

# RECONOCIMIENTO OFICIAL A LA CALIDAD DE UN NEGOCIO

---

Abogada Gabriela Valencia Rangel

El 26 de febrero del año en curso, se publicó en el Diario Oficial de la Federación dos acuerdos: 1) Acuerdo por el que se dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco, y 2) Acuerdo por el que se emite el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico.

Uno de los objetivos del Distintivo Digital Profeco (en lo sucesivo «Distintivo») es dar certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, siendo este, una herramienta que beneficia el cumplimiento de un principio básico de las relaciones de consumo, que es: información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen.

Por lo tanto, el Distintivo es un derecho del consumidor que le permite advertir en las páginas electrónicas o *apps*, un Distintivo otorgado por la Procuraduría Federal del Consumidor que les genere confianza al realizar las transacciones electrónicas, ya que al ostentar dicho Distintivo se tiene la certeza de que previamente se corroboró la existencia física y legal de un negocio, e indica que el proveedor cumple con la legislación vigente.

Los proveedores deberán llenar el formato de solicitud de obtención del Distintivo que estará disponible en la página oficial de la Procuraduría, y deberán proporcionar información para la comprobación física y legal del proveedor y del negocio. Adicional a la información, el proveedor deberá cumplir con ciertos requisitos, dentro de los cuales se encuentran: a) ser proveedor con al menos un año de antigüedad, inscrito ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para ello deberá exhibir la Constancia de Situación Fiscal expedida por el Servicio de Administración Tributaria; b) no tener adeudos de pago de multas impuestas por la Procuraduría; c) haber comparecido a los procedimientos conciliatorios a los que fue notificado; d) contar con registro de contrato de adhesión ante la Procuraduría; e) haberse adherido al Código de Ética en materia de Comercio Electrónico implementado por la Procuraduría o, en su caso, presentar el Código de Ética que lo rige; f) contar con certificado vigente de seguridad "https" para el sitio web de la tienda virtual; g) pagar los pagos de derechos de 3,000 mil pesos más IVA, entre otros; para poder obtenerlo.

De la lectura de algunos de los requisitos descritos para los proveedores, podemos inferir que el Distintivo, también, es un derecho de los proveedores al brindarle esta herramienta un beneficio; que la autoridad encargada de promover y proteger los derechos del consumidor, le reconoce que cumple con la normatividad aplicable vigente, respeta los derechos humanos de los consumidores, utiliza publicidad electrónica responsable, implementa buenas prácticas comerciales en las transacciones electrónicas, y en general, cumple con el marco normativo en materia de consumo.

El Distintivo deberá ser visible en la parte superior derecha de todas las páginas electrónicas del proveedor, y el consumidor podrá comprobar la autenticidad del Distintivo haciendo *click* sobre él, esto redireccionará al consumidor al micrositio <https://distintivodigital.profeco.gob.mx>, en el que encontrará un Padrón público, en el cual se podrá consultar toda la información de la empresa que visita y de las empresas que cuentan con tal Distintivo, este Padrón se actualizará semestralmente.

La Procuraduría publicará una convocatoria cada seis meses para la obtención del Distintivo y se difundirá a nivel nacional, a través de los medios y redes sociales institucionales y en dos de los diarios de mayor circulación. La convocatoria estará abierta por quince días naturales.

Los proveedores que deseen participar deberán enviar la documentación, la cual será revisada para determinar si los requisitos se cumplieron; si se advierte la falta de algún requisito, se notificará al proveedor para que éste lo subsane, una vez que el proveedor lo haga, la Procuraduría tendrá un plazo máximo de 30 días hábiles para resolver, si transcurre dicho plazo sin que la Procuraduría hubiere dado respuesta se entenderá que la solicitud fue negada.

De ser aprobada la obtención del Distintivo, se hará del conocimiento del proveedor el registro mediante correo electrónico, junto con las instrucciones para incorporar el Distintivo en su página electrónica. La renovación del distintivo será anual.

El Distintivo podrá cancelarse, por: a) comprobarse que el Distintivo fue obtenido con evidencias documentales falsas o que no correspondan a la actividad comercial del proveedor; b) no haber informado a esta Procuraduría sobre el cambio de domicilio, o de la denominación o razón social, entre otros.

La cancelación del Distintivo tendrá los siguientes efectos: suspender el uso del Distintivo en la página electrónica del proveedor, a partir de la fecha de notificación de la cancelación de este, y el proveedor no podrá solicitar el Distintivo en un plazo de un año, contado a partir de la fecha de su cancelación.

Durante la vigencia del Distintivo, la Procuraduría podrá monitorear, vigilar y verificar la página electrónica del proveedor, a efecto de comprobar el cumplimiento de la normatividad.

Por otro lado, el Código de Ética en materia de comercio electrónico, ya se encontraba contemplado desde el año 2000 en la Ley Federal de Protección al Consumidor como una atribución de la Procuraduría, siendo uno de sus objetivos: enunciar una serie de principios y valores básicos con el propósito de orientar a los proveedores que ofrecen, distribuyen,

venden, arriendan o conceden el uso o disfrute de bienes productos y servicios a través de medios electrónicos digitales mediante el establecimiento de principios rectores, estándares o directrices de conducta; para que los proveedores del comercio electrónico presten sus servicios en el ámbito de las buenas prácticas, a fin de lograr el óptimo respeto a los derechos en las relaciones de consumo.

La adopción al Código de Ética es voluntaria, pero no debemos olvidar que es un requisito para solicitar el Distintivo, por lo tanto, se recomienda su adopción y debe considerarse que se vuelve obligatorio, ya que compromete al proveedor a respetar que en todas sus actividades de comercio electrónico se cumplan con los principios indicados en el Código de Ética.

Siendo parte de los principios que deben contemplarse en el Código de Ética, los siguientes: principio de responsabilidad de los servicios, bienes o productos que ofrezcan, de acuerdo con sus términos y condiciones; principio de identificación física y legal del proveedor; principio de legalidad en materia de publicidad digital, velando por los derechos de grupos vulnerables para que la información de la publicidad fomente el respeto a la dignidad, equidad, seguridad e inclusión; principio de protección de datos personales; principio de protección de personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad e indígenas, solucionando de manera ágil sus dudas; principio de solución de conflictos imparcial y seguro.

Todos aquellos que se adhieran al Código deben contar con un Aviso de Privacidad, con un lenguaje sencillo y claro que permita al consumidor acceder a toda la información inherente al tratamiento y protección que se les dará a sus datos personales.

Como se puede apreciar, estos dos acuerdos están reconociendo el gran incremento en los últimos años de las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, por tal motivo, se debe proteger a los consumidores fomentando la implementación de herramientas que beneficien las relaciones entre proveedores y consumidores.

Siendo un reto para los proveedores ofrecer y promover en la venta de sus productos y servicios, seguridad, transparencia, confidencialidad, información veraz y clara, y confiabilidad lo que genera mayor certeza jurídico que es lo que se busca en estos acuerdos.

Para mayor consulta, les compartimos el *link* donde pueden consultar los acuerdos publicados en el Diario Oficial: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5612350&fecha=26/02/2021](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5612350&fecha=26/02/2021)

De igual manera les recomendamos leer: Norma Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018 (Comercio electrónico-Disposiciones a las que se sujetarán aquellas personas que ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios).