



COMISIÓN DE ENERGÍA

LXII LEGISLATURA
CÁMARA DE DIPUTADOS

DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE ENERGÍA A DOS PROPOSICIONES PARA REQUERIR A PEMEX REFINACIÓN QUE IMPONGA PENAS A LOS FRANQUICIATARIOS QUE INCUMPLAN CON LAS OBLIGACIONES QUE LA NORMATIVIDAD LES IMPONE Y APLIQUE UN PROGRAMA DE REVISIÓN DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO PARA EVITAR INCUMPLIMIENTO AL MARCO NORMATIVO.

Honorable Asamblea:

La Comisión de Energía, correspondiente a la LXII Legislatura con fundamento en lo dispuesto en los artículos 39 y 45, numeral 6, inciso e), ambos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con los diversos 80, 85, 157, numeral 1, fracción I, todos del Reglamento de la Cámara de Diputados, someten a consideración de esta Honorable Asamblea el presente dictamen, al tenor de los siguientes:

I. Antecedentes:

1. En sesión celebrada en la Cámara de Diputados el 7 de marzo de 2013, se presentó la proposición con punto de acuerdo, relativo a los abusos cometidos por los franquiciatarios de las estaciones de servicio de Pemex, a cargo del diputado Ricardo Astudillo Suárez, del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México.

El Presidente de la Mesa Directiva acordó dictar el siguiente trámite: "Túrnese a la Comisión de Energía".

2. Así mismo, en sesión celebrada en la Cámara de Diputados con fecha 3 de marzo de 2013, la diputada Rosa Elia Romero Guzmán integrante del Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo, presentó la proposición con punto de acuerdo que insta a Pemex Franquicias (Petróleos Mexicanos) a revisar y, en su caso, hacer acatar o sancionar el no cumplimiento del apartado 3.11.2. del manual de operación de la franquicia Pemex por parte de la totalidad de estaciones de servicio a lo largo del país.

El Presidente de la Mesa Directiva acordó dictar el siguiente trámite: "Túrnese a la Comisión de Energía".

A fin de atender estos asuntos, el Presidente de la Comisión de Energía instruyó a la Secretaría Técnica a realizar el análisis y formulación del dictamen correspondiente.

II. Objeto y contenido de las proposiciones.

Las proposiciones en dictamen tienen su origen en una problemática en común: el observar incumplimiento al *Manual de Operación de la Franquicia Pemex* en el apartado de *Servicios al Cliente*, por parte del franquiciatario en perjuicio del consumidor.

En consecuencia los promoventes tienen por objetivo central que este Órgano Legislativo exhorte a Petróleos Mexicanos para que haga cumplir al franquiciatario con las disposiciones



COMISIÓN DE ENERGÍA

LXII LEGISLATURA
CÁMARA DE DIPUTADOS

relativas a servicios al cliente contenidas en el referido manual y en su caso, sancionar a aquéllos que incurran en su incumplimiento.

A continuación se expone el contenido de cada una de las proposiciones con punto de acuerdo.

1. La proposición que suscribe el diputado Ricardo Astudillo Suárez hace referencia a una situación frecuente en las estaciones de servicio, el pago por parte del usuario por la utilización de las instalaciones sanitarias.

Destaca el promovente, que los franquiciatarios al llevar a cabo el cobro descrito, incurren por lo menos en dos violaciones a disposiciones reglamentarias:

- *Manual de operación del franquiciatario* (sic), numeral 3.11.2 respecto de la obligación de contar con instalaciones sanitarias en condiciones higiénicas, con material de consumo, mobiliario, accesorios, recubrimientos y mamparas completos y en buen estado, con iluminación adecuada y libre de olores desagradables.
- Contrato de Franquicia para Estación de Servicio el cual establece en su numeral 6.1, como obligación del franquiciatario acatar las disposiciones de los manuales de operaciones. En el apartado “Penas Convencionales”, se determina que si un franquiciatario no cumple con las obligaciones establecidas en la normatividad aplicable, Petróleos Mexicanos Refinación podrá suspender la operación de la respectiva estación de servicio hasta por 15 días naturales

A decir del promovente, Petróleos Mexicanos debe mostrar el cumplimiento cabal de la ley, y de toda disposición normativa para evitar abusos a los consumidores, de ser necesaria la rescisión del contrato con los franquiciatarios, para que sólo aquellos que estén dispuestos y cumplan con el convenio puedan seguir operando sus franquicias con los beneficios que ello implica.

En virtud de lo anterior, el diputado Ricardo Astudillo somete a consideración de esta Soberanía los siguientes

“Puntos de Acuerdo

Primero. La Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión solicita al titular de Petróleos Mexicanos para que en uso de sus facultades de dirección requiera al responsable de Petróleos Mexicanos Refinación, a fin de imponer las penas convencionales correspondientes a los franquiciatarios que no presten de modo gratuito el servicio de sus instalaciones sanitarias y en general, el incumplimiento a cualquier de las obligaciones de la normatividad aplicable.



