



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES

"ARAGON"

279
2ej

NECESIDAD DE OTORGARLE IMPERIO A LA
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR,
PARA HACER CUMPLIR SUS
DETERMINACIONES

T E S I S P R O F E S I O N A L
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A :

RODRIGO SERGIO PEDRAZA HERNANDEZ

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ASESOR DE TESIS:
LIC. JESUS CASTILLO SANDOVAL

SAN JUAN DE ARAGON, EDO. DE MEXICO 1991.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E G E N E R A L .

"NECESIDAD DE OTORGARLE IMPERIO A LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PARA HACER CUMPLIR SUS DETERMINACIONES" .

	pág.
Introducción	I

CAPITULO I .

GENERALIDADES . .

1.- Ley Federal de Protección al Consumidor	1
1.a.- Concepto	1
1.b.- Concepto de Consumidor	1
1.c.- Concepto de Proveedor	1
2.- Carácter Proteccionista de la Ley Federal de Protección al Consumidor	3
2.a.- Normas Imperativas y Federales de la Ley	4
3.- Objetivos de la Procuraduría Federal del Consumidor	7
4.- Facultades de la Procuraduría Federal del Consumidor	8
4.a.- Facultad de Representación	8
4.b.- Facultad de Estudio y Consulta	8
4.c.- Facultad de Excitación	8
4.d.- Facultad de Inspección y Vigilancia	8
4.e.- Facultad de Consignación	9
4.f.- Facultad de Propuesta al Ejecutivo Federal	9
4.g.- Facultad de Autoridad	9

CAPITULO II .

EL PROCEDIMIENTO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Procedimiento Conciliatorio	11
1.- Recepción de Queja	11
1.a.- Formas de Presentar la Queja	12
1.a.1.- Personales	12
1.a.2.- Por Vía Escrita	12
1.a.3.- Por Vía Telefónica	12
1.b.- Radicación de Queja	13
1.c.- Trámite de la Queja	13
2.- Importancia de la Notificación	15
2.a.- Clases de Notificaciones	16
3.- Competencia de los Funcionarios de la Dirección General de Conciliación, en Razón a la Cuantía	18
3.a.- Director General de Conciliación	18
3.b.- Director de Área de Conciliación	18
3.c.- Jefe del Departamento de Conciliación	19
4.- Función del Conciliador	19
5.- Procedimiento Conciliatorio	19
6.- Finalidad del Procedimiento Conciliatorio	20
7.- Conciliación	22
8.- Supuestos que se dan en la Comparecencia de Informe.	23
9.- Supuestos que se dan en la Audiencia de Conciliación	25

10.- Importancia de la Comparecencia de Rendición de Informe y Audiencia de Conciliación	30
11.- Consecuencia del Incumplimiento del Convenio Celebrado Ante la Procuraduría Federal del Consumidor .	34
Procedimiento Arbitral	37
1.- El Juicio Arbitral	37
2.- Compromiso Arbitral	38
3.- Formas de Juicio Arbitral Ante la Procuraduría Federal del Consumidor	39
4.- Juicio Arbitral en Amigable Composición	39
5.- Juicio Arbitral en Estricto Derecho	42
6.- Requisitos Para Que La Procuraduría Federal del Consumidor Pueda Actuar Como Arbitro	51
7.- Funciones del Secretario Arbitral	52
8.- Lugar en Donde se Lleva a Cabo el Juicio Arbitral	53
9.- Ventajas del Arbitraje	53
10.- Laudo Arbitral	54
Procedimiento de Resoluciones Administrativas	57
1.- Concepto de Resolución Administrativa	58
2.- Funciones del Secretario de Resoluciones Administrativas	60
2.a.- Cómputo de Término Probatorio	60
2.b.- Admisión y Desechamiento de Pruebas	61
2.c.- Conclusión del Período Probatorio	53
3.- Tipos de Resoluciones Administrativas que Emite la Procuraduría Federal del Consumidor	64

3.a.- Resoluciones Administrativas Con Sanción	64
3.b.- Resoluciones Administrativas Sin Sanción	66

CAPITULO III .

NECESIDAD DE OTORGARLE IMPERIO A LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PARA HACER CUMPLIR SUS DETERMINACIONES.

Naturaleza Jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor	68
1.- La Procuraduría Federal del Consumidor	71
2.- La Procuraduría Federal del Consumidor Como Organo Descentralizado	73
3.- Dependencias Que Forman Parte de la Administración Pública Federal	75
3.a.- Características Principales de los Organos Descentralizados	76
4.- Personalidad Jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor	79
5.- Patrimonio de la Procuraduría Federal del Consumidor	81
6.- Necesidad de Otorgarle a la Procuraduría Federal del Consumidor Funciones Jurisdiccionales	82
6.a.- Concepto de Jurisdicción	82
6.b.- Función Jurisdiccional	84
7.- Necesidad de Otorgarle Funciones Jurisdiccionales a la Procuraduría Federal del Consumidor	87
7.a.- Funciones Como Autoridad	92
7.b.- Características de los Actos de Autoridad	95

8.- Necesidad de la Creación de un Código de Procedimientos Aplicable a la Ley Federal de Protección al Consumidor	97
Conclusiones	99
Biblicografía	103

I N T R O D U C C I O N .

Tomando en consideración que el procedimiento administrativo que se lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, es de suma importancia para el público en general, ya que todos -- somos consumidores, y el objetivo que persigue la citada Institución, es el de velar y proteger los derechos de los consumidores -- y arrendatarios, cuando les asista la razón y el derecho en contra de proveedores, prestadores de servicios o arrendadores, que hayan violado sus derechos al no respetar los términos, modalidades, características y condiciones originalmente pactadas.

El procedimiento administrativo que se desarrolla ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentra dividido en: Procedimiento Conciliatorio, Arbitral y de Resoluciones Administrativas; en la tramitación de cualquiera de ellos, las partes voluntariamente pueden llegar a un convenio conciliatorio, vigilado por la Procuraduría Federal del Consumidor, donde se puede dar el supuesto -- que si el proveedor incumple el convenio, la Institución no cuenta con el IMPERIO para hacer cumplir forzosamente la obligación contraída; la misma situación acontece si las partes se someten al -- arbitraje de la Procuraduría, en virtud de que si el Laudo Arbitral no se cumple, no cuenta con las facultades necesarias para -- hacer cumplir sus determinaciones. Tratándose del procedimiento de resolución administrativa, en la que se determine que el proveedor,

prestador de servicios o arrendador, ha infringido las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con perjuicio hacia el consumidor; la Procuraduría no cuenta con la fuerza jurídica para obligar al proveedor, prestador de servicios o arrendador para resarcirle sus derechos; por consiguiente, es necesario que se le otorgue IMPERIO a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que pueda hacer cumplir sus determinaciones.

