Ciudad de México a 19 de mayo de 2025

CCM-IIIL/APPT/MRMR/072/2025

DIP. ALEJANDRO CARBAJAL GONZÁLEZ
COORDINADOR DE LA ASOCIACIÓN PARLAMENTARIA PROGRESISTA DE LA TRANSFORMACIÓN DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, III LEGISLATURA

P R E S E N T E

A través del presente oficio reciba un cordial saludo y le solicito, de la manera más atenta, se inscriba a nombre de quien suscribe, el siguiente asunto en la orden del día de la sesión ordinaria del 22 de mayo del año en curso.

1.- INICIATIVA ANTE EL CONGRESO DE LA UNIÓN CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN PARRAFO SEGUNDO Y LAS FRACCIONES I, II, III, IV Y V AL ARTÍCULO 54 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS CON CHOFER, QUE OPERAN Y SE ADMINISTRAN POR PLATAFORMAS O MEDIOS DIGITALES. (se presenta)

Sin más por el momento, me despido reiterándoles las más distinguidas de mis consideraciones.

ATENTAMENTE

Maria del Rosario Morales Ramos

DIP. MARÍA DEL ROSARIO MORALES RAMOS

Plaza de la Constitución N°7 4to piso,
Oficina 409, Col. Centro,
Demarcación Cuauhtémoc, C.P.06000.
Tel: 55 51 30 19 00 Ext. 2423
Correo: rosario.morales@congresocdmx.gob.mx

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
III LEGISLATURA

CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
III LEGISLATURA

APARTADO CON LENGUAJE CIUDADANO

22/05/2025

LEY A REFORMAR:

Ley federal de Protección al Consumidor

OBJETIVO:

Las aplicaciones de transporte privado como Uber, Didi, In Driver, etc, que funcionan como plataformas digitales para transportan a las y los ciudadanos. Sin embargo, por diferentes razones, algunos usuarios se ven en la necesidad de tener que cancelar su viaje, por lo que la misma aplicación les cobra una penalización o castigo por cancelar, así como cobros excesivos que no están regulados. Es por ello, por lo que la diputada promovente considera que los usuarios de dichas aplicaciones deberían poder cancelar sin penalizaciones para no afectar la economía de los usuarios con cobros indebidos.

IMPACTO / ALCANCE:

Con esta iniciativa se pretende que los consumidores de servicios de transporte privado de pasajeros con chofer mediante plataformas digitales puedan cancelar un servicio sin recibir una multa cuando tengan una razón válida. Esto ayuda a evitar abusos por parte de los proveedores y garantiza un mercado más justo y transparente.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

SÍGUEME EN REDES SOCIALES

DIP. MARTHA SOLEDAD AVILA VENTURA
PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, III LEGISLATURA

P R E S E N T E

La que suscribe **Diputada María del Rosario Morales Ramos**, integrante de la Asociación Parlamentaria Progresista de la Transformación de la III Legislatura del Congreso de la Ciudad de México, y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 122, Apartado A, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, 30, numeral 1, inciso b), de la Constitución Política de la Ciudad de México; 4° fracción XXI y 12 fracción II, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 5, fracción I, 79 fracción VI, 82, 95, fracción II, 96, 325 y 326, del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, nos permitimos presentar la siguiente: **INICIATIVA ANTE EL CONGRESO DE LA UNIÓN CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN PARRAFO SEGUNDO Y LAS FRACCIONES I, II, III, IV Y V AL ARTÍCULO 54 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS CON CHOFER, QUE OPERAN Y SE ADMINISTRAN POR PLATAFORMAS O MEDIOS DIGITALES,** bajo lo siguiente:

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 33
ÁLVARO OBREGÓN

I. ENCABEZADO O TÍTULO DE LA PROPUESTA

INICIATIVA ANTE EL CONGRESO DE LA UNIÓN CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN PARRAFO SEGUNDO Y LAS FRACCIONES I, II, III, IV Y V AL ARTÍCULO 54 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE CANCELACIÓN DE

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

SERVICIOS DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS CON CHOFER, QUE OPERAN Y SE ADMINISTRAN POR PLATAFORMAS O MEDIOS DIGITALESINICIATIVA

II. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

La presente iniciativa tiene por objeto garantizar que los consumidores de servicios de transporte privado de pasajeros con chofer mediante plataformas digitales tengan el derecho a cancelar los servicios sin penalizaciones, eliminando prácticas abusivas de proveedores y fortaleciendo la transparencia en el mercado. Con lo anterior, aumentaría la protección contra prácticas abusivas de cancelación, mayor transparencia en la relación proveedor- consumidor y reducir los costos injustificados para los consumidores.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA QUE LA INICIATIVA PRETENDE RESOLVER

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

A. Introducción

Las aplicaciones digitales de transporte privado, como Uber, Didi, In Driver, Beat o Cabify, operan dentro de un esquema de economía colaborativa, permitiendo que pasajeros y conductores se conecten mediante plataformas móviles. Para acceder a estos servicios, los usuarios deben descargar la aplicación y generar una cuenta, proporcionando información personal y seleccionando un método de pago. Paralelamente, los conductores deben completar su registro, cumplir con ciertos criterios de seguridad y verificar tanto su identidad como su vehículo.

Una vez en la aplicación, los pasajeros ingresan su destino, lo que permite al sistema calcular automáticamente la tarifa del viaje en función de factores como la

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

distancia, el nivel de demanda en tiempo real, y otros elementos. Posteriormente, la plataforma designa de manera automática a un conductor que se encuentre cerca del usuario, quien tiene la posibilidad de aceptar o rechazar la solicitud del servicio.

Es importante destacar que estas aplicaciones emplean algoritmos avanzados para optimizar los tiempos de llegada y las rutas de los viajes. Además, las tarifas pueden fluctuar según el nivel de demanda, lo que significa que, en momentos específicos, como horarios de alta afluencia, eventos masivos o condiciones climáticas adversas, los precios tienden a incrementarse.[1] Por lo que algunos usuarios se ven en la necesidad de tener que cancelar su viaje y recibir una penalización que será cobrada en su siguiente servicio. A continuación, se presentan las problemáticas más comunes que han afectado directamente a los usuarios de las plataformas antes mencionadas.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

B. <u>Las problemáticas de las cancelaciones provocadas por los conductores</u>

Aunque este tipo de servicios ha ganado gran popularidad en los últimos años, los usuarios enfrentan múltiples problemáticas que afectan tanto su experiencia como su seguridad. Uno de los inconvenientes más recurrentes es el costo elevado de las tarifas dinámicas, lo que representa un incremento considerable en los precios en circunstancias específicas.[2]

Otra de las dificultades frecuentes se relaciona con la seguridad, pues se han registrado casos de robos, agresiones y acoso dentro de los vehículos.

[1] Información disponible en: https://www.edenred.mx/blog/las-mejores-plataformas-de-transporte

[2] Expansión, "Inseguridad y altas comisiones motivan la cancelación de viajes en Didi y Uber". Acceso el 6 de mayo de 2025. https://expansion.mx/tecnologia/2022/05/31/por-que-me-cancelan-los-uber-didi

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

Adicionalmente, algunos conductores no cumplen con los requisitos de seguridad establecidos, tales como portar una identificación visible o haber pasado una verificación de antecedentes. A esto se suma que ciertos automóviles no se encuentran en condiciones óptimas, presentando fallas mecánicas, problemas de higiene o incluso omisiones en el mantenimiento requerido.

Sumado a estas problemáticas, los usuarios también enfrentan cancelaciones inesperadas de viajes. Esto ocurre porque algunos conductores optan por rechazar servicios si consideran que la tarifa es demasiado baja o si el destino no les resulta conveniente. En otros casos, los conductores aceptan el viaje, pero no se desplazan hacia el usuario, lo que lo obliga a cancelar y asumir una penalización económica.[3]

Otra de las razones por las que los conductores cancelan los viajes de los usuarios es por la forma de pago, ya que prefieren los pagos en efectivo que, con tarjetas de crédito o débito. Lo anterior afecta principalmente a los usuarios, ya que reciben calificaciones bajas, y por dicha razón, algunos usuarios suelen recibir cancelaciones por parte de los conductores.[4]

