la Procuraduría e informar los resultados a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, para que realice el entero en favor de terceros que correspondan;
- XI.** Instrumentar las políticas y procesos de reclutamiento, selección y promoción del personal de la Procuraduría conforme a las disposiciones señaladas en el Contrato Colectivo de Trabajo y demás normativa aplicable;
- XII.** Integrar, coordinar y operar los Programas de Capacitación y Adiestramiento, así como de Servicio Social y Prácticas Profesionales, y realizar los trámites necesarios ante las instancias que correspondan;
- XIII.** Expedir las credenciales, constancias y certificaciones que se requieran con motivo de la relación laboral;
- XIV.** Impulsar las acciones que fomenten un clima organizacional adecuado para el personal de la Procuraduría, difundir los resultados obtenidos e implementar las acciones de mejora correspondientes;
- XV.** Actualizar y difundir el código de conducta institucional, y
- XVI.** Las demás que le confiera el Coordinador General de Administración.

ARTÍCULO 39.- El Director General de Informática tiene las siguientes facultades:

- I.** Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, aplicar las políticas, normas, lineamientos, planes, programas y estrategias institucionales en materia de tecnologías de la información y comunicaciones para la sistematización y optimización de funciones, recursos y procesos dentro de las unidades administrativas de la Procuraduría, y vigilar su cumplimiento;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- II. Administrar la asignación de los bienes informáticos y de comunicaciones a las unidades administrativas de la Procuraduría, así como controlar y coordinar el mantenimiento y conservación de los mismos y la prestación de los servicios relacionados;
- III. Emitir opinión técnica respecto a la celebración de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones;
- IV. Formular, difundir y ejecutar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y vigilar su cumplimiento;
- V. Administrar y mantener la operación tecnológica de las redes de Intranet e Internet de la Procuraduría, así como los servicios relacionados, e integrar y difundir los contenidos institucionales de Intranet;
- VI. Administrar y operar el centro de cómputo y las comunicaciones de la Procuraduría, así como los servicios relacionados;
- VII. Desarrollar, administrar y, en su caso, proponer a su superior jerárquico, nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, así como los sistemas y servicios relacionados; asimismo, asesorar y orientar a las unidades administrativas de la Procuraduría en su uso y aprovechamiento;
- VIII. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar medidas preventivas y planes de contingencia respecto a la información contenida en los equipos informáticos de la Procuraduría, y vigilar su cumplimiento;
- IX. Determinar la viabilidad técnica y operativa de los requerimientos de las unidades administrativas de la Procuraduría respecto a la aplicación y desarrollo de sistemas informáticos, adquisición de bienes y contratación de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones;
- X. Emitir dictámenes respecto a la aplicación de tecnologías de la información y comunicaciones, así como de todos los servicios relacionados, y sobre el estado



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

físico u obsolescencia del equipo o bienes informáticos en propiedad, para su desincorporación del inventario institucional, y

XI. Las demás que le confiera el Coordinador General de Administración.

ARTÍCULO 40.- El Director General de Procedimiento Administrativo de Ejecución tiene las siguientes facultades:

I. Recaudar directamente, por instituciones de crédito o terceros, el importe de los créditos fiscales determinados por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;

II. Orientar a los particulares respecto del pago de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;

III. Proponer los lineamientos relativos a la implementación de los procedimientos de notificación establecidos en el Código Fiscal de la Federación, practicar toda clase de notificaciones relativas al Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como habilitar a terceros para que las realicen;

IV. Proponer al Procurador los acuerdos operativos con otras autoridades, incluso con auxiliares de la Tesorería de la Federación que faciliten el control y cobro de los créditos fiscales determinados por la Procuraduría;

V. Proporcionar a las sociedades de información crediticia que obtengan autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, información relativa a los créditos fiscales firmes de los contribuyentes, determinados con motivos de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;

