https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
III LEGISLATURA

CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
III LEGISLATURA

APARTADO CON LENGUAJE CIUDADANO

29/09/26

LEY A REFORMAR:

-Ley General de Movilidad y Seguridad Vial.
-Ley Federal de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

La presente iniciativa tiene como objetivo reconocer expresamente el servicio de transporte privado de pasajeros que se contrata, gestiona u opera mediante plataformas o medios digitales, así como establecer reglas claras para proteger a las personas usuarias que utilizan este tipo de servicios. Asimismo, se busca que las plataformas informen de manera clara, visible y previa a la contratación las condiciones del servicio, incluyendo los costos, cargos y políticas aplicables en caso de cancelación.

IMPACTO / ALCANCE:

Con esta reforma se busca brindar mayor certeza jurídica, transparencia y protección a las personas usuarias de los servicios de transporte privado contratados mediante plataformas digitales. La propuesta permitirá que las personas conozcan con anticipación las condiciones bajo las cuales pueden cancelar un servicio y los cargos que, en su caso, podrían generarse, evitando cobros injustificados y garantizando mecanismos accesibles para reclamar y solicitar el reembolso de aquellos cargos que no correspondan.

SÍGUEME EN REDES SOCIALES

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

DIP. OLIVIA GARZA DE LOS SANTOS
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 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; someto a la consideración la siguiente: **INICIATIVA ANTE EL CONGRESO DE LA UNIÓN CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA LA FRACCIÓN XXX AL ARTÍCULO 3 Y SE ADICIONA EL ARTÍCULO 51 BIS DE LA LEY GENERAL DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL Y 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 RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS CONTRATADO MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES Y DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS,** bajo lo siguiente:

I. ENCABEZADO O TÍTULO DE LA PROPUESTA

INICIATIVA ANTE EL CONGRESO DE LA UNIÓN CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA LA FRACCIÓN XXX AL ARTÍCULO 3 Y SE ADICIONA EL ARTÍCULO 51 BIS DE LA LEY GENERAL DE MOVILIDAD Y

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

SEGURIDAD VIAL Y 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 RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS CONTRATADO MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES Y DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

II. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

La presente iniciativa tiene como objetivo establecer un marco jurídico que reconozca expresamente el servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas digitales, así como fortalecer los derechos de las personas consumidoras que hacen uso de este tipo de servicios.

El crecimiento de las plataformas digitales ha transformado de manera significativa la forma en que las personas solicitan y contratan servicios de transporte. Actualmente, millones de personas recurren a aplicaciones digitales para trasladarse de manera cotidiana, mediante servicios que permiten conocer previamente información como el vehículo asignado, la identidad de la persona conductora, la ruta estimada y, en determinados casos, el costo aproximado o definitivo del viaje.

Sin embargo, la evolución tecnológica y el crecimiento de estos servicios no han sido acompañados de manera suficiente por disposiciones que, desde el ámbito federal, reconozcan de forma clara su naturaleza y establezcan obligaciones específicas orientadas a garantizar los derechos de las personas usuarias.

En este contexto, resulta necesario fortalecer el marco jurídico para brindar mayor certeza a las personas que contratan estos servicios y establecer condiciones

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

mínimas de información, seguridad, transparencia y protección al consumidor. La propuesta busca que las personas usuarias conozcan con claridad las condiciones bajo las cuales contratan el servicio y cuenten con mecanismos efectivos de protección frente a cobros indebidos, modificaciones no informadas o prácticas que puedan afectar sus derechos.

Asimismo, se propone reconocer la participación de las plataformas digitales como intermediarias en la contratación de estos servicios, estableciendo obligaciones relacionadas con la información que proporcionan a las personas consumidoras y con la transparencia de las condiciones de contratación.