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

C. <u>El impacto en los usuarios</u>

Las cancelaciones antes mencionadas afectan la experiencia del usuario de varias maneras, entre ellas pérdida de tiempo, puesto que los usuarios deben solicitar múltiples viajes antes de encontrar un conductor disponible. Además, en algunos casos los usuarios pagan tarifas de cancelación sin haber sido responsables de la

[3] Clarin, "Las 5 quejas más frecuentes de los usuarios de Uber, Cabify y DiDi" Acceso el 6 de mayo de 202. https://www.clarin.com/sociedad/5-quejas-frecuentes-usuarios-uber-cabify-didi_0_yT8NcthJX2.html

[4] La silla rota, "¿Por qué los choferes de Uber y Didi cancelan los viajes?". Acceso el 6 de mayo de 2025. https://lasillarota.com/dinero/2022/6/2/por-que-los-choferes-de-uber-didi-cancelan-los-viajes-378831.html

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

misma, lo cual que deja a los usuarios sin opciones de transporte en horarios nocturnos o zonas de riesgo.

Por ejemplo, Grace Maldonado es usuaria de Uber y Didi y contó a grupo Expansión que se dio cuenta que los conductores cancelan los viajes en las noches y cuando son distancias muy largas, le han aumentado la tarifa e incluso le han aceptado los viajes, pero los conductores no se mueven de lugar, obligándola a que ella cancele el servicio y le cobre una penalización.[5]

Otra situación se presentó en la ciudad de México, en donde un usuario solicitó un viaje y el conductor se estacionó a metros de distancia de él, posteriormente el chofer le mando mensaje al usuario preguntando si pagaría por en efectivo o con tarjeta. El usuario no contestó el y conductor aceleró, por lo que el usuario le pidió que cancelara el viaje, pero no obtuvo respuesta. Así transcurrió una hora y el usuario pagó una penalización.[6]

En suma, las tarifas de cancelación pueden representar un gasto significativo para los consumidores. En México, las plataformas de transporte privado como Uber y DiDi aplican penalizaciones que pueden variar según el tiempo de cancelación y la distancia recorrida por el conductor antes de la cancelación. Según datos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), las quejas por cobros indebidos en plataformas de transporte han aumentado en los últimos años.[7]

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

[5] Información disponible en: https://expansion.mx/tecnologia/2022/05/31/por-que-me-cancelan-los-uber-didi.
[6] Información disponible en: https://www.reddit.com/r/mexico/comments/1ek592c/qu%C3%A9_hago_conductor_de_uber_no_me_cancela_el_viaje/?rdt=61315
[7] Procuraduría Federal del consumidor, Publicado el 8 de abril de 2025. https://www.gob.mx/profeco/prensa/agencias-de-viajes-profeco-senala-cuales-son-sus-obligaciones-con-las-y-los-consumidores?idiom=es

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

Es muy importante mencionar que muchos usuarios desconocen los criterios exactos bajo los cuales se aplican las penalizaciones. En algunos casos, las plataformas no informan claramente sobre los costos adicionales, lo que genera inconformidad y reclamaciones. Profeco ha señalado que los proveedores de servicios deben garantizar información clara y accesible sobre sus políticas.

Aunado a lo anterior, las penalizaciones excesivas pueden generar desconfianza en los consumidores, afectando la percepción de las plataformas de transporte privado. Un estudio de Profeco indica que un porcentaje significativo de usuarios ha optado por cambiar de plataforma o reducir su uso debido a experiencias negativas con cancelaciones y cobros inesperados.[8]

A su vez, las restricciones en la cancelación pueden afectar la movilidad de los usuarios, especialmente en situaciones donde el servicio no cumple con sus expectativas (como tiempos de espera prolongados o cambios en la tarifa dinámica). Esto puede generar problemas en la planificación de viajes y afectar la eficiencia del transporte en ciudades con alta demanda.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

En suma, los consumidores tienen derecho a recibir información clara sobre las tarifas y condiciones de cancelación. En México, Profeco recomienda revisar los términos y condiciones de cada plataforma antes de contratar el servicio y, en caso de cobros indebidos, presentar una queja formal. Por lo cual, la falta de regulación clara sobre cancelaciones genera incertidumbre entre los consumidores.