El presente trabajo, tiene como finalidad dar a conocer al público que se moleste en leerlo, que se pueden llegar a solucionar problemas de manera práctica, sin necesidad de acudir a Tribunales Contenciosos Civiles o Penales; éstas soluciones se pueden llevar a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en los diferentes procedimientos que ante ella se ventilan, como son: Conciliatorio, Arbitral o de Resolución Administrativa; por lo tanto, dicho trabajo se encuentra organizado de la siguiente manera:

En el CAPITULO PRIMERO, se tratarán las generalidades, en el cuál se dan los conceptos de las principales figuras jurídicas que se relacionan con el tema de estudio.

En el CAPITULO SEGUNDO, se analizarán los tres procedimientos principales que se tramitan ante la Procuraduría Federal del Consumidor, que son:

Conciliatorio: en el cuál se supervisa y coordina la con-

ducta de las partes, para lograr de manera rápida y eficaz la función de amigable componedor de la Institución, a través de audiencias de informe y de conciliación, vigilando el cumplimiento de -- las obligaciones contraídas por las partes, en los convenios que -- suscriben ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Arbitral; que tiene como finalidad, preparar y tramitar -- todos los actos necesarios para el procedimiento, sea en amigable-composición o estricto derecho, el que concluye con el Laudo Arbitral que es emitido por la Dirección General de Arbitraje.

Resolución Administrativa; procedimiento que termina al -- momento de que se dicta resolución, en la que si se encuentran elementos que acrediten que el proveedor, prestador de servicios o -- arrendador, infringió las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le impone una sanción que puede ser económica, de clausura del negocio o de arresto administrativo; resolución que es emitida por la Dirección General de Resoluciones Administrativas.

Por último, en el TERCER CAPITULO, se estudiará la necesidad de otorgarle IMPERIO a la Procuraduría Federal del Consumidor, para hacer cumplir sus determinaciones; en el que se analiza la Naturaleza Jurídica de la Institución, como Organó Descentralizado del Estado u Organó del Estado tendiente a brindar una protección so--

cial al público en general; la necesidad de que se le otorguen -- funciones Jurisdiccionales a la Procuraduría para hacer cumplir -- sus determinaciones, en virtud del gran número de problemas que se concilian y resuelven con su intervención, los cuales quedan sujetos para su cumplimiento a la buena voluntad de las partes, sin -- que la Procuraduría tenga IMPERIO, para hacer cumplir las obligaciones que hayan contraído las partes en las actuaciones realizadas por la Institución; asimismo, se analizan las características de los actos de Autoridad, de lo que se observa que en los actos -- emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, les falta -- la coercibilidad para hacer uso de la fuerza pública y se cumplan sus determinaciones. Por último se estudia la necesidad de que -- exista un Código Autónomo de Procedimientos para la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor; toda vez que en el Reglamento del Capítulo Octavo, del Ordenamiento legal citado que entró en vigor el 7 de febrero de 1991, no se observa qué disposiciones jurídicas en materia de procedimientos se deben de aplicar supletoriamente, en los diferentes procedimientos que se llevan a -- cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

CAPITULO I.

GENERALIDADES.

C A P I T U L O I .

GENERALIDADES.

1.- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

1.a.- CONCEPTO.- Es un conjunto de normas bilaterales, -
externas y heterónomas que tienden a regular las relaciones comer-
ciales y de prestación de servicios, entre consumidores y provee-
dores de bienes o servicios (entra en vigor el 5 de febrero de -
1976).

1.b.- CONCEPTO DE CONSUMIDOR.- Por consumidor se entien-
de de acuerdo al artículo 3o., del citado Ordenamiento: "Para los
efectos de esta Ley, por consumidor se entiende a quien contrata,
para su utilización la adquisición, uso o disfruto de bienes o la
prestación de un servicio".

1.c.- CONCEPTO DE PROVEEDOR.- A las personas físicas o -
morales a que se refiere el artículo 2o., de la Ley Federal de --
Protección al Consumidor, que a la letra dice: "Quedan obligados-
al cumplimiento de esta Ley los comerciantes, industriales, pres-
tadores de servicios, así como las empresas de participación esta-
tal, organismos descentralizados y los órganos del Estado, en - -
cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o co--
mercialización de bienes o prestación de servicios a consumido---
res". Cabe aclarar que en el artículo 4o., del citado Ordenamien-

to, señala: "Quedan exceptuados de las disposiciones de esta Ley los servicios que se presten en virtud de un contrato o relación de trabajo, el servicio público de banca y crédito y los servicios profesionales".

Comerciantes; son todas aquellas personas físicas o morales, que teniendo capacidad legal para contratar y obligarse, hacen del comercio su ocupación habitual.

Prestadores de servicios; son personas físicas o morales que realizan un trabajo o actividad al consumidor, para satisfacer alguna necesidad, a cambio de una remuneración por el servicio efectuado.

Empresas de participación estatal, "Aquellas empresas privadas en las que el Estado tiene un interés económico preferentemente, que le permite intervenir o administrar una empresa". (1)

Organismos descentralizados, "Empresas que gestionan servicios o actividades de carácter industrial o mercantil, sujetándose en cuanto a su control a una legislación de derecho público, en este caso, la Ley de Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal; y en su actividad general al derecho privado". (2)

(1) Serra Rojas, Andrés, Derecho Administrativo, Editorial Porrúa, S. A., México, página 689.

(2) Ibid., página 679.

Organos del estado; "Son empresas que funcionan con capital del Estado, proporcionado por alguna de sus dependencias a cambio de una garantía, para la realización de ciertos programas del gobierno, como pueden ser el desarrollo agrícola o industrial de -- una región determinada de la República". (3)

Asimismo, quedan obligados al cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; los arrendadores y arrendatarios de bienes destinados para la habitación, en el Distrito Federal. Para los efectos de la aplicación de la citada Ley, en materia de - protección al inquilino, en arrendamiento para habitación, de - acuerdo al Código Civil del Distrito Federal, aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, hay arrendamiento, cuando las dos partes contratantes se obligan recíprocamente, uno, a conceder el uso o goce temporal de una cosa, y la - otra, a pagar por ese uso o goce un precio cierto, artículo 2398, para los efectos de la Ley en estudio, el inmueble arrendado deberá estar destinado a la habitación.