La iniciativa parte de la necesidad de armonizar la regulación con las nuevas modalidades de movilidad que forman parte de la vida cotidiana de la población, sin desconocer las competencias de las entidades federativas en materia de movilidad y transporte. Por ello, se plantea establecer desde el ámbito federal disposiciones generales relacionadas con el reconocimiento del servicio y la protección de los derechos de las personas consumidoras.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

Con ello, se busca generar mayor certeza jurídica para las personas usuarias, promover relaciones de consumo más transparentes y contribuir a que la incorporación de las tecnologías digitales al transporte se desarrolle bajo principios de seguridad, información, protección y respeto a los derechos de las personas consumidoras.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA QUE LA INICIATIVA PRETENDE RESOLVER

A. Introducción

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

La transformación tecnológica de los últimos años ha modificado de manera sustancial la forma en que las personas realizan diversas actividades de su vida cotidiana, entre ellas la contratación de servicios de transporte. El uso generalizado de plataformas digitales permite actualmente solicitar un vehículo desde un teléfono celular, conocer información básica del servicio y establecer una relación de consumo de manera inmediata.

Esta modalidad de transporte privado de pasajeros se ha incorporado progresivamente a las dinámicas de movilidad de las ciudades, particularmente en aquellas donde existe una alta demanda de alternativas de traslado. Su utilización responde, entre otros factores, a la facilidad de contratación, la disponibilidad del servicio, la utilización de herramientas de geolocalización y la posibilidad de contar con información previa sobre el viaje.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

No obstante, el desarrollo de estas nuevas formas de contratación también ha generado retos jurídicos que requieren ser atendidos por el marco normativo. La contratación mediante plataformas digitales implica la participación de diversos sujetos y la utilización de sistemas tecnológicos que pueden dificultar para las personas usuarias identificar con claridad las condiciones del servicio, las responsabilidades de quienes intervienen y los mecanismos disponibles para hacer valer sus derechos.

Uno de los principales problemas consiste en la necesidad de garantizar que las personas consumidoras reciban información suficiente, clara, verificable y oportuna respecto del servicio que están contratando. Aspectos como la identificación de la persona prestadora del servicio, las características del vehículo, el costo o las condiciones del viaje y los procedimientos para presentar reclamaciones deben encontrarse sujetos a reglas claras que permitan tomar decisiones informadas.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

A ello se suman situaciones que pueden afectar directamente los derechos de las personas usuarias, como modificaciones en las condiciones inicialmente informadas, cobros que no fueron debidamente comunicados, dificultades para obtener información sobre la prestación del servicio o la falta de claridad respecto de las responsabilidades que corresponden a las plataformas digitales y a las personas prestadoras del transporte.

Esta problemática evidencia la necesidad de actualizar el marco jurídico federal para reconocer expresamente una modalidad de contratación que ya forma parte de la realidad cotidiana de la población. La regulación no debe limitarse a reconocer el avance tecnológico, sino que debe garantizar que dicho desarrollo se encuentre acompañado de mecanismos efectivos de protección para quienes utilizan estos servicios.

En este sentido, la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial constituye un instrumento relevante para establecer principios y disposiciones generales relacionados con las nuevas modalidades de movilidad, mientras que la Ley Federal de Protección al Consumidor proporciona el marco necesario para salvaguardar los derechos de las personas que adquieren o contratan bienes y servicios.

Por ello, resulta pertinente establecer disposiciones que permitan reconocer el servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas digitales y, paralelamente, fortalecer las obligaciones de información y protección de las personas consumidoras. Con ello se busca generar mayor certeza jurídica, transparencia en la contratación y condiciones más equitativas entre quienes ofrecen estos servicios y quienes los utilizan.

La presente iniciativa pretende, en consecuencia, responder a una realidad tecnológica y social que exige una actualización del marco jurídico, colocando en el

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

centro a las personas usuarias y garantizando que la innovación en materia de movilidad se desarrolle de manera compatible con la seguridad, la transparencia y la protección de los derechos de las personas consumidoras.

B. Regulación de plataformas digitales en la Ciudad de México

La expansión de las plataformas digitales que ofrecen servicios de transporte mediante aplicaciones móviles ha generado importantes debates en México sobre la necesidad de establecer un marco regulatorio que permita ordenar su funcionamiento y garantizar condiciones de seguridad para las personas usuarias. Empresas como Uber, DiDi, Rappi, entre otras plataformas digitales, comenzaron a operar en diversas ciudades del país a partir de la década de 2010, introduciendo un modelo de intermediación tecnológica que conecta a conductores particulares con personas usuarias que solicitan servicios de transporte a través de aplicaciones móviles.