D. Conclusiones

[8] Azteca Noticias, Algunas agencia de viajes aplican cargos o penalizaciones: Profeco. Disponible en: https://www.tvazteca.com/aztecanoticias/notas/algunas-agencia-de-viajes-aplican-cargos-o-penalizaciones-profeco

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

Como se puede observar, las penalizaciones por cancelaciones han generado desconfianza en los consumidores, afectando su percepción sobre las plataformas. Según datos de Profeco, las quejas por cobros indebidos han aumentado en los últimos años, destacando la falta de información clara sobre las tarifas y políticas de cancelación.

Es por todo lo anterior, que dicha iniciativa tiene por objeto que los consumidores de servicios de transporte privado de pasajeros tengan el derecho a cancelar los servicios adquiridos sin penalizaciones en circunstancias justificadas. Lo anterior ayudaría a eliminar prácticas abusivas de proveedores y fortalecer la transparencia en el mercado y adquisición de bienes o servicios.

Por otro lado, existen preocupaciones en torno a la seguridad, ya que se han reportado incidentes de robos, agresiones y acoso dentro de los vehículos, junto con deficiencias en la verificación de antecedentes de algunos conductores. A esto se suman problemas relacionados con la calidad de los vehículos, que en algunos casos presentan fallas mecánicas o condiciones inadecuadas de higiene.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

En conclusión, si bien estas plataformas han transformado la movilidad urbana, la falta de regulación clara, las tarifas elevadas, las deficiencias en seguridad y las cancelaciones injustificadas continúan siendo desafíos que afectan a los usuarios. Legislar sobre el derecho de los consumidores a cancelar bienes, productos o servicios sin penalización en circunstancias justificadas es fundamental para garantizar un mercado justo, transparente y equitativo.

IV. PROBLEMÁTICA DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO, EN SU CASO

No aplica de manera particular.

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

V. ARGUMENTOS QUE LA SUSTENTAN

En este sentido se vuelve menester lo que se establece en el **artículo 9** de la **Ley de la Ley Federal de Protección al consumidor:**

> "[…]
> *Artículo 9. - Los proveedores de bienes, productos o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de gestores, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor.*
>
> […]" (sic)

Como se puede observar, en la anterior reglamentación se establece que los proveedores de bienes, productos o servicios pueden ser responsables administrativamente por acciones que violen los derechos del consumidor, tanto por actos propios como por los de cualquier persona que trabaje para ellos, incluyendo colaboradores, subordinados, gestores, vigilantes, guardias o personal auxiliar.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

VI. FUNDAMENTO LEGAL Y EN SU CASO SOBRE CONSTITUCIONALIDAD Y CONVENCIONALIDAD

Este Congreso tiene facultades para conocer, discutir y en su caso aprobar la presente iniciativa, de acuerdo con el artículo 122 apartado A, fracción I y II de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*; 29 y 30 de la *Constitución Política de la Ciudad de México*; 12 fracción II y 13 fracciones VIII, LXIV y CXVIII de la Ley Orgánica del *Congreso de la Ciudad de México*; y 2 fracción XXI, 5 fracciones I y II, 95 fracción II y 96 del *Reglamento del Congreso de la Ciudad de México.*

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

Así mismo, el control constitucional, puede entenderse de manera general como un mecanismo que consiste en verificar si las leyes contradicen a la Constitución por el fondo o por la forma, el mismo se divide en 3 vertientes, el control difuso y el control concentrado y algunos autores mencionan el Mixto.

Por su parte, el control de convencionalidad[9] es un principio articulado con estándares y reglas provenientes de sentencias y jurisprudencias de tribunales supranacionales, tratados internacionales entre otros instrumentos que permita en todo momento otorgar la protección más amplia a los derechos humanos, siempre que estos no encuentren una restricción expresa en nuestra Carta Magna.

En ese sentido, la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** en el **artículo 28 tercer párrafo,** se establece lo siguiente:

> "[…]
> *Artículo 28.- Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.*
>
> […]" (sic)

De lo anterior es posible señalar lo siguiente:

- Que en México la legislación debe establecer mecanismos para fijar precios máximos en productos esenciales para la economía nacional y el consumo

[9] Disponible para su consulta en: https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3980/18.pdf

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

popular. Lo anterior disminuiría que proveedores realicen prácticas abusivas en cobros excesivos de los servicios que ofrecen al público, sobre todo cuando los usuarios se ven en la necesidad de tener que cancelar los servicios solicitados.