2.- CARACTER PROTECCIONISTA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

Por lo que se ha dejado asentado, se observa que la Ley Federal de Protección al Consumidor, tiene un carácter proteccionista

(3) Usted y la Ley, Selecciones del Reader's Digest, México, página 54.

hacia el consumidor; las disposiciones de esta Ley, se aplican - a los comerciantes, industriales y prestadores de servicios de -- nuestro país, pero también a las empresas de participación esta-- tal, a los organismos descentralizados y a los órganos del estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución - - o comercialización de bienes o prestación de servicios. Así pues, el consumidor queda protegido frente a los proveedores privados - como los del Estado, que es un proveedor público.

2.a.- NORMAS IMPERATIVAS Y FEDERALES DE LA LEY.

Es evidente que la Ley Federal de Protección al Consumidor, - contiene normas imperativas "Su contenido debe necesariamente cum-- plirse cualquiera que sea el sentido en que se manifieste la vo-- luntad del obligado o del beneficiario de la norma, no puede re-- nunciarse, en ningún caso los derechos que afecten directamente - el interés público" (4) federales, por aplicarse en todo el terri-- torio de la República Mexicana; lo anterior, se observa en el pá-- rrafo primero del artículo 10., de la Ley Federal de Protección - al Consumidor, que señala: "Las disposiciones de esta Ley regirán en toda la República, y son de orden público e interés social, -- son irrenunciables para los consumidores y serán aplicables cua-- lesquiera que sean las establecidas por otras Leyes, costumbres, -

(4) Toral Moreno, Jesús, Apuntes de Iniciación al Derecho, Editó-- rial Jus, S. A., México, página 68.

prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario".

Señalo que contiene normas imperativas, porque se refiere a aspectos tales como los de informar verazmente al público consumidor, sobre el origen, calidad, componentes, usos y características de los productos; se refiere a la obligación de cumplir con las garantías que se ofrezcan y con las obligaciones que se contraten, establece la obligación de reparar los daños y perjuicios causados, que los proveedores deberán de registrar sus contratos de adhesión (para los efectos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el artículo 63, nos indica que se entienden por contratos de adhesión, aquellos cuyas cláusulas fueron redactadas unilateralmente por el proveedor y la contraparte no tuvo oportunidad de discutirlos, así como los demás documentos elaborados por los proveedores para uso en sus transacciones mercantiles y que rigen la prestación del servicio o la operación, aún cuando no contengan todas las cláusulas normales de un contrato) que utilizan con los consumidores, éste último es de suma importancia porque las relaciones consumidores-proveedores dejarán ahora de estar regidas por el simple principio del consentimiento de las partes, por quedar sujetos a normas proteccionistas e imperativas, y su cumplimiento ya no dependerá sólo de la decisión del consumidor para hacer valer sus derechos, cuando éstos hayan sido vulnerados, sino que habrá una intervención activa de la Procuraduría Federal del Consumidor, para vigilar la observancia de la propia-

Ley y para imponer una sanción en caso de violación a la misma. - No hay autonomía de voluntad del consumidor que se ve obligado a aceptar las condiciones y el precio que le impone el comerciante o prestador del servicio; no es cierto que siempre la autonomía de voluntad (es la facultad normativa que tiene toda persona de optar entre el ejercicio o el no ejercicio de sus derechos al momento de contratar) nos lleve a la igualdad para la contratación, de la adquisición o la prestación de un servicio; ejemplo: - lo podemos observar al contratar el servicio telefónico, servicio de luz eléctrica o al tratar de adquirir un inmueble, en donde -- los proveedores ya cuentan con los contratos redactados unilateralmente, con todas las ventajas a su favor y sin que el consumidor pueda discutir el clausulado del mismo. Por todo esto, es de suma importancia que la Procuraduría Federal del Consumidor, registre y autorice los contratos de adhesión que utilizan algunos proveedores de bienes o servicios, sin que esto implique la limitación para la libertad de contratar, sino que el público consumidor cuente con la seguridad de que el contrato ha sido estudiado, revisado, registrado y aprobado por la Institución, y asimismo se trata de evitar que la inferioridad económica de grandes grupos sociales nos lleve a la aceptación de relaciones injustas. Es por eso, que la Procuraduría Federal del Consumidor debe estar como - tercero interesado en hacer cumplir de manera imperativa, las normas tutelares establecidas para asegurar un orden y un bien común

hacia el público consumidor.

3.- OBJETIVOS DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Teniendo como fundamento legal el artículo 57, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Institución, se caracteriza por constituir una nueva forma de agilizar la solución de los problemas (quejas, inconformidades y reclamaciones), entre consumidores y proveedores, y de la cual se sirve la actual Administración Pública para hacer viables aquellas normas que en atención a sus principios trascendentales han sido considerados como irrenunciables, pues de todos es sabido lo lento, complicado y oneroso que resulta litigar un problema ante Tribunales, a los cuales la mayoría de consumidores tiene temor, por desconocer su funcionamiento, situación que en esta Institución se ha tratado de eliminar, al informar, orientar y respetar al público consumidor desde el primer momento en que se presenta a la Institución, a solicitar ayuda o respaldo ante un mal proveedor o prestador de servicios que no respetan las condiciones y términos pactados, o que se niegan a responder por los vicios o defectos ocultos que presentan los bienes, de esta manera el Organismo tiene como fundamental cometido, el resguardar la observancia y la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

4.- FACULTADES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Para la consecución de sus objetivos, la Ley confiere a la Procuraduría siete tipos de facultades: de representación, estudio y consulta, excitación, inspección y vigilancia, consignación, propuesta al Ejecutivo Federal, y de Autoridad.

4.a.- FACULTAD DE REPRESENTACION.- (Artículo 59, fracciones I, II y III) La Procuraduría patrocina gratuitamente los intereses jurídicos del consumidor, ante toda clase de autoridades, - previo mandato respectivo tratándose de Jurisdiccionales, de dos maneras individual o colectivamente, ejerciendo las acciones, recursos, trámites o gestiones procedentes.