ROSARIO MORALES DIPUTADA LOCAL DTTO. 32 ÁLVARO OBREGÓN

Ante el crecimiento acelerado de estas plataformas y las controversias generadas con el servicio tradicional de taxis, distintos gobiernos estatales y municipales comenzaron a analizar mecanismos para regular su operación. En el caso de la Ciudad de México, el Gobierno local emitió en julio de 2015 una regulación específica para permitir la operación de estas plataformas bajo la figura de empresas de redes de transporte, estableciendo que debían registrarse ante la autoridad competente y cumplir con determinados requisitos administrativos y técnicos para operar en la capital. [1]

A partir de esta regulación, la Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México fue designada como la autoridad responsable de supervisar y regular la operación de

[1] Morales, C. (2016). La CDMX pierde más de 40 mdp en cuotas de Uber y Cabify. Forbes MÉXICO. Disponible en: https://forbes.com.mx/la-cdmx-pierde-mas-40-mdp-cuotas-uber-cabify/. Consulta: 12 de marzo del 2026.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

estas plataformas dentro del sistema de movilidad de la ciudad. Entre las medidas implementadas se incluyó el registro de las empresas ante la autoridad, el registro de conductores y vehículos que prestan el servicio, así como la obligación de realizar aportaciones económicas por cada viaje realizado para la creación de un fondo destinado a proyectos de movilidad. [2]

No obstante, desde su implementación, la regulación de las plataformas digitales ha enfrentado diversos retos y controversias. Por un lado, se han presentado conflictos con el gremio de taxis tradicionales, quienes han señalado una supuesta competencia desleal y han exigido que las aplicaciones estén sujetas a las mismas reglas que el transporte concesionado. Por otro lado, las propias plataformas han manifestado inconformidades respecto a ciertas disposiciones regulatorias que consideran restrictivas para la operación de sus servicios.

Asimismo, especialistas y autoridades han señalado que el marco regulatorio vigente fue diseñado principalmente para regular el servicio de transporte de pasajeros, por lo que muchas de las nuevas modalidades que actualmente ofrecen estas plataformas, como el envío de paquetes, la entrega de alimentos o el traslado de objetos, han surgido posteriormente sin contar con una regulación específica que establezca responsabilidades claras para las empresas intermediarias o para las personas conductoras que prestan el servicio.[3]

[2] Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México (2017). A efecto de evitar que se politice y polemice el tema de los recursos aportados por las empresas Uber y Cabify, que conforman el Fondo para el Taxi, la Movilidad y el Peatón. Disponible en: https://www.semovi.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/efecto-de-evitar-que-se-politice-y-polemice-el-tema-de-los-recursos-aportados-por-las-empresas-uber-y-cabify-que-conforman-el-fondo-para-el-taxi-la-movilidad-y-el-peaton. Consulta: 12 de marzo del 2026.

[3] Hernández, E. (2019). Semovi baja a 200 mil pesos costo de vehículos para operar Uber, Didi y Cabify. EL UNIVERSAL. Disponible: https://www.eluniversal.com.mx/metropoli/cdmx/semovi-baja-200-mil-pesos-costo-de-vehiculos-para-operar-uber-didi-y-cabify/. Consulta: 12 de marzo del 2026.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

En este contexto, el crecimiento de los servicios digitales de transporte y entrega ha evidenciado la necesidad de actualizar y fortalecer los mecanismos regulatorios que permitan atender los nuevos desafíos que plantea la economía digital. Lo anterior resulta particularmente relevante en lo que respecta a la protección de las personas usuarias, la seguridad en la prestación de los servicios y la definición de responsabilidades en casos de pérdida, daño o uso indebido de los servicios ofrecidos mediante plataformas tecnológicas.

C. Las problemáticas de las cancelaciones provocadas por los conductores

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.[4]

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

[4] 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

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

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.[5]

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.[6]

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

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

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.[7]

---

[5] 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

[6] 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

[7] Información disponible en: https://expansion.mx/tecnologia/2022/05/31/por-que-me-cancelan-los-uber-didi.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

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.[8]

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.[9]

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

[8] 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

[9] 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

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

por cambiar de plataforma o reducir su uso debido a experiencias negativas con cancelaciones y cobros inesperados.[10]

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.

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.

E. Conclusión

La evolución de las tecnologías digitales ha generado nuevas formas de acceder, contratar y utilizar servicios de transporte privado de pasajeros. Las plataformas digitales se han convertido en una herramienta cotidiana para millones de personas, facilitando los traslados y ofreciendo alternativas que responden a las necesidades actuales de movilidad.