Por su parte, la **Constitución Política de la Ciudad de México**, en el **artículo 17, apartado B, numeral 3, inciso b,** se establece lo siguiente:

"[…]
La actividad económica sea objeto de protección y apoyo;

[…]" (sic)

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

De lo anterior es posible señalar lo siguiente:

- Que la actividad económica en la Ciudad de México será objeto de protección y apoyo. Esto incluye que cuando existan prácticas abusivas por parte de quienes ofrecen productos, bienes o servicios a la población en general, se les proteja a las personas consumidoras mediante mecanismos de denuncias y políticas de reembolso por parte de los proveedores.

Una vez analizado el marco constitucional aplicable al caso en concreto, se establece de manera clara que en México los proveedores son responsables administrativamente por cualquier violación a los derechos del consumidor, tanto por sus propias acciones como por las de sus empleados o representantes. Además, se señala que la actividad económica será objeto de protección y apoyo para garantizar el bienestar tanto de proveedores como de consumidores.

En cuanto al control de convencionalidad, este principio consiste en asegurar que las normas nacionales se ajusten a los tratados y convenios internacionales

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

ratificados por México, particularmente aquellos relacionados con los derechos humanos.

En este sentido, en el **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**, en el artículo 11 se establece lo siguiente:

> "[…]
> *Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento.*
>
> […]" (sic)

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO 32
ÁLVARO OBREGÓN

De lo anterior, es posible desprender lo siguiente:

- Que el compromiso de los Estados Parte de garantizar a todas las personas un nivel de vida adecuado, lo que incluye elementos esenciales como alimentación, vestido y vivienda. Además, resalta la necesidad de una mejora continua de las condiciones de existencia, lo que implica que los gobiernos no solo deben garantizar un estándar mínimo, sino promover su evolución y mejora. En este contexto, los derechos de los consumidores de productos, bienes y servicios adquieren relevancia, pues el acceso a una vida digna está directamente relacionado con la posibilidad de obtener productos esenciales en condiciones justas y seguras.

Por lo anteriormente expuesto y, una vez señalado el **marco convencional** aplicable al caso concreto, la propuesta planteada, se encuentra en armonía con lo dispuesto en el **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y**

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

Culturales, ya que se adecua al derecho que tienen las personas a un nivel de vida adecuado, lo que puede incluir la protección de los consumidores en el acceso a bienes y servicios esenciales.

En consecuencia, la iniciativa se adecúa al **marco constitucional y convencional** aplicable, y busca garantizar que los consumidores tengan el derecho a cancelar bienes, productos o servicios adquiridos en plataformas digitales sin penalización en circunstancias justificadas, eliminando prácticas abusivas de proveedores y fortaleciendo la transparencia en el mercado.

VII. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO DE LEY O DECRETO

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN PARRAFO SEGUNDO Y LAS FRACCIONES I, II, III, IV Y V AL ARTÍCULO 54 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS CON CHOFER, QUE OPERAN Y SE ADMINISTRAN POR PLATAFORMAS O MEDIOS DIGITALES.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

VIII. ORDENAMIENTO A MODIFICAR

Por lo anteriormente expuesto, a continuación, se presenta la reforma propuesta:

Ley Federal de Protección al Consumidor	
TEXTO VIGENTE	**TEXTO PROPUESTO**
"[…] **Artículo 54.-** Cuando el cobro o cargo por un bien o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito o a	"[…] **Artículo 54.-** Cuando el cobro o cargo por un bien o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito o a otro