VI. Solicitar autorización al Servicio de Administración Tributaria para el uso del buzón tributario y demás sistemas informáticos que resulten necesarios para la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución en términos del artículo 17-L del Código Fiscal de la Federación;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- VII.** Enviar a los contribuyentes comunicados y, en general, realizar en el ámbito de su competencia, las acciones necesarias para promover el pago de sus créditos fiscales, sin que por ello se considere el inicio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como calcular y enviar propuestas de pago a los contribuyentes;
- VIII.** Tramitar y, en su caso, autorizar las solicitudes de pago diferido o en parcialidades de los créditos fiscales derivados de las multas impuestas por la Procuraduría, mediante garantía, así como determinar y liquidar a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, las diferencias que hubiere por haber realizado pagos a plazos, diferidos o en parcialidades, sin tener derecho a ello, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- IX.** Ordenar y practicar el embargo precautorio sobre los bienes o la negociación conforme al Código Fiscal de la Federación;
- X.** Llevar a cabo el Procedimiento Administrativo de Ejecución para hacer efectivos los créditos fiscales derivados de las multas impuestas por la Procuraduría a cargo de los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, incluyendo el embargo de cuentas bancarias y de inversiones a nombre de los contribuyentes deudores y responsables solidarios; colocar sellos y marcas oficiales con los que se identifiquen los bienes embargados, así como hacer efectivas las garantías constituidas para asegurar el interés fiscal;
- XI.** Determinar la responsabilidad solidaria respecto de créditos fiscales de su competencia incluida la actualización y accesorios a que haya lugar y hacerlos exigibles mediante la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución;
- XII.** Requerir a las afianzadoras el pago de los créditos garantizados y en caso de que éstas no efectúen el pago en términos del Código Fiscal de la Federación, ordenar a las instituciones de crédito o casas de bolsa que mantengan en depósito los títulos o valores, en los que la afianzadora tenga invertida sus reservas técnicas, que proceda a su venta a precio de mercado, para cubrir el principal y sus accesorios;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XIII. Ordenar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, según proceda, o a la entidad financiera o sociedad cooperativa de ahorro y préstamo a la que corresponda la cuenta, la inmovilización y conservación de los depósitos bancarios, componentes de ahorro o inversión asociados a seguros de vida que no formen parte de la prima que haya de erogarse para el pago de dicho seguro, o cualquier otro depósito en moneda nacional o extranjera que se realicen en cualquier tipo de cuenta o contrato que tenga a su nombre el contribuyente en alguna de las entidades financieras o sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y ordenar levantar la inmovilización, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación;

XIV. Solicitar directamente a las entidades financieras y sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro o de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, según corresponda, la información de las cuentas, los depósitos, servicios, fideicomisos, créditos o préstamos otorgados a personas físicas y morales, o cualquier tipo de operaciones, para efectos del cobro de créditos fiscales firmes o del Procedimiento Administrativo de Ejecución, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación;

XV. Solicitar a las diversas autoridades administrativas municipales, estatales o federales la información que obre en su poder en relación a bienes propiedad de los particulares, así como ordenar su retención, inmovilización o inscripción de gravámenes, a fin de garantizar los créditos fiscales determinados por concepto de multas impuestas por parte de la Procuraduría;

XVI. Enajenar, dentro o fuera del remate, bienes y negociaciones embargados a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como expedir el documento que ampare la enajenación de los mismos;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

- XVII.** Ordenar la entrega a los adquirentes de bienes rematados del monto pagado por los mismos, cuando dichos bienes no puedan ser entregados a éstos, en términos del Código Fiscal de la Federación;
- XVIII.** Declarar el abandono de los bienes y de las cantidades a favor del Fisco Federal en términos del Código Fiscal de la Federación;
- XIX.** Depurar y cancelar los créditos fiscales a favor de la Federación, determinados exclusivamente por la Procuraduría;
- XX.** Declarar la prescripción de oficio de los créditos fiscales determinados por la Procuraduría;
- XXI.** Transferir a la instancia competente, en términos de la legislación aplicable, los bienes embargados o asegurados en el ejercicio de sus facultades que hayan pasado a propiedad del Fisco Federal o de los que pueda disponer conforme a la normativa correspondiente;
- XXII.** Tramitar y resolver las solicitudes de aclaración que presenten los contribuyentes sobre aspectos relacionados con los créditos fiscales cuyo cobro le corresponda;
- XXIII.** Tramitar y aceptar o rechazar la dación de servicios y bienes en pago de créditos fiscales;
- XXIV.** Coadyuvar con las unidades competentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y con las demás unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria y de las autoridades recaudadoras de los estados y municipios, a efecto de dar seguimiento a las funciones conferidas a las entidades federativas en materia de cobro de créditos fiscales federales, conforme a los convenios de colaboración administrativa en materia fiscal federal, así como para evaluar el grado de avance de los programas operativos e intercambiar, solicitar y entregar información a las entidades federativas, en las materias de su competencia;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XXV. Realizar, para efectos estadísticos, la valuación de cartera de créditos fiscales firmes y exigibles, así como mejorar los modelos de valuación de cartera y administración de riesgos;

