

QUE ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, A CARGO DE LA DIPUTADA CLAUDIA SÁNCHEZ JUÁREZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PVEM

La que suscribe, diputada Claudia Sánchez Juárez, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México en la LXVI Legislatura de la Cámara de Diputados del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y los artículos 6, numeral 1, fracción I, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta soberanía la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona un capítulo IX Bis, el cual contiene los artículos 84 Bis, 84 Ter y 84 Quáter, a la Ley Federal de Protección al Consumidor, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos

En la actualidad, el comercio minorista, tanto en tiendas físicas como en plataformas digitales, ha adoptado prácticas que limitan injustificadamente los derechos de las y los consumidores en México. Una de las más comunes y recurrentes es la devolución del dinero a través de “tarjetas de regalo”, “monederos electrónicos” o “vales digitales”, en lugar de restituir los recursos mediante el mismo medio de pago que fue utilizado originalmente por el comprador o usuaria.

Esta práctica, adoptada por muchas grandes cadenas de autoservicio, tiendas departamentales y *marketplaces* digitales, vulnera de manera directa el derecho a la devolución libre y sin retenciones que establece el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Aunque la ley contempla que el consumidor puede revocar su compra y recibir el reintegro del monto pagado, no se especifica expresamente el medio de devolución, lo cual ha sido interpretado de forma arbitraria por los proveedores.

Ejemplos concretos abundan: tiendas como Liverpool, Sears, Sanborns y tiendas de conveniencia digitales como Amazon México, Shein y Temu ofrecen el reembolso en forma de créditos digitales que solo pueden ser utilizados dentro de la misma tienda o plataforma. Esto obliga al consumidor a realizar otra compra, impidiéndole disponer libremente de su dinero y restringiendo su capacidad de elección. En casos documentados por Profeco, consumidores que pagaron con tarjeta de débito han tenido que aceptar tarjetas de regalo sin posibilidad de reembolso directo, incluso cuando la devolución se realiza de inmediato y sin uso del producto.

También es común que, al momento de devolver un producto defectuoso, el proveedor condicione la devolución a aceptar un vale, lo que vulnera el principio de equidad en la relación de consumo. Esta situación se agrava cuando se trata de productos de alto costo, donde las cantidades devueltas en tarjetas restringidas representan una pérdida temporal de liquidez para el consumidor. En muchas ocasiones, los vales tienen fecha de caducidad, no aplican en promociones o no pueden ser transferidos, lo cual genera aún mayor desventaja para el consumidor.

Adicionalmente, esta práctica favorece a las empresas en perjuicio del usuario, al garantizar que el dinero permanezca dentro del ecosistema de consumo del proveedor. No hay en este tipo de operaciones un consentimiento real, informado y libre por parte del consumidor, quien se ve obligado a aceptar condiciones impuestas de forma unilateral.

A ello se suma la proliferación de procesos digitalizados que, lejos de facilitar las devoluciones, las vuelven más complejas e impersonales. Muchas plataformas requieren múltiples pasos, formularios repetitivos, sistemas de atención automatizada que no resuelven casos específicos, o simplemente omiten ofrecer canales claros de contacto humano. Esta tendencia desincentiva la devolución efectiva y representa una carga desproporcionada para los consumidores.

Por ello, se vuelve necesario establecer reglas claras, actualizadas y aplicables al contexto digital, que aseguren procesos de devolución simples, equitativos y accesibles. La creación de un Capítulo IX BIS dentro del Título

Segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor tiene como fin garantizar el derecho de toda persona a recuperar su dinero bajo los principios de transparencia, equidad y certeza jurídica.

Los artículos propuestos refuerzan este propósito al establecer obligaciones específicas para proveedores digitales, prohibiendo mecanismos que, por su diseño, desincentivan o impiden el derecho a devolver. Se contempla también la prohibición de condicionar reembolsos a programas de fidelización o suscripciones, y se reconoce la corresponsabilidad de las plataformas intermediarias en el cumplimiento de las devoluciones.

De igual forma, se establece que las plataformas digitales deberán ofrecer atención personalizada y canales funcionales, priorizando la atención directa sobre sistemas automatizados que evaden la responsabilidad de resolver problemas reales. Esta disposición responde a miles de quejas recibidas por consumidores ante la falta de interlocutores efectivos en devoluciones digitales.