Sin embargo, el crecimiento de estas modalidades también plantea nuevos retos para el marco jurídico, particularmente en materia de seguridad, transparencia, información y protección de los derechos de las personas consumidoras. La

[10] 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

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

ausencia de disposiciones federales que reconozcan expresamente las características de esta modalidad de contratación puede generar incertidumbre respecto de las obligaciones de quienes intervienen en la prestación del servicio y de los mecanismos con los que cuentan las personas usuarias para hacer valer sus derechos.

Por ello, resulta necesario que la legislación evolucione al mismo ritmo que las nuevas formas de movilidad y contratación que se desarrollan mediante herramientas tecnológicas. La innovación no debe significar ausencia de regulación, sino la construcción de reglas claras que permitan aprovechar sus beneficios y, al mismo tiempo, prevenir prácticas que puedan afectar a las personas consumidoras.

En este sentido, la presente iniciativa propone establecer un marco jurídico que reconozca el transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas digitales y fortalezca las obligaciones de información y protección aplicables a las relaciones de consumo que se generan a través de estos medios.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

La finalidad es brindar mayor certeza jurídica a las personas usuarias, garantizar que conozcan de manera clara las condiciones del servicio que contratan y establecer elementos mínimos que permitan una relación de consumo más transparente, segura y equitativa.

Con esta propuesta se busca avanzar hacia una regulación acorde con la realidad tecnológica y social de nuestro país, colocando en el centro a las personas y sus derechos. Se trata de reconocer que las nuevas tecnologías pueden contribuir a mejorar la movilidad, pero que su desarrollo debe estar acompañado de reglas que garanticen seguridad, transparencia, responsabilidad y protección efectiva para quienes utilizan estos servicios.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

En consecuencia, esta iniciativa representa un paso hacia la actualización del marco jurídico federal frente a las nuevas modalidades de movilidad, procurando un equilibrio entre innovación tecnológica, prestación de servicios y protección de los derechos de las personas consumidoras.

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

No aplica de manera particular.

V. ARGUMENTOS QUE LA SUSTENTAN

En primer lugar, es pertinente señalar lo dispuesto por el artículo 1 de la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial, el cual establece las bases y principios para garantizar el derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad. Asimismo, entre sus objetivos se encuentra establecer las bases para la política de movilidad y determinar mecanismos de coordinación entre las autoridades de los distintos órdenes de gobierno en la materia.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

En este sentido, el desarrollo de nuevas modalidades de transporte vinculadas con el uso de tecnologías digitales hace necesario que el marco jurídico reconozca las distintas formas mediante las cuales actualmente se satisfacen las necesidades de movilidad de las personas. La contratación de servicios de transporte privado mediante plataformas digitales constituye una realidad cotidiana que requiere contar con certeza jurídica dentro del sistema nacional de movilidad.

Asimismo, el artículo 3 de la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial, en su fracción L, define el servicio de transporte como la actividad mediante la cual las autoridades competentes otorgan permiso o autorización a personas físicas o morales para suministrar servicios de transporte destinados a satisfacer las

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

necesidades de movilidad de las personas, bienes y mercancías, de conformidad con la normatividad aplicable. De igual manera, el propio artículo contempla las figuras de persona usuaria y servicio de transporte, lo que evidencia la existencia de categorías jurídicas relacionadas con la prestación de servicios de movilidad.

Sin embargo, dicho ordenamiento no contempla de manera expresa una definición específica del servicio de transporte privado de pasajeros contratado, gestionado u operado mediante plataformas o medios digitales, por lo que resulta pertinente incorporar esta modalidad dentro de su marco conceptual. Esta adición permitirá reconocer jurídicamente una forma de movilidad que actualmente se encuentra ampliamente vinculada con el desarrollo tecnológico y con las nuevas formas de contratación de servicios.

Por otro lado, el artículo 4 de la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial establece diversos principios que deben observar las autoridades en materia de movilidad, entre ellos los de calidad, confiabilidad, eficiencia, equidad, inclusión e igualdad, multimodalidad y progresividad. En particular, el principio de confiabilidad establece que las personas usuarias de los servicios de transporte deben contar con certeza respecto de las condiciones del servicio, mientras que el principio de calidad busca que los sistemas de movilidad y sus servicios cuenten con condiciones adecuadas para satisfacer las necesidades de las personas.