XXVI. Remitir al Servicio de Administración Tributaria, el nombre o denominación o razón social y la clave del registro federal de contribuyentes, de aquellos proveedores que, con motivo de las multas impuestas por la Procuraduría, se ubiquen en alguno de los supuestos establecidos en el penúltimo párrafo del artículo 69 del Código Fiscal de la Federación, así como de aquéllos a los que se les hubiera cancelado o condonado algún crédito fiscal derivado de las multas impuestas por la Procuraduría y los montos respectivos, conforme a lo previsto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a efecto de que se publique en términos del último párrafo del artículo 69 del Código Fiscal de Federación;

XXVII. Establecer los lineamientos respecto a la aceptación de las garantías del interés fiscal;

XXVIII. Tramitar, aceptar, rechazar o cancelar, según proceda, las garantías para asegurar el interés fiscal, así como sus ampliaciones, disminuciones o sustituciones; solicitar la práctica de avalúos en relación con los bienes que se ofrezcan para garantizar el interés fiscal; ampliar el embargo en bienes del contribuyente o responsable solidario cuando estime que los bienes embargados son insuficientes para cubrir los créditos fiscales, o cuando la garantía del interés fiscal resulte insuficiente, y determinar el monto de los honorarios del depositario o interventor de negociaciones o del administrador de bienes raíces;

XXIX. Determinar y cobrar a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, el monto de la actualización, gastos de ejecución, honorarios y gastos extraordinarios que se causen en los procedimientos de ejecución que lleve a cabo, así como determinar y hacer efectivo el importe de los cheques no pagados de inmediato y de las indemnizaciones correspondientes;



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

XXX. Emitir, por parte de la Procuraduría, el informe en el que se señale si se encuentran pagados o garantizados los créditos fiscales, conforme a los lineamientos que se emitan para tal efecto, a fin de atender los requerimientos de las diferentes autoridades competentes en los procesos por delitos fiscales, sin perjuicio del que corresponda emitir a otras autoridades o en coordinación con éstas;

XXXI. Ordenar, observando las disposiciones previstas y aplicables del Código Fiscal de la Federación, el embargo de los depósitos bancarios, seguros o cualquier otro depósito en moneda nacional o extranjera que se realice en cualquier tipo de cuenta que tenga a su nombre el contribuyente en las entidades financieras o sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o de inversiones y valores, así como solicitar a la autoridad competente el reintegro de cantidades transferidas en exceso y la transferencia de recursos;

XXXII. Integrar y actualizar los archivos que se utilicen para el procesamiento electrónico de datos y verificar la integridad de la información contenida en los mismos dándole la participación que le corresponda a las diversas áreas de la Procuraduría, dependiendo de la materia de que se trate;

XXXIII. Comisionar a los servidores públicos que practicarán las acciones del cobro de los créditos fiscales dentro del Procedimiento Administrativo de Ejecución, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;

XXXIV. Recibir y sustanciar los recursos de revocación que presenten los particulares en contra de sus resoluciones, y

XXXV. Las demás que le confiera el Coordinador General de Administración.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.



REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Última Reforma D.O.F. 30/12/2019.

SEGUNDO.- Se abroga el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el dieciséis de julio de dos mil cuatro.

La normativa jurídica vigente que deriva del Reglamento que se abroga con este transitorio, continuará vigente en lo que no se ponga a este Reglamento que se expide, hasta en tanto se emita la normativa que las sustituya.

TERCERO.- Los trámites iniciados en las Delegaciones, Subdelegaciones o Unidades de Servicio conforme al Reglamento que se abroga, continuarán su sustanciación por las Oficinas de Defensa del Consumidor en el ámbito competencial correspondiente.

CUARTO.- Los trámites iniciados conforme al Reglamento que se abroga, continuarán su sustanciación por los servidores públicos conforme a la normativa vigente al momento de su inicio, hasta su total conclusión.

QUINTO.- Las menciones contenidas en otros reglamentos y demás disposiciones administrativas de carácter general, respecto a las unidades administrativas cuyas funciones se modifican por virtud de este Reglamento, se entenderán referidas a las unidades administrativas que, respectivamente, adquieran tales funciones.

SEXTO.- Cuando, en términos del penúltimo párrafo del artículo 5 de este Reglamento, el auxilio que proporcione la Procuraduría Federal del Consumidor al Órgano Interno de Control de la Secretaría de la Función Pública, involucre recursos presupuestarios, dicho apoyo se efectuará conforme a los criterios que determine la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública, observando lo previsto en el artículo Transitorio Quinto del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 30 de noviembre de 2018.

Dado en la Residencia Oficial del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, a 27 de diciembre de 2019.- Andrés Manuel López Obrador.- Rúbrica.- La Secretaria de Economía, Graciela Márquez Colín.- Rúbrica.