La devolución del dinero en su forma original de pago es una garantía fundamental del comercio justo y de la protección efectiva al consumidor. Obligar al comprador a aceptar una tarjeta de regalo es, en los hechos, obligarlo a renunciar a su libertad de consumo, lo cual contraviene el espíritu de la legislación vigente.

Por tanto, se propone reformar la Ley Federal de Protección al Consumidor para establecer de forma explícita que la devolución deberá realizarse mediante el mismo medio de pago que fue utilizado originalmente, salvo que el consumidor consienta expresamente una modalidad distinta. Esta medida busca fortalecer el marco legal de protección, brindar certeza jurídica al usuario, y erradicar prácticas abusivas que atentan contra su patrimonio y libertad de decisión.

Por lo aquí expuesto, se somete a consideración de esta soberanía el siguiente proyecto de

Decreto por el que se adiciona un capítulo IX Bis, el cual contiene los artículos 84 Bis, 84 Ter y 84 Quáter, a la Ley Federal de Protección al Consumidor

Artículo Único. Se adiciona un Capítulo IX BIS, el cual contiene los artículos 84 Bis, 84 Ter y 84 Quáter, a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Ley Federal de Protección al Consumidor

Capítulo I. a Capítulo IX. ...

Capítulo IX Bis

De las devoluciones

Artículo 84 Bis. El consumidor podrá revocar su consentimiento dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción del bien o servicio contratado, siempre que no se trate de bienes perecederos, de consumo inmediato, o bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

En todos los casos de revocación o devolución en los términos que establece esta ley, el proveedor deberá reintegrar al consumidor el monto total pagado, utilizando el mismo medio o forma de pago empleado originalmente por el consumidor, salvo que este último autorice expresamente, por escrito y de manera libre, otro medio alternativo de devolución.

Queda prohibido a los proveedores condicionar la devolución del dinero a vales, monederos electrónicos, tarjetas de regalo o cualquier otro sistema restringido de uso, sin que exista consentimiento expreso del consumidor.

Artículo 84 Ter. Los proveedores que operen mediante plataformas digitales de comercio electrónico deberán informar de forma clara, destacada y accesible, antes de la compra, los términos y condiciones aplicables al procedimiento de devolución, incluyendo plazos, formas de reembolso y requisitos específicos.

El proveedor digital deberá proporcionar al consumidor mecanismos funcionales de contacto directo y personal, priorizándolo sobre sistemas de respuestas automatizadas, ya sea por medio de correo electrónico, chat en vivo o atención telefónica, que permitan gestionar devoluciones sin dilaciones indebidas.

Artículo 84 Quáter. En ningún caso podrá condicionarse la procedencia de la devolución a la aceptación de programas de fidelización, tarjetas de regalo, membresías, suscripciones u obtención de bonificaciones en productos o servicios, salvo que el consumidor lo solicite de forma expresa y separada del procedimiento de reembolso.

Cualquier condición que implique limitación injustificada al derecho de devolución será considerada abusiva y, por tanto, nula de pleno derecho. Los proveedores no podrán imponer procesos excesivos, múltiples registros, formularios innecesarios o requisitos que desincentiven la devolución en su forma original de pago o impidan de facto el ejercicio del derecho de devolución por parte del consumidor.

En las operaciones realizadas por plataformas de comercio electrónico que funcionen como intermediarios entre compradores y vendedores, estas plataformas serán corresponsables en garantizar que el consumidor reciba el reembolso conforme a lo dispuesto en lo anterior, sin perjuicio de los derechos que la plataforma tenga frente al vendedor.

La Procuraduría Federal del Consumidor deberá emitir lineamientos específicos para la supervisión del cumplimiento de este capítulo y podrá requerir a los proveedores que demuestren documentalmente el cumplimiento de las solicitudes de devolución.

Transitorios

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

Segundo. La Procuraduría Federal del Consumidor contará con un plazo de noventa días naturales para adecuar sus lineamientos internos y procesos de verificación conforme a lo dispuesto en el presente decreto.

Tercero. Las disposiciones aquí previstas deberán aplicarse a todas las devoluciones realizadas por proveedores que operen en territorio nacional, independientemente del domicilio de su razón social o plataforma.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a 9 de diciembre de 2025.

Diputada Claudia Sánchez Juárez (rúbrica)