

ANÁLISIS TÉCNICO PRELIMINAR

No. Expediente: 0394-2PO2-26

I.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INICIATIVA

1.- Nombre de la Iniciativa.	Que reforma y adiciona el artículo 76 Bis 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de asistencia al cliente.
2.- Tema de la Iniciativa.	Economía y finanzas.
3.- Nombre de quien presenta la Iniciativa.	Dip. Jorge Luis Villatoro Osorio e integrantes del Grupo Parlamentario PVEM.
4.- Grupo Parlamentario del Partido Político al que pertenece.	PVEM.
5.- Fecha de presentación ante el Pleno de la Cámara de Diputados.	11 de febrero de 2026.
6.- Fecha de publicación en la Gaceta Parlamentaria.	10 de febrero de 2026.
7.- Turno a Comisión.	Economía, Comercio y Competitividad.

II.- SINOPSIS

Agregar los mecanismos para que en todo momento exista la opción de ser atendidos por una persona humana, empleado, agente o representante, en el contenido que debe tener la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía que regula el ofrecimiento, comercialización o venta de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier tecnología.

III.- ANÁLISIS DE CONSTITUCIONALIDAD

El derecho de iniciativa se fundamenta en la fracción II del artículo 71 y la facultad del Congreso de la Unión para legislar en la materia se sustenta en las fracciones X y XXXII del artículo 73, en relación con el artículo 28, párrafo tercero, todos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

IV.- ANÁLISIS DE TÉCNICA LEGISLATIVA

En la sección relativa al texto legal que se propone, se sugiere:

- Conforme a la terminología y desarrollo del proceso legislativo, previstos por los artículos 70 y 72 constitucionales, respectivamente, usar el término “iniciativa con proyecto de Decreto”, toda vez que éste aún se encuentra en proceso de aprobación.

La iniciativa, salvo la observación antes señalada, cumple en general con los requisitos formales requeridos en la práctica parlamentaria establecidos en el artículo 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados:

Encabezado o título de la propuesta; planteamiento del problema que la iniciativa pretenda resolver; problemática desde la perspectiva de género, en su caso; argumentos que la sustenten; fundamento legal; denominación del proyecto de ley o decreto; ordenamientos a modificar; texto normativo propuesto; artículos transitorios; lugar; fecha, y nombre y rúbrica del iniciador.

V.- CUADRO COMPARATIVO DEL TEXTO VIGENTE Y DEL TEXTO QUE SE PROPONE	
TEXTO VIGENTE	TEXTO QUE SE PROPONE
LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ARTÍCULO 76 BIS 1.- ... I. a V. ... VI. Mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos, y VII. Mecanismos de identidad, de pago y de entrega.	DECRETO POR EL QUE SE REFORMA Y ADICIONA EL ARTÍCULO 76 BIS 1 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE ASISTENCIA AL CLIENTE ARTÍCULO ÚNICO. Se reforman las fracciones VI y VII y se adiciona una fracción VIII al artículo 76 Bis 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue: Artículo 76 Bis 1. El proveedor que ofrezca, comercialice o venda bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se guiará por las disposiciones de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía, la cual contendrá, por lo menos, la siguiente información: I. a V. ... VI. Mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos; VII. Mecanismos de identidad, de pago y de entrega, y



**CÁMARA DE
DIPUTADOS**
LXVI LEGISLATURA
SOBERANÍA Y JUSTICIA SOCIAL



Dirección
General de
Apoyo
Parlamentario

DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO PARLAMENTARIO
DIRECCIÓN DE APOYO A COMISIONES
SUBDIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO-JURÍDICO A COMISIONES

No tiene correlativo

VIII. Mecanismos para que en todo momento exista la opción de ser atendidos por una persona humana, empleado/a, agente o representante.

TRANSITORIO

ÚNICO. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Marlene Medina Hernández.