4.b.- FACULTAD DE ESTUDIO Y CONSULTA.- (Artículo 59, - - fracciones IV y XII) La Procuraduría hará resaltar y propondrá - las medidas que se encaminen a la protección del consumidor.

4.c.- FACULTAD DE EXCITACION.- (Artículo 59, fracciones IV, X y XII) El Organo deberá orientar la función normal de las - autoridades administrativas competentes, a efecto de que se tomen las medidas necesarias para combatir, detener o evitar prácticas - que lesionen los intereses de los consumidores.

4.d.- FACULTAD DE INSPECCION Y VIGILANCIA.- (Artículo 59, fracción VI) La Procuraduría vigila que se respeten los precios -

y tarifas acordadas, establecidas o autorizadas por la Secretaría de Comercio o por alguna Dependencia del Ejecutivo Federal, así como sanciona su violación.

4.e.- FACULTAD DE CONSIGNACION.- (Artículo 59, fracciones VI, VII, IX y XI) La Institución denunciará ante las autoridades competentes, las situaciones que siendo de su conocimiento, se traduzcan en violaciones a las Leyes, ejemplo: cuando se presume la existencia de hechos que pueden ser tipificados como delitos.

4.f.- FACULTAD DE PROPUESTA AL EJECUTIVO FEDERAL.- (Artículo 63, Párrafo Tercero) La Procuraduría someterá a la consideración de este Poder las medidas que juzgue conducentes para regular el contenido de los contratos de adhesión, "para los efectos de esta Ley se entienden por contratos de adhesión aquellos cuyas cláusulas fueron redactadas unilateralmente por el proveedor y la contraparte no tuvo oportunidad de discutirlos"; que a su juicio requiera la autorización o aprobación de alguna de sus Dependencias.

4.g.- FACULTAD DE AUTORIDAD.- (Artículo 59, fracción VIII, 63, 65, 66, 78 y 86) Destaca esta investidura al permitirle emitir fallos, recavar datos e información, emplear medidas de apremio, practicar visitas de inspección y dictar resolución admi

nistrativa, debiendo hacer mención que tocante a esta última atribución se tendrá especial cuidado en su desahogo circunscribiéndola a la instrumentación de la queja; asimismo llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre las partes.

CAPITULO II.

**EL PROCEDIMIENTO ANTE LA
PROCURADURIA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR.**

C A P I T U L O I I .

PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

1.- RECEPCION DE QUEJA.

La Dirección General de Quejas, es el primer contacto que tiene el consumidor al acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor, toda vez que ésta Dirección es en donde se reciben las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores, en contra de proveedores de bienes o prestadores de servicios, que tratan de violar sus derechos, sean privados o de participación estatal u Organos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores. Así también a los arrendadores que traten de violar los derechos de los arrendatarios de bienes inmuebles destinados para habitación en el Distrito Federal, al no respetar los precios, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, reservaciones y demás circunstancias, conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido originalmente con el consumidor o arrendatario, la entrega del bien o la prestación del servicio; asimismo en esta Dirección se da asesoramiento gratuito a los consumidores, sobre los documentos probatorios que sirven de apoyo para que proceda su queja ante esta Autoridad; de no ser de la competencia de esta Institu-

ción la reclamación o queja que plantea la persona (física o moral), se le orientará ante qué Dependencia deberá acudir para la tramitación de su inconformidad.

1.a.- FORMAS DE PRESENTAR LA QUEJA.- Las quejas pueden ser presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, de la siguiente manera: personales, por vía escrita, y vía telefónica.

1.a.1.- PERSONALES.- Es cuando el consumidor se presenta físicamente a interponer su reclamación en el domicilio de la Procuraduría Federal del Consumidor, ya sea en sus oficinas centrales o en algunas de las Delegaciones Metropolitanas o Federales que tiene en todos los estados de la República Mexicana.

1.a.2.- POR VIA ESCRITA.- Es cuando el consumidor presenta su reclamación mediante un escrito, el cual queda registrado y sellado por la Oficialía de Partes de Recepción de Documentos, de la Procuraduría Federal del Consumidor, y previo los trámites correspondientes es atendida dicha reclamación con la mayor diligencia.

1.a.3.- POR VIA TELEFONICA.- Que se da primordialmente cuando el público consumidor en general, hace del conocimiento a esta Autoridad, la práctica de algunos proveedores o prestadores de servicios que están aprovechándose del público consumidor,

por las circunstancias que se están viviendo en el momento; ejemplo: violación de precios autorizados, acaparamiento de mercancías, condicionar la venta de artículos, incremento en colegiaturas no autorizadas, condicionar la entrega de documentos a los alumnos, etc.

1.b.- RADICACION DE QUEJA.- Una vez que se ha presentado la inconformidad del consumidor, usando alguna de las formas anteriormente señaladas; el receptor (que es la persona encargada de atender el problema del consumidor), procede a dar entrada a la queja, utilizando una forma impresa numerada, proporcionada por la Procuraduría Federal del Consumidor, en la que se anotarán los siguientes datos: nombre y domicilio tanto del consumidor -- como del proveedor o proveedores, materia de la reclamación, resumen de la inconformidad y al final el interesado (quejoso) plamará su firma.

1.c.- TRAMITE DE LA QUEJA.- Una vez aceptada la queja -- y si existen elementos que acrediten la relación entre el quejoso y el proveedor o proveedores, en los cuales apoye su reclamación (Nota de remisión, contratos, recibos, facturas, etc.), el receptor procederá a fijarle el día y la hora, la clave y el nombre -- del conciliador, ante quien deberá comparecer el proveedor o proveedores a rendir su informe respecto a la queja planteada; en -- ésta fecha el consumidor no tiene obligación para comparecer, --

pero es un "invitado muy especial", para ver la posibilidad de -- que su queja se solucione más rápida y eficazmente. Cuando el con-- sumidor no cuenta con documentos de apoyo para la comprobación de su queja, el receptor procede a turnar el expediente en que se -- redactó dicha inconformidad, a la Dirección General de Apoyo Téc-- nico, Area de Verificación, para su trámite correspondiente y en su oportunidad se le hará saber el resultado al consumidor; si de la verificación se desprende que el proveedor acepta o no la re-- lación con el consumidor o queda obligado a alguna prestación, se le citará a comparecer ante la Procuraduría Federal del Consumi-- dor, para que rinda un informe por escrito sobre los hechos dados a conocer ante esta Autoridad, con lo cual se estará iniciando el proceso ante esta Institución. Es importante diferenciar las pa-- labras proceso y procedimiento, éste último es el modo como va -- desarrollándose el proceso, los trámites a que están sujetos, la manera de substanciarlos, que pueden ser ordinaria, sumaria, bre-- ve, escrita, verbal con una o varias instancias; proceso es un -- todo y está formado por los actos procesales que se inician con -- la presentación y admisión de la queja y terminan cuando concluye la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor, por -- las diferentes causas que la Ley Federal de Protección al Consu-- midor admite, como por ejemplo: desistimiento del consumidor, -- convenio conciliatorio, emisión del laudo arbitral, por dejar a -- salvo los derechos de las partes o por dictarse resolución admi--

nistrativa.