En consecuencia, el reconocimiento del transporte privado de pasajeros mediante plataformas digitales resulta congruente con los principios establecidos en la propia Ley General, al permitir que las nuevas modalidades de movilidad sean incorporadas al marco jurídico bajo condiciones de certeza, calidad y protección para las personas usuarias.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

Asimismo, el artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece, entre los principios básicos de las relaciones de consumo, la protección de los consumidores, la información adecuada y clara sobre los productos y servicios, la prevención y reparación de daños, el acceso a mecanismos para la defensa de sus derechos y la protección efectiva en las transacciones realizadas mediante medios electrónicos o cualquier otra tecnología.

Esta disposición resulta particularmente relevante para la presente iniciativa, debido a que la contratación de los servicios de transporte privado mediante plataformas digitales se realiza precisamente a través de medios electrónicos, en los cuales la persona consumidora conoce las características del servicio, recibe información sobre el costo, acepta los términos y condiciones y, en su caso, realiza el pago mediante medios digitales.

En el mismo sentido, el artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables a la comercialización de bienes, productos o servicios, conforme a lo ofrecido, obligado o convenido con el consumidor.

Esta disposición constituye un fundamento directo para fortalecer las obligaciones de información respecto de los servicios de transporte privado contratados mediante plataformas digitales, particularmente cuando se establecen cargos derivados de la cancelación de un servicio. Por ello, resulta necesario que las personas consumidoras conozcan previamente las circunstancias bajo las cuales una cancelación puede generar un cargo, así como los supuestos en los que dicho cargo no deberá aplicarse.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO 32
ÁLVARO OBREGÓN

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

De igual manera, el artículo 7 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor dispone que el proveedor debe informar de manera notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca, incluyendo impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que deba cubrirse con motivo de la contratación.

En este marco, la incorporación de reglas específicas para los servicios de transporte privado de pasajeros mediante plataformas digitales permitirá reforzar la transparencia respecto de los cargos relacionados con la contratación y cancelación del servicio, evitando que las personas consumidoras enfrenten cobros que no hayan sido informados previamente o cuyas condiciones de aplicación no sean suficientemente claras.

Finalmente, el artículo 54 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece actualmente obligaciones de información cuando el cobro o cargo por un bien o servicio se realiza de manera automática mediante una cuenta, tarjeta de crédito u otro mecanismo de cobro, imponiendo al proveedor y al agente cobrador el deber de advertir dicha circunstancia al consumidor de manera clara.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

En el caso de los servicios de transporte privado de pasajeros contratados mediante plataformas digitales, esta disposición adquiere particular relevancia, toda vez que los pagos y, en su caso, los cargos por cancelación pueden realizarse de manera automática a través del medio de pago registrado por la persona usuaria. Por ello, la adición propuesta al artículo 54 busca establecer reglas específicas que permitan conocer previamente las políticas de cancelación, los cargos aplicables, las circunstancias que permitan cancelar sin costo, los supuestos de incumplimiento del prestador del servicio y los mecanismos para impugnar cargos y obtener, cuando corresponda, los reembolsos respectivos.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

En consecuencia, una vez analizado el marco jurídico aplicable, la presente iniciativa se justifica por la necesidad de actualizar la legislación para reconocer expresamente una modalidad de transporte que ya forma parte de las dinámicas actuales de movilidad y contratación de servicios, así como para fortalecer los derechos de las personas consumidoras que utilizan plataformas digitales para solicitar transporte privado de pasajeros.

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 lo dispuesto en 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.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

La presente propuesta encuentra sustento en el marco constitucional y legal que reconoce el derecho de las personas a la movilidad, a la protección de sus derechos como consumidoras y a recibir información clara, suficiente y veraz respecto de los bienes y servicios que contratan.

En primer término, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 1º, establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la propia Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como la obligación de todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

En este sentido, la propuesta busca fortalecer la protección de las personas usuarias de servicios de transporte privado de pasajeros contratados mediante plataformas o medios digitales, garantizando que las condiciones de contratación, los costos, cargos y políticas de cancelación sean informados de manera clara y previa, así como que existan mecanismos accesibles para impugnar cargos y obtener, cuando corresponda, los reembolsos respectivos.

Por su parte, el artículo 4º, párrafo decimoséptimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, reconoce el derecho de toda persona a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad. Este reconocimiento constitucional obliga a las autoridades a desarrollar un marco jurídico que responda a las distintas modalidades mediante las cuales actualmente se satisface el derecho a la movilidad.

Bajo este parámetro constitucional, el reconocimiento del servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas o medios digitales resulta congruente con la evolución de las formas de movilidad y contratación de servicios, al permitir que esta modalidad sea identificada expresamente dentro del marco jurídico aplicable y que las personas usuarias cuenten con mayores condiciones de certeza respecto del servicio que contratan.

Asimismo, el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su párrafo tercero, establece que las leyes protegerán a los consumidores y propiciarán su organización para el mejor cuidado de sus intereses. Esta disposición constituye un fundamento directo para fortalecer las medidas de protección aplicables a las personas que utilizan servicios contratados mediante plataformas digitales.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

En este sentido, la propuesta de establecer obligaciones específicas respecto de la información sobre cargos, condiciones de contratación y políticas de cancelación encuentra sustento en el mandato constitucional de protección a las personas consumidoras, particularmente frente a nuevas modalidades de contratación en las que los pagos y cargos pueden realizarse de manera automatizada mediante herramientas digitales.

En el ámbito legal, la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial, en su artículo 1º, establece las bases y principios para garantizar el derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad. Asimismo, establece las bases para la política nacional de movilidad y la coordinación entre las autoridades competentes.

De igual manera, el artículo 3 de la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial contempla conceptos relacionados con el servicio de transporte y las personas usuarias, proporcionando las bases conceptuales para la regulación de las distintas modalidades de prestación de servicios de movilidad. En este marco, la incorporación expresa del transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas o medios digitales permite actualizar el ordenamiento frente a las nuevas formas de prestación y contratación de servicios de transporte.

Por otro lado, la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 1º, establece como principios básicos de las relaciones de consumo, entre otros, la protección de la vida, salud y seguridad del consumidor; la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios; la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios; así como la protección efectiva de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

Esta disposición resulta particularmente relevante para la presente propuesta, toda vez que la contratación del servicio de transporte privado mediante plataformas digitales se realiza a través de medios electrónicos y genera una relación de consumo en la que las personas usuarias deben contar con información suficiente respecto de las condiciones del servicio, el precio y los posibles cargos asociados con su contratación o cancelación.

En concatenación con lo anterior, el artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece la obligación de los proveedores de informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables a la comercialización de bienes, productos o servicios.

Por ello, la regulación específica de las políticas de cancelación de los servicios de transporte privado contratados mediante plataformas digitales constituye una medida acorde con el derecho de las personas consumidoras a conocer previamente las condiciones económicas de los servicios que contratan.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

Asimismo, el artículo 7 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor dispone que el proveedor deberá informar de manera notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca, incluyendo impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que deba cubrirse con motivo de la contratación.

La propuesta fortalece este principio de transparencia al establecer que las plataformas deberán informar claramente las condiciones aplicables a las cancelaciones, los cargos que pudieran generarse y las circunstancias en las que la persona consumidora podrá cancelar sin costo adicional, particularmente cuando exista un incumplimiento atribuible al prestador del servicio.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

De igual manera, el artículo 54 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece obligaciones de información respecto de determinados cargos efectuados mediante mecanismos de cobro automático. En este contexto, la adición propuesta busca adecuar dicha disposición a las características particulares de los servicios de transporte privado de pasajeros contratados mediante plataformas digitales, en los que los cargos pueden generarse y efectuarse de manera automatizada.

La iniciativa también resulta acorde con el principio de progresividad de los derechos humanos, debido a que busca ampliar y fortalecer los mecanismos de protección de las personas consumidoras frente a las nuevas modalidades de contratación digital, sin desconocer la innovación tecnológica ni impedir el desarrollo de los servicios de movilidad.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

En materia de convencionalidad, el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales reconoce el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado y establece la obligación de los Estados de adoptar medidas apropiadas para asegurar su efectividad. Asimismo, el artículo 12 reconoce el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, dentro del cual adquieren relevancia las condiciones seguras y adecuadas en las que las personas desarrollan sus actividades cotidianas y se desplazan.