COMISIÓN DE ENERGÍA

LXII LEGISLATURA
CÁMARA DE DIPUTADOS

Segundo. La Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión exhorta al titular de la paraestatal Petróleos Mexicanos a diseñar y aplicar un programa permanente de revisión de las estaciones de servicio, a fin de evitar irregularidades e incumplimientos al marco jurídico aplicable.”

2. De la misma manera la proposición que promueve la diputada Rosa Elia Romero Guzmán hace alusión a la situación en las estaciones de servicio, líneas arriba descrita.

Refiere que el servicio sanitario en la mayoría de las gasolineras no cumple con lo establecido en el *Manual de Operación de la Franquicia Pemex*, principalmente por el estado insalubre los sanitarios y porque su acceso generalmente está condicionado a un pago, lo cual constituye la violación al apartado 3.11.2 del *Manual de Operación de la Franquicia Pemex* en el cual se establece entre otros aspectos que *“el consumidor que visita la estación de servicio va con una idea en mente: recibir el mejor servicio, y una parte muy importante del servicio al cliente en la Franquicia Pemex es contar con servicios sanitarios, con instalaciones limpias y bien presentadas... el uso de los servicios sanitarios es parte del servicio al cliente y por lo mismo se permitirá el libre acceso sin costo alguno a clientes y acompañantes”*.

En virtud de lo anterior la diputada Rosa Elia Romero Guzmán somete a consideración de la Cámara de Diputados el siguiente acuerdo

“Único. Instar a Pemex Franquicias a revisar y, en su caso, hacer acatar o sancionar el no cumplimiento del apartado 3.11.2. del manual de operación de la franquicia Pemex por parte de la totalidad de estaciones de servicio a lo largo del país, el cual indica en el párrafo tercero que el uso de los servicios sanitarios es parte del servicio al cliente y por lo mismo se permitirá el libre acceso sin costo a clientes y acompañantes.”

Una vez expuestos los antecedentes, objeto y contenido de las proposiciones con puntos de acuerdo que promueven los diputados Ricardo Astudillo Suárez y Rosa Elia Romero Guzmán, los integrantes de la Comisión de Energía formulan el presente dictamen bajo las siguientes:

III. Consideraciones.

Primera.- Como ha quedado descrito en el apartado anterior, la intención de los promoventes es exhortar a Petróleos Mexicanos para hacer cumplir a los franquiciatarios de las estaciones de servicio las disposiciones relativas al servicio al cliente y, en su caso, hacer efectiva la sanción correspondiente.

Segunda.- Respecto de las instalaciones sanitarias, el *Manual de Operación de la Franquicia Pemex*, en el apartado 3.11.2. *Sanitarios* establece a la letra lo siguiente:



COMISIÓN DE ENERGÍA

“El consumidor que visita la Estación de Servicio, va con una idea en la mente “Recibir el Mejor Servicio” y una parte muy importante del Servicio al Cliente en la Franquicia Pemex es contar con Servicios Sanitarios, con instalaciones limpias y bien presentadas.

Es por esto, que los servicios sanitarios reflejarán el interés del Franquiciatario por el cliente con instalaciones limpias, en condiciones higiénicas, con material de consumo, mobiliario, accesorios, recubrimientos y mamparas completos y en buen estado, con iluminación adecuada y libre de olores desagradables.

El uso de los servicios sanitarios es parte del Servicio al Cliente y por lo mismo se permitirá el libre acceso sin costo alguno a clientes y acompañantes”

Es decir, como lo solicitan los promoventes, las instalaciones sanitarias deben reunir diversas características y no estar condicionado su acceso a pago alguno.

Tercera.- Por otra parte, en los apartados 1.20. y 1.21. del referido Manual, se establecen los diversos tipos de sanción para penalizar al franquiciatario, dispuestos en *penas convencionales* o bien *rescisión de contrato*.

A continuación se inserta parte del contenido del apartado 1.20. *Penas Convencionales*:

*“En caso que el **Franquiciatario incumpla las obligaciones** pactadas en los contratos de Franquicia y de Suministro, **en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex** y/o en la demás normatividad aplicable, o que las mismas no sean cumplidas satisfactoriamente o en la manera convenida, y que no se encuentren previstas expresamente como causales de rescisión o de suspensión por medidas de seguridad, Pemex Refinación, podrá aplicar las penas convencionales siguientes:*

- a. Exhorto por escrito al Franquiciatario, al cumplimiento cabal de las obligaciones contenidas en los Contratos de Franquicia y de Suministro, en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex y/o en la demás normatividad aplicable*
- b. Suspensión del suministro de productos petrolíferos, hasta por 15 días naturales contados a partir de la fecha de la notificación de la pena aplicada; y/o*
- c. Suspensión de la operación de la estación de servicio para la venta de los productos, hasta por 15 días naturales contados a partir de la fecha de la notificación de la pena decretada; y/o*
- d. En caso de que el Franquiciatario incurra nuevamente en el incumplimiento de las obligaciones, la suspensión total de la operación de la estación de servicio podrá ser hasta por 30 días naturales contados a partir de la fecha de la notificación de la medida decretada.*



COMISIÓN DE ENERGÍA

LXII LEGISLATURA
CÁMARA DE DIPUTADOS

La aplicación de las penas convencionales, se harán del conocimiento del Franquiciatario mediante comunicación escrita que le dirija Pemex Refinación, notificada por los medios previstos en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex.”