2.- IMPORTANCIA DE LA NOTIFICACION.

Una vez que se recibe la queja, se corre traslado de la reclamación y de los documentos base de la acción del consumidor si los hubiera, al proveedor o proveedores notificándole la misma, para que de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor, exhiba su informe por escrito y duplicado. Es de suma importancia vigilar que las notificaciones se lleven a cabo de acuerdo a la Ley, para evitar recursos o incidentes, que sólo traen como consecuencia que el procedimiento sea lento por una omisión que se debió haber evitado; dada la importancia de la notificación, se transcriben algunos conceptos:

El Maestro CIPRIANO GOMEZ LARA, nos dice "La notificación es la forma, manera o procedimiento marcado por la Ley a través de los cuales el Tribunal hace llegar a las partes o a terceros el conocimiento de alguna resolución o de algún acto procesal o bien, tiene por realizada tal comunicación para los efectos legales". (5)

El Maestro EDUARDO PALLARES, nos menciona "La notificación es el medio legal por el cual se da a conocer a las partes o a un

(5) Gómez Lara, Cipriano, Teoría General del Proceso, Editorial - Textos Universitarios, México, D.F., página 241.

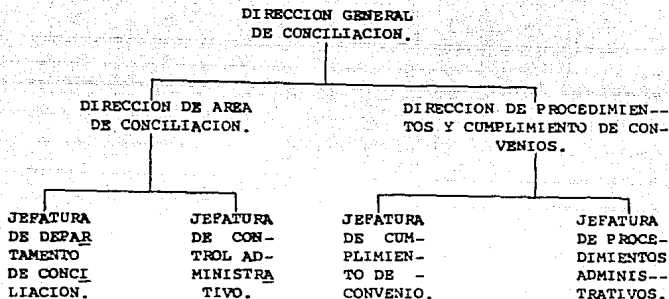
tercero el contenido de una resolución judicial". (6)

2.a.- CLASES DE NOTIFICACIONES.- De acuerdo a nuestros Ordenamientos Jurídicos, existen las siguientes clases de notificaciones: personales, las que se hacen mediante publicación en el boletín judicial, por edictos, por correo certificado o telégrafo, por medio de cédula, por medio de la policía, las notificaciones que las mismas partes hacen a los terceros. En la Procuraduría Federal del Consumidor, tomando en cuenta las diversas clases de notificaciones, únicamente se practican las personales, por cédula y por estrados, toda vez que no se publica boletín alguno ni otra publicación semejante. En los dos casos señalados (personales y por cédula), la notificación necesariamente deberá efectuarse en el domicilio de la persona física o moral a notificar, y tratar en lo posible que sea en forma personal, como lo establecen los artículos 307, 390, 310, del Código Federal de Procedimientos Civiles, y cuando se trate de la primera notificación y no se localice a la persona que va dirigida, el Notificador deberá dejar citatorio para una hora fija hábil dentro del término comprendido entre las seis y las veinticuatro horas posteriores, con el objeto de que espere al Notificador y en el caso de que no lo hiciera o se negara a recibirla el proveedor o proveedores, la notificación se hará por medio de instructivo que se fijará en la

(6) Pallares, Eduardo, Diccionario de Derecho Procesal, Editorial Porrúa, S. A., México, D. F., página 570.

puerta del domicilio y se asentará razón de tal circunstancia. En igual forma se procederá si no ocurrieren al llamado del Notificador, con fundamento en los artículos 307 y 312, del Código Federal de Procedimientos Civiles: es de suma importancia que la notificación se lleve a cabo conforme a derecho y que se ponga el mayor empeño para su realización. En razón a lo anterior, resumimos que la notificación desde el punto de vista de estudio, es el acto por el cual la Procuraduría Federal del Consumidor, hace saber a las partes en forma fehaciente y formal el estado que guarda el proceso en el cual intervienen. Por lo tanto, es muy importante que el emplazamiento que se le efectúe y notifique al proveedor o proveedores, en donde se le da a conocer que cuenta con cinco días hábiles, contados a partir de que surta efectos la notificación que se le realiza de la reclamación que está conociendo la Procuraduría Federal del Consumidor, para que rinda un informe -- por escrito y duplicado en el cual manifieste si está dispuesto o no a satisfacer la reclamación del consumidor. Por lo consi---guiente, se reitera que es de suma importancia que el emplazamiento que es formulado por la Institución, no presente errores en -- cuanto a domicilio, hora y fecha en que debe comparecer la parte-proveedora. Una vez que se ha hecho lo anterior, los pasos estandarados para que tenga verificativo propiamente dicho el proceso -- conciliatorio a que se refiere el artículo 59, fracción VIII, incisos a) y b), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el

cual se lleva a cabo ante la Dirección General de Conciliación, -
y de la misma se da su Organigrama:



3.- COMPETENCIA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION, EN RAZON A LA CUANTIA.

Los conciliadores redactarán las actuaciones ante ésta Dirección y el funcionario correspondiente, tomando en consideración - la cuantía de la reclamación que fue presentada por el consumidor, por consiguiente la comparecencia de informe o audiencia de conciliación debe ser actuada ante:

3.a.- DIRECTOR GENERAL DE CONCILIACION.- Cuando el monto de la queja exceda de 1251 veces en adelante el salario mínimo vigente en el Distrito Federal.

3.b.- DIRECTOR DE AREA DE CONCILIACION.- Cuando el monto

de la reclamación esté comprendido de 251 a 1250 veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal.

3.c.- JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACION.- Cuando el monto de la queja es de 1 a 250 veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal.