De igual manera, el artículo 11, numeral 1, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, reconoce el derecho de toda persona al respeto de su honra y dignidad, mientras que el artículo 26 establece el compromiso de los Estados de adoptar providencias para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos económicos y sociales.

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

En este sentido, la protección de las personas consumidoras frente a cobros injustificados, condiciones contractuales poco claras o mecanismos insuficientes para reclamar cargos se encuentra vinculada con la obligación del Estado de garantizar mecanismos efectivos de protección y acceso a la justicia en las relaciones de consumo.

En consecuencia, la iniciativa se adecua al marco constitucional y convencional aplicable, al proponer el reconocimiento jurídico del servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas o medios digitales y fortalecer, de manera complementaria, los derechos de las personas consumidoras respecto de la información, contratación, cancelación, impugnación de cargos y reembolso de los servicios contratados mediante dichas plataformas.

VII. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO DE LEY O DECRETO

INICIATIVA ANTE EL CONGRESO DE LA UNIÓN CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA LA FRACCIÓN XXX AL ARTÍCULO 3 Y SE ADICIONA EL ARTÍCULO 51 BIS DE LA LEY GENERAL DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL Y 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 RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS CONTRATADO MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES Y DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

VIII. ORDENAMIENTOS A MODIFICAR

Por lo anteriormente expuesto, a continuación, se presenta las reformas propuestas:

LEY GENERAL DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL	
TEXTO VIGENTE	**TEXTO PROPUESTO**
"[…] **Artículo 3.** Para efectos de esta Ley se entenderá por: **[…]**	**"[…]** **Artículo 3.** Para efectos de esta Ley se entenderá por: **[…]** **XXX. Servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas digitales: la actividad mediante la cual una persona física prestadora del servicio de transporte traslada pasajeros en un vehículo particular autorizado conforme a las disposiciones aplicables, cuya contratación, administración, asignación, seguimiento, cobro y evaluación se realiza a través de plataformas tecnológicas, aplicaciones móviles, páginas de internet o cualquier otro medio digital administrado por un intermediario tecnológico.** **Artículo 51 Bis. El servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas digitales forma parte de los servicios de movilidad regulados por la presente Ley y deberá prestarse conforme a los principios de seguridad vial, accesibilidad, calidad, eficiencia, transparencia, protección de datos personales y protección de las personas usuarias.**

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

	Las autoridades competentes, en el ámbito de sus atribuciones, deberán garantizar que las plataformas digitales: **I. Informen de manera clara y previa el costo total estimado del viaje, incluyendo tarifas base, comisiones, impuestos, cargos adicionales y posibles penalizaciones por cancelación.** **II. Establezcan mecanismos transparentes para la aceptación y cancelación de los servicios.** **III. Implementen procedimientos accesibles para la atención de quejas, aclaraciones y reembolsos.** **IV. Garanticen que las personas usuarias conozcan la identidad del conductor, las características del vehículo y el tiempo estimado de llegada antes de iniciar el viaje.** **V. Conserven registros electrónicos de las operaciones para efectos de seguridad, supervisión y protección de los derechos de las personas usuarias.**
[…]”(sic)	**[…]”(sic)**

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

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 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. **[SIN CORRELATIVO]**	**"[…]** 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 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. **Tratándose del servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas 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, incluyendo impuestos, comisiones, tarifas dinámicas, cargos adicionales, cancelaciones de parte del prestador de servicios o del consumidor y cualquier otro concepto aplicable.** **II. Las políticas de cancelación atribuibles a la persona usuaria, a la persona conductora o a la plataforma digital.** **III. Los supuestos en los que procederá la**

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

	cancelación sin cargo para la persona consumidora, particularmente cuando exista demora excesiva, imposibilidad de prestar el servicio, error en la asignación, condiciones distintas a las ofrecidas o incumplimiento de las condiciones originalmente pactadas. **IV. El procedimiento para solicitar aclaraciones, impugnar cargos o presentar reclamaciones relacionadas con cancelaciones o cobros indebidos, el cual deberá permanecer disponible por un plazo no menor a cuarenta y ocho horas posteriores al cargo.** **V. Los mecanismos de reembolso o bonificación que correspondan cuando se determinen cargos improcedentes, duplicados, indebidos o derivados de cancelaciones injustificadas.** **La falta de información prevista en este artículo se considerará una práctica contraria a los principios de información y protección previstos en esta Ley.**
[…]"(sic)	**[…]"(sic)**