Refiere que Pemex Refinación aplicará las penas convencionales, tomando en cuenta las características del comportamiento comercial del franquiciatario al momento de incurrir en el incumplimiento, considerando para tal efecto, entre otros factores, ecología, y/o imagen, y/o servicio y/o a los intereses y/o patrimonio de Pemex Refinación.

Asimismo en el apartado 1.21. *Causales de Rescisión* se establecen los criterios que motivarán a Pemex Refinación a rescindir el contrato de manera temporal o definitiva.

A continuación se destacan algunas de las causales de rescisión:

1. Incumplimiento en aspectos de seguridad y riesgos en la estación de servicio que vulneren la integridad del personal, clientes y/o al público en general o sus bienes.
2. Cuando el franquiciatario incurra en actos con terceras personas, en cuanto al ejercicio de los derechos derivados del Contrato, sin consentimiento de Pemex-Refinación.
3. Cualquier hecho o actos que públicamente afecten o deterioren la imagen, valor, calidad, prestigio o reputación de la Franquicia PEMEX o de las marcas sublicenciadas.
4. Cuando el franquiciatario comercialice, almacene, o tenga los productos de forma no prevista distinta a lo pactado.
5. En cuanto a los Productos petrolíferos.
 - Incumplimiento en las características, propiedades y/o especificaciones técnicas señaladas en la normatividad.
 - Adulterar, alterar, comercializar adulterados, alterados y/o contaminados
 - Suministrar un volumen de producto inferior al adquirido por el cliente consumidor.
 - Vender a un mismo cliente un volumen superior a los 400 litros o en toneles de autotanques
 - No respetar los precios autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
 - Proporcionar información o documentación falsa o incorrecta a “Pemex Refinación.
 - Impedir u obstaculizar la realización o el cumplimiento del objeto de las visitas comerciales
 - No contar con el sistema de control volumétrico, determinado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público



COMISIÓN DE ENERGÍA

LXII LEGISLATURA
CÁMARA DE DIPUTADOS

De lo anterior se desprende que entre las causales de rescisión de contrato destacan aquéllas relativas al incumplimiento de: la seguridad industrial y personal; los actos de comercialización; la supervisión de Pemex; el volumen y la calidad del producto.

Cuarta.- Los diputados integrantes de esta Comisión de Energía consideran que las estaciones de servicio, como parte de la imagen de Petróleos Mexicanos, deben ofrecer no sólo productos de la calidad y cantidad solicitados, sino brindar un servicio al cliente adecuado en cumplimiento con lo dispuesto en el *Manual de Operación de la Franquicia Pemex*.

En virtud de lo anterior, esta Comisión resuelve respaldar la propuesta de los promoventes y plantea una redacción que retoma la propuesta central de los diputados Ricardo Astudillo Suárez y Rosa Elia Romero Guzmán, y con el objeto de enriquecer la propuesta, se solicita verificar el cumplimiento del marco jurídico de la *Franquicia Pemex* contenido en el citado Manual y no únicamente lo que se refiere a los servicios al cliente.

Por los razonamientos expuestos la Comisión de Energía de la H. Cámara de Diputados somete ante el Pleno de esta Soberanía el siguiente:

IV.- Acuerdo

Primero. Se exhorta al titular de Petróleos Mexicanos para que por conducto de Petróleos Mexicanos Refinación, se revise y se vigile el cumplimiento del *Manual de Operación de la Franquicia Pemex* por parte de la totalidad de estaciones de servicio a lo largo del país y, en su caso, sancionar a aquellos franquiciatarios que lo incumplan.

Segundo.- Se exhorta a Petróleos Mexicanos Refinación a verificar el cumplimiento del *Capítulo 3, Servicios al Cliente*, del *Manual de Operación de la Franquicia Pemex*, de manera expresa en lo correspondiente al apartado 3.11.2 y, en caso de incumplimiento, aplicar la sanción que corresponda.

Tercero. Se exhorta al titular de Petróleos Mexicanos a aplicar un programa permanente de revisión de las estaciones de servicio, a fin de evitar irregularidades e incumplimientos al marco normativo aplicable.

Palacio Legislativo de San Lázaro, 24 de abril de 2013.

SE ADJUNTAN AL PRESENTE DICTAMEN LAS FIRMAS APROBATORIAS DE LA MAYORÍA DE LOS INTEGRANTES DE ESTA COMISIÓN DE ENERGÍA.