



PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO
EL 28 DE FEBRERO DE 2023

TEXTO VIGENTE

REGLAMENTO DEL ARTÍCULO 28 DE LA LEY DE ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES PARA LA CIUDAD DE MÉXICO, EN MATERIA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CLIENTE SOBRE EL SERVICIO DE VENTA DE ALIMENTOS PREPARADOS Y BEBIDAS

CAPÍTULO I
OBJETO Y DEFINICIONES

Artículo 1. El presente Reglamento es de orden público, interés social y de observancia obligatoria, y tiene por objeto establecer las disposiciones que deberán observar los establecimientos mercantiles que tienen como giro principal o complementario la venta de alimentos preparados y/o de bebidas en la Ciudad de México, en materia de atención e información al cliente sobre el servicio que prestan.

Artículo 2. Además de las definiciones contenidas en el artículo 2 de la Ley de Establecimientos Mercantiles de la Ciudad de México, para los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- I. **Ciudad:** Ciudad de México;
- II. **Cliente:** persona física que recibe como destinatario final los servicios de venta de alimentos y/o bebidas;
- III. **Establecimientos:** los establecimientos mercantiles que tienen como giro principal o actividad complementaria la venta de alimentos preparados y/o de bebidas;
- IV. **Instituto:** Instituto de Verificación Administrativa de la Ciudad de México;
- V. **Ley:** Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México;
- VI. **Reglamento:** Reglamento del artículo 28 de la Ley de Establecimientos Mercantiles para la Ciudad de México, en materia de atención e información al cliente sobre el servicio de venta de alimentos preparados y bebidas; y
- VII. **Secretaría:** Secretaría de Desarrollo Económico.

Artículo 3. La interpretación del presente Reglamento corresponderá a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales en coordinación con la Secretaría.

CAPÍTULO II
OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS TITULARES Y/O
RESPONSABLES DE LOS ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES

Artículo 4. Además de las establecidas en la Ley, los establecimientos tendrán las siguientes obligaciones en la atención e información que deben proporcionar al cliente para garantizar un consumo informado:

- I. Exhibir a la entrada de sus instalaciones la carta o menú con medidas mínimas de 35 centímetros de ancho por 50 centímetros de largo, con la descripción y precios (con Impuesto al Valor Agregado



incluído) de cada uno de los productos que ofrecen, así como de cualquier servicio que genere un costo adicional. Asimismo, deberá contener los números de contacto de las autoridades ante quienes los clientes pueden presentar quejas o denuncias por prácticas abusivas o discriminatorias;

- II. La carta o menú que se ofrezca al interior del establecimiento deberá corresponder con la exhibida en la entrada;
- III. Informar previamente el precio de cada alimento, bebida o servicio que se ofrezca al cliente como recomendación de consumo;
- IV. Permitir la estadía de los clientes en sus instalaciones durante el tiempo que sea necesario para la prestación del servicio y/o consumo de sus productos, sin que sea necesario un consumo mínimo o un pago extra; y
- V. Informar previamente sobre aquellos productos o ingredientes que generen un costo adicional al platillo ordenado.

Artículo 5. Los establecimientos no podrán negar, distinguir o condicionar el servicio a ninguna persona por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquier otra que implique un acto discriminatorio.

CAPÍTULO III ATENCIÓN A QUEJAS Y SANCIONES

Artículo 6. Los clientes podrán presentar quejas o denuncias en contra de los establecimientos que incumplan alguna de las obligaciones previstas en el presente Reglamento durante las 24 horas del día, los 365 días del año, por medio del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) o de cualquier herramienta tecnológica habilitada para tal efecto por autoridad competente.

CAPÍTULO IV SANCIONES

Artículo 7. En caso de que durante las visitas de supervisión se constate el incumplimiento a las obligaciones previstas en el presente Reglamento, el Instituto podrá imponer, en orden de prelación, las siguientes sanciones:

- I. Apercibimiento hasta por dos ocasiones al titular y/o responsable del establecimiento.
- II. Multa de \$6,483.75 o el equivalente de hasta 125 veces el valor diario de la Unidad de Medida de Actualización vigente, en caso de que el establecimiento mercantil no subsane el incumplimiento.

Tratándose de giros de bajo impacto que no vendan bebidas alcohólicas, la sanción económica podrá ser de \$1,620.93 o el equivalente de hasta 25 veces el valor diario de la Unidad de Medida de Actualización vigente.

Lo anterior, sin perjuicio de cualquier otra sanción a que hubiere lugar por incumplimiento a las disposiciones en materia de protección al consumidor, por parte de la autoridad del ámbito federal.



TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO. El presente Reglamento entrará en vigor el día de su publicación.

TERCERO. Los titulares o responsables de los establecimientos mercantiles que tienen como giro principal o complementario la venta de alimentos preparados y/o de bebidas contarán con un plazo de 30 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, a efecto de realizar lo necesario para el cumplimiento de sus disposiciones.

CUARTO. La Secretaría de Desarrollo Económico realizará las acciones que considere pertinentes con el objeto de difundir las disposiciones previstas en el presente Reglamento.

Dado en la residencia oficial de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México, a los 27 días del mes de febrero de 2023.- **LA JEFA DE GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DRA. CLAUDIA SHEINBAUM PARDO.**
- FIRMA. - **EL SECRETARIO DE GOBIERNO, MARTÍ BATRES GUADARRAMA.** - FIRMA. - **EL SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA GENERAL, JUAN JOSÉ SERRANO MENDOZA.** - FIRMA. - **EL SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO.** - **FADLALA AKABANI HNEIDE,** FIRMA.