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO 32
ÁLVARO OBREGÓN

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 LA FRACCIÓN XXX AL ARTÍCULO 3 Y SE ADICIONA EL ARTÍCULO 51 BIS DE LA LEY GENERAL DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL Y SE ADICIONA UN**

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

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 RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PRIVADO DE PASAJEROS CONTRATADO MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES Y DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS, en los términos siguientes:

PRIMERO. – Se adiciona la fracción XXX al artículo 3 y se adiciona el artículo 51 bis de la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial, para quedar como sigue:

LEY GENERAL DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

"[…]

Artículo 3. Para efectos de esta Ley se entenderá por:

[…]

XXX. Servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas digitales: la actividad mediante la cual una persona física prestadora del servicio de transporte traslada pasajeros en un vehículo particular autorizado conforme a las disposiciones aplicables, cuya contratación, administración, asignación, seguimiento, cobro y evaluación se realiza a través de plataformas tecnológicas, aplicaciones móviles, páginas de internet o cualquier otro medio digital administrado por un intermediario tecnológico.

Artículo 51 Bis. El servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas digitales forma parte de los servicios de movilidad regulados por la presente Ley y deberá prestarse conforme a los principios de

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

seguridad vial, accesibilidad, calidad, eficiencia, transparencia, protección de datos personales y protección de las personas usuarias.

Las autoridades competentes, en el ámbito de sus atribuciones, deberán garantizar que las plataformas digitales:

I. Informen de manera clara y previa el costo total estimado del viaje, incluyendo tarifas base, comisiones, impuestos, cargos adicionales y posibles penalizaciones por cancelación.

II. Establezcan mecanismos transparentes para la aceptación y cancelación de los servicios.

III. Implementen procedimientos accesibles para la atención de quejas, aclaraciones y reembolsos.

IV. Garanticen que las personas usuarias conozcan la identidad del conductor, las características del vehículo y el tiempo estimado de llegada antes de iniciar el viaje.

V. Conserven registros electrónicos de las operaciones para efectos de seguridad, supervisión y protección de los derechos de las personas usuarias.
[…]”(sic)

SEGUNDO. – 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, para quedar como sigue:

“[…]

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

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 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.

Tratándose del servicio de transporte privado de pasajeros contratado mediante plataformas 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, incluyendo impuestos, comisiones, tarifas dinámicas, cargos adicionales, cancelaciones de parte del prestador de servicios o del consumidor y cualquier otro concepto aplicable.

II. Las políticas de cancelación atribuibles a la persona usuaria, a la persona conductora o a la plataforma digital.

III. Los supuestos en los que procederá la cancelación sin cargo para la persona consumidora, particularmente cuando exista demora excesiva, imposibilidad de prestar el servicio, error en la asignación, condiciones distintas a las ofrecidas o incumplimiento de las condiciones originalmente pactadas.

IV. El procedimiento para solicitar aclaraciones, impugnar cargos o presentar reclamaciones relacionadas con cancelaciones o cobros indebidos, el cual

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

deberá permanecer disponible por un plazo no menor a cuarenta y ocho horas posteriores al cargo.

V. Los mecanismos de reembolso o bonificación que correspondan cuando se determinen cargos improcedentes, duplicados, indebidos o derivados de cancelaciones injustificadas.

La falta de información prevista en este artículo se considerará una práctica contraria a los principios de información y protección previstos en esta Ley.

[…]"(sic)

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. – En un plazo no mayor a 60 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, las autoridades competentes deberán realizar las adecuaciones administrativas y normativas necesarias para garantizar su correcta aplicación.

Dado en el Recinto del Congreso de la Ciudad de México, a los 29 días del mes de septiembre del año dos mil veintiséis.

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO 32
ÁLVARO OBREGÓN

https://app.con-certeza.mx/info/6ab68f6a0462142c3b39f284

Rosario Morales

DIP. MARÍA DEL ROSARIO MORALES RAMOS

ROSARIO MORALES
DIPUTADA LOCAL DTTO. 32
ÁLVARO OBREGÓN