4.- FUNCION DEL CONCILIADOR.- Los conciliadores son los funcionarios menores que asisten a sus superiores, para llevar a cabo las diligencias en la Dirección General de Conciliación.

5.- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.- Se lleva a cabo ante la -- Procuraduría Federal del Consumidor, y es un conjunto de actividades previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, que tiene por objeto acercar a las partes (consumidor y proveedor) -- para que puedan terminar una controversia. De acuerdo al artículo 59, fracción VIII, incisos a) y b), de la Ley arriba indicada, el procedimiento conciliatorio se fija en dos etapas: La primera, -- requerir al proveedor que rinda un informe por escrito; y la segunda, la audiencia de conciliación. Para mayor comprensión, se transcribe el contenido de dichos incisos:

Inciso a).- Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta Ley y requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos, dentro de un plazo de cinco días hábiles. Si del informe-

del proveedor se infiere que está dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor, se dará por concluido el caso.

Inciso b). - De no haber quedado satisfecha la reclamación del consumidor se citará a éste y al proveedor a una audiencia de conciliación, de la cual se levantará acta, sea cual fuere el resultado de la misma. Si hubiere conciliación y el proveedor queda obligado a alguna prestación, se estará a lo dispuesto en el inciso e), de esta fracción.

De no haber concurrido el consumidor a la audiencia de conciliación, se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra ante la propia Procuraduría Federal del Consumidor por los mismos hechos y respecto del mismo proveedor, sin perjuicio de hacer valer sus derechos en otra vía, salvo que justifique dentro de los diez días hábiles siguientes a la celebración de la misma, la causa de la inasistencia, en cuyo caso se citará de nueva cuenta por una sola vez a otra audiencia de conciliación.

6.- FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.- Consiste en exhortar y auxiliar a las partes para que logren un arreglo en sus intereses de manera amigable y práctica, apoyándose el conciliador para lograrlo con los elementos que aporten y así poder --

lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes; para lo anterior, es necesario tomar en cuenta:

a).- Que las pretensiones del consumidor se encuentren fundamentadas dentro del campo del derecho, esto es que el consumidor que está presentando la queja es porque tiene derecho a ella.

b).- Que el consumidor esté consciente de lo que está reclamando, reconociendo sus omisiones y errores.

c).- Tratar de ganar la voluntad de las partes, para que exista posibilidad para la conciliación de los intereses o sea, que cedan en algo sus derechos y pretensiones, y de esta manera eviten juicios largos y costosos.

d).- Que el conciliador trate de proponer soluciones prácticas a todos los problemas, por difíciles que sean.

e).- En los casos en que el consumidor no tenga razón o esté en un error, se le debe de dar una explicación de sus derechos, y hasta donde se encuentra el alcance jurídico de los mismos, de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor; aquí se debe de tener especial cuidado en no exhibir al consumidor ante la parte proveedora.

f).- Si el proveedor nunca comparece, ordenar una verificación con quejoso al domicilio del proveedor, asentando en el acta

cuál es la solución de la queja, la que puede consistir en entrega de dinero, de bienes o la prestación de un servicio; en la práctica, éstas visitas de verificación han tenido éxito, toda vez que si no se soluciona la queja en ese momento, muchas veces el proveedor queda obligado en el acta que se redacta, la cual surte efectos jurídicos de acuerdo al artículo 59, fracción VIII, inciso e), de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

7.- CONCILIACION.- Para poder comprender y tener mayor ilustración sobre la conciliación, al respecto se dan algunos conceptos:

Rafael de Pina Vara, expone que la conciliación "Es un acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con el objeto de dictar un juicio o poner rápido fin a uno ya iniciado". (7)

El Maestro EDUARDO PALLARES indica que "Es la avenencia que - sin necesidad de juicio de ninguna clase tiene lugar entre las partes que desienten acerca de sus derechos en un caso concreto y los cuales una trata de entablar el pleito contra la otra". (8)

(7) Pina Vara, Rafael de., Diccionario de Derecho, Editorial Porrúa, S. A., México, D. F., página 197.

(8) Pallares, Eduardo, Diccionario de Derecho Procesal Civil, Editorial Porrúa, S. A., México, D. F., página 167.

En razón a lo anterior, se puede decir que la conciliación -- ante la Procuraduría Federal del Consumidor, es el acuerdo de dos ó más voluntades al que llegan las partes (consumidor y proveedor), sin necesidad de juicio de ninguna clase, que tiene lugar cuando - existe conflicto acerca de sus derechos en un caso concreto, con - la finalidad de terminar una controversia presente ó evitar una -- futura.

8.- SUPUESTOS QUE SE DAN EN LA COMPARECENCIA DE INFORME.

8.a.- Que comparezca el consumidor y el proveedor no, en esta situación si el proveedor está notificado y no exhibe el informe que se le requirió, se le hará efectivo el apercibimiento -- con el que se le emplazó, imponiéndosele la multa correspondiente, la cual no es porque el consumidor tenga razón en su inconformidad, sino por el desacato a la Autoridad.

8.b.- Que comparezca el proveedor y el consumidor no, si el proveedor exhibe el informe que le fue requerido, se glosará -- al expediente y se ordenará se notifique al consumidor el contenido del mismo, así como el día y la hora de la celebración de la -- audiencia de conciliación, en la cual el consumidor estará apercibido, que de no comparecer se le tendrá por desistido de su queja y se dejarán a salvo sus derechos, para hacerlos valer como mejor convenga a sus intereses, con fundamento en el artículo 59, frac--

ción VIII, inciso b), Párrafo Segundo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

8.c.- Que no comparezcan las partes, si el proveedor está notificado y no presentó el informe, el conciliador se puede reservar la imposición de la multa correspondiente, toda vez que es común que cuando se ha solucionado la queja al consumidor, éste último ya no se presente ante esta Autoridad e independientemente de ello se citará a las partes a comparecer, para que tenga verificativo la audiencia de conciliación.

8.d.- Que comparezcan las partes y no lleguen a un acuerdo conciliatorio. Si comparecen las partes y no llegan a un arreglo conciliatorio, y el proveedor exhibe el informe requerido, se citará a dichas partes para llevar a cabo la audiencia de conciliación, señalando día y hora, de acuerdo a la agenda de trabajo de cada conciliador; si el proveedor no exhibe el informe requerido, se le impondrá la multa correspondiente.