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

otro recibo o cuenta que le lleven al consumidor, el proveedor y el agente cobrador deberán advertir esto al consumidor en forma clara, ya sea en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo. Lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por el consumidor. […]”	recibo o cuenta que le lleven al consumidor, el proveedor y el agente cobrador deberán advertir esto al consumidor en forma clara, ya sea en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo. Lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por el consumidor. **En el caso de servicios de transporte privado de pasajeros con chofer, que operan y se administran por plataformas o medios digitales, el proveedor deberá de informar en “Términos y Condiciones” sobre impuestos, comisiones, intereses, y cualquier otro costo o cargo, así como especificar las políticas de cancelación, especificando:** **I. Los cargos aplicables al servicio y cancelaciones de parte del prestador de servicios o del consumidor.** **II. Las razones que justifiquen la cancelación sin costo adicional para el consumidor.** **III. Exista incumplimiento por parte del prestador de servicios en términos de calidad, tiempo de espera, o condiciones originalmente pactadas.** **IV. El procedimiento para impugnar cargos por cancelación, asegurando que el consumidor pueda solicitar una revisión en un plazo máximo de 48 horas.** **V. La existencia de un sistema de reembolsos automáticos por cancelaciones injustificadas.** […]”
[SIN CORRELATIVO]	

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO 32
ÁLVARO OBREGÓN

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

IX. TEXTO NORMATIVO PROPUESTO

Conforme a lo anteriormente expuesto, fundado y motivado se somete a consideración de este Honorable Congreso de la Ciudad de México, la propuesta del texto normativo propuesto de la **INICIATIVA ANTE EL CONGRESO DE LA UNIÓN CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN PARRAFO SEGUNDO Y LAS FRACCIONES I, II, III, IV Y V AL ARTÍCULO 54 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS CON CHOFER, QUE OPERAN Y SE ADMINISTRAN POR PLATAFORMAS O MEDIOS DIGITALES,** en los términos siguientes:

UNICO. – Se adiciona un párrafo segundo y las fracciones I, II, III, IV y V al artículo 54 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de cancelación de servicios de transporte privado de pasajeros con chofer, que operan y se administran por plataformas o medios digitales

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

“[…]

En el caso de servicios de transporte privado de pasajeros con chofer, que operan y se administran por plataformas o medios digitales, el proveedor deberá de informar en “Términos y Condiciones” sobre impuestos, comisiones, intereses, y cualquier otro costo o cargo, así como especificar las políticas de cancelación, especificando:

I. Los cargos aplicables al servicio y cancelaciones de parte del prestador de servicios o del consumidor.

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

II. Las razones que justifiquen la cancelación sin costo adicional para el consumidor.

III. Exista incumplimiento por parte del prestador de servicios en términos de calidad, tiempo de espera, o condiciones originalmente pactadas.

IV. El procedimiento para impugnar cargos por cancelación, asegurando que el consumidor pueda solicitar una revisión en un plazo máximo de 48 horas.

V. La existencia de un sistema de reembolsos automáticos por cancelaciones injustificadas.

[…]”

TRANSITORIOS

PRIMERO. - Remítase a la Persona Titular de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México para su promulgación y publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO. - El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

TERCERO.- La Procuraduría Federal del Consumidor deberá realizar las adecuaciones normativas y administrativas, en un plazo no mayor a 30 días naturales a partir de la entrada en vigor del presente decreto.

CUARTO. - Se derogan todas aquellas disposiciones que se opongan al presente decreto.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

Dado en el Recinto del Congreso de la Ciudad de México, a los veinte dos días del mes de mayo del año dos mil veinticinco.

Maria del Rosario Morales Ramos

DIP. MARÍA DEL ROSARIO MORALES RAMOS

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

Doc ID: 5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11

Título	INICIATIVA PLATAFORMAS DIGITALES
Nombre de archivo	INICIATIVA_TRANSP...GITALES___1_.docx
Id. del documento	5bbbcc188156d24ae3eec8a0066ae6752453bc11
Formato de la fecha del registro de auditoría	DD / MM / YYYY
Estado	● Firmado

Historial del documento

ENVIADO	**19 / 05 / 2025** 15:09:10 UTC	Enviado para firmar a Rosario Morales (rosario.morales@congresocdmx.gob.mx) por rosario.morales@congresocdmx.gob.mx. IP: 187.169.196.4
VISTO	**19 / 05 / 2025** 15:10:17 UTC	Visto por Rosario Morales (rosario.morales@congresocdmx.gob.mx) IP: 187.169.196.4
FIRMADO	**19 / 05 / 2025** 15:10:34 UTC	Firmado por Rosario Morales (rosario.morales@congresocdmx.gob.mx) IP: 187.169.196.4
COMPLETADO	**19 / 05 / 2025** 15:10:34 UTC	Se completó el documento.