8.e.- Que comparezcan las partes y lleguen a un convenio conciliatorio; si las partes llegan a un convenio y el proveedor no exhibe el informe, el conciliador se podrá reservar el acordar la sanción que corresponda por dicha omisión, toda vez que la Institución no está para perjudicar a las partes, en razón de que su función primordial es que los problemas sean solucionados a la ma-

por brevedad; reserva que podrá proveerse en caso de incumplimiento al convenio que se ha celebrado por el proveedor, sin perjuicio de las sanciones previstas que le correspondan por la violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor y que se encuentran fundamentadas en los artículos del 86 al 90, del Ordenamiento de referencia.

9.- SUPUESTOS QUE SE DAN EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.

9.a.- Que comparezca el consumidor y el proveedor no; si el proveedor está notificado del día y la hora para la celebración de la audiencia de conciliación, se le impondrá la multa correspondiente, y se entrará al análisis jurídico de la queja del consumidor y si existen elementos que hagan presumir una violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se motivará y fundamentará el procedimiento señalado en el artículo 59, fracción VIII, inciso d), del Ordenamiento indicado, el cual a la letra dice: "Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere el inciso b), pero sí el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso de que se concluya respecto a la inexistencia de posible violación se dictará resolución, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, para que los ejerciten ante la Jurisdicción Ordinaria. De inferirse la exig

tencia de una posible violación, se dará a consumidor y proveedor un término de diez días hábiles comunes a ambos para que rindan -- pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excederá de quince días hábiles, con base en las circunstancias, pruebas u otros elementos de juicio, determinará si existió o no la -- violación y dictará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos del proveedor y consumidor, según sea -- el caso, para que los ejercite ante la Jurisdicción Ordinaria".

9.b.- Que comparezca el proveedor y el consumidor no; si el consumidor no comparece y está notificado para tal efecto y el proveedor comparece debidamente acreditado, se tendrá a la parte -- consumidora por desistida de su reclamación, con fundamento en el artículo 59, fracción VIII, inciso b), Párrafo Segundo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

9.c.- Que no comparezcan las partes; si están notificadas para la audiencia de conciliación y no comparecen, a ambas partes -- se les harán efectivos los apercibimientos, en consecuencia al proveedor se le impondrá la multa correspondiente y al consumidor se -- le tendrá por desistido de su reclamación; lo anterior, con fundamento en los artículos 66, fracción I y 59, fracción VIII, inciso -- b), Párrafo Segundo, respectivamente, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

9.d.- Que comparezcan las partes y no lleguen a un acuer-

do conciliatorio: si las partes no llegan a un acuerdo conciliatorio, el conciliador las exhortará a someterse al arbitraje de esta Procuraduría, con fundamento en el artículo 59, fracción VIII, inciso c), que a la letra dice: "Si consumidor y proveedor asistiesen a la audiencia de conciliación y no se lograra ésta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invitará a que de común acuerdo la designen árbitro, sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, a elección de los mismos. El compromiso se -- hará constar en el acta que al efecto se levante. En amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje y la Procuraduría tendrá libertad de resolver en conciencia y a buena fé guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. La Procuraduría tendrá la facultad de allegarse a todos los elementos de prueba que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le -- hayan sometido en arbitraje. La resolución correspondiente sólo -- admitirá aclaración de la misma. En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso, en el que fijarán -- igualmente las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, en el que se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y, a falta de disposición en dicho Código, el Ordenamiento procesal civil local aplicable. Las resoluciones en juicio arbitral de estricto derecho, dictadas en el curso de procedimiento, admitirán como único recurso el de revocación. Los laudos no admitirán --

recurso alguno, si así lo disponen las partes en el compromiso arbitral". De ser aceptado el procedimiento arbitral por las partes, se remitirá el expediente a la Dirección General de Arbitraje.

9.e.- Que comparezcan las partes, no lleguen a ningún -- acuerdo conciliatorio, no se sometan al arbitraje de la Procuraduría y se presuma una conducta ilícita; si las partes comparecen -- y no hay un acuerdo conciliatorio que solucione la queja y exhorta das que sean a que se sometan al arbitraje de la Procuraduría, si las partes no están de acuerdo en someterse al arbitraje, pero de las constancias que obran en el expediente se presume alguna con-- ducta ilícita los autos deben ser remitidos a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para que previo estudio y análisis del expediente, de proceder, se formule la denuncia o denuncias correspondientes ante las autoridades competentes, con fundamento en el artículo 59, fracciones VI, VII, IX y XI, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, independientemente del procedimiento previsto por el artículo 59, fracción VIII, inciso d), del Ordenamiento en mención.

9.f.- Que comparezcan las partes, no lleguen a un acuerdo conciliatorio y no se sometan al arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor; si las partes comparecen y no llegan a un acuerdo conciliatorio y no hay consentimiento de las mismas para someterse al arbitraje de esta Procuraduría; pero del análisis del ex-

pediente se presume una violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se abrirá el procedimiento probatorio a que se refiere el artículo 59, fracción VIII, inciso d), de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

9.g.- Que comparezcan las partes y lleguen a un convenio conciliatorio; si las partes comparecen y llegan a un convenio conciliatorio, el conciliador deberá tener especial cuidado en vigilar la redacción de los derechos y obligaciones que convienen las partes, y por tal motivo se deberán de especificar claramente las obligaciones contraídas por las partes, la forma en que se cumplirán, el término para su realización, aclarando que si son obligaciones de dar o hacer, sobre qué bienes recaerán, vigilar que las partes que celebran el convenio acrediten su personalidad conforme a derecho, en esto se tendrá especial cuidado, toda vez que si no acreditan personalidad las partes, ya sea en forma personal o por conducto de sus representantes, estaríamos en una inexistencia de convenio, lo cual perjudicaría a las partes, llámese consumidor -- o proveedor, y a la autoridad, en virtud de que faltaría seguridad jurídica en el convenio realizado, y en consecuencia no podría ser aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, y toda vez -- que esto último es la principal función de la Institución, al tratar de conciliar los intereses de las partes, los conciliadores estarían actuando deficientemente, con las concebidas críticas de --

las partes y autoridades que tengan conocimiento de sus actuaciones.

10.- IMPORTANCIA DE LA COMPARECENCIA DE RENDICION DE INFORME Y AUDIENCIA DE CONCILIACION.

La importancia en este procedimiento radica en que primordialmente se busca que las partes lleguen a un convenio conciliatorio (el cual se puede cumplir en forma inmediata o en fecha posterior), en las dos oportunidades que se tienen ante la Dirección General de Conciliación, tomando en cuenta que de conformidad a la Ley Federal de Protección al Consumidor, sólo podrá haber una comparecencia de rendición de informe y una audiencia de conciliación, su--- puestas que han permitido que con mayor agilidad se solucionen los problemas planteados ante esta Autoridad; lo anterior, con la excepción de que sólo se procederá a señalar otra fecha de audiencia, - cuando el consumidor no haya acudido a la primera fecha de audiencia, en la que se le tuvo por desistido de su reclamación, con -- fundamento en el artículo 59, fracción VIII, inciso b), Párrafo -- Segundo, del Ordenamiento señalado, y si presenta promoción en la cual justifique conforme a derecho su inasistencia. Por lo tanto, - la importancia de estas dos instancias es lograr que las partes -- concilien sus intereses o en su defecto que las mismas designen árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que se resuelva su conflicto en el procedimiento arbitral, que se lleve a cabo-

ante esta Institución.

En razón a la gran cantidad de convenios que se celebran ante la Procuraduría Federal del Consumidor, es de suma importancia tener conocimiento de las diversas conceptualizaciones que los tratadistas han dado al convenio, por tal motivo tenemos que:

RAFAEL ROJINA VILLEGAS, nos dice: "El convenio es un acuerdo de voluntades para crear, transmitir, modificar o extinguir obligaciones y derechos reales o personales". (9)

EDUARDO GARCIA MAYNEZ, convenio: "Son las acciones del hombre lícitas y su finalidad es la creación, la transmisión, la modificación o la extinción, de obligaciones y derechos llamándose actos jurídicos, pueden ser unilaterales o bilaterales, los bilaterales reciben el nombre de convenios". (10)

ERNESTO GUTIERREZ Y GONZALEZ, nos indica que: "Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, conservar, modificar o extinguir derechos y obligaciones". (11)

De conformidad con el artículo 1792, del Código Civil para el

(9) Rojina Villegas, Rafael, Compendio de Derecho Civil, Contratos, Editorial Porrúa, S.A., México, D. F., página 7.

(10) García Maynez, Eduardo, Introducción al Estudio del Derecho, - Editorial Porrúa, S.A., México, D. F., página 183.

(11) Gutiérrez y González, Ernesto, Derecho de las Obligaciones, -- Editorial Cajica, S.A., Puebla, Pue., México, página 183.

Distrito Federal: "Convenio es el acuerdo de dos o más personas -- para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones".

Por tal motivo en los convenios que se celebran ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en los que las partes ponen fin a una controversia, conciliando sus intereses se debe de vigilar que los convenios no estén afectados de nulidad o puedan ser declarados inexistentes, en razón de que para que existan y surtan sus -- efectos entre las partes, el conciliador debe vigilar que tanto -- consumidor como proveedor cuenten con el consentimiento o la voluntad, así como el objeto sobre el cual se ha de convenir, una vez - lo anterior, deberá acreditarse debidamente la personalidad de cada una de las partes, si se tratara de persona física, bastará con una credencial de identificación; si se tratara del propietario de una negociación, independientemente de su identificación deberá -- exhibir su alta ante Hacienda, o Licencia de Funcionamiento, o declaración de apertura de su negocio, sin olvidar que puede comparecer por conducto de un representante, siempre y cuando satisfaga - los requisitos señalados en los artículos 2454 y 2455, del Código Civil del Distrito Federal; si se tratara de persona moral, deberá comparecer su representante, acreditando su personalidad con poder otorgado a su favor y para negocios que excedan de \$5,000.00, deberá acreditar su personalidad con poder otorgado ante Notario o - ratificado ante la misma Institución; asimismo que las partes vo--

luntariamente manifiesten su disposición para celebrar el acuerdo conciliatorio, que el objeto sobre el que convienen las partes sea lícito; una vez lo anterior, se debe lograr que tanto consumidor - como proveedor se obliguen a respetar el convenio celebrado, en -- virtud de que se eleva a la categoría de cosa juzgada, encuadrando en lo dispuesto por el artículo 59, fracción VIII, inciso e), de - la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice: - "Los reconocimientos de los consumidores y proveedores de obliga-- ciones a su cargo, y los ofrecimientos para cumplirlas, que cons-- ten por escrito y sean aceptados por su contraparte, formulados an-- te la Procuraduría Federal del Consumidor, obligan de pleno dere-- cho. Tales reconocimientos y los laudos que dicte la mencionada -- Procuraduría traen aparejada ejecución, la que podrá promoverse -- ante los Tribunales competentes en forma inmediata en la vía de -- apremio o en el Juicio Ejecutivo a elección del interesado"; no -- obstante lo escrito en el último párrafo, y con la finalidad de tu-- telar los intereses del consumidor, una vez que se ha celebrado el convenio entre las partes, se les fija fecha y hora para que com-- parezcan, y el proveedor con fundamento en el artículo 65, de la - Ley Federal de Protección al Consumidor, exhiba la documental, que deberá estar debidamente firmada por el consumidor, donde acredite haber dado cumplimiento a su obligación; de exhibir dicha documen-- tal, el expediente será remitido al archivo general como asunto -- concluído; de no dar cumplimiento la parte proveedora al convenio,

será multada por no exhibir la documental requerida y se continuará con el procedimiento previsto en los artículos del 86 al 90, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para que se le apliquen las sanciones correspondientes. Por lo tanto, el consumidor o proveedor en su caso ya cuenta con un documento que trae aparejada ejecución, que es el convenio celebrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

11.- CONSECUCIA DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO CELEBRADO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Cuando el consumidor o proveedor no da cumplimiento al convenio celebrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene la opción de acudir a los Tribunales Contenciosos Civiles competentes (esto es, de Primera Instancia, cuando la cantidad del negocio sea superior a 183 veces el salario mínimo diario general vigente, en el Distrito Federal; o en su defecto a los Juzgados de Paz, cuando el negocio no exceda de 182 veces el salario mínimo diario general vigente, en el Distrito Federal), para demandar la vía de apremio, como se observa en el artículo 500, del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, que a la letra dice:

"Procede la vía de apremio a instancia de parte, siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio, ya sea por las partes o por terceros que hayan venido al juicio por cualquier-

motivo que sea.

Esta disposición será aplicable en la ejecución de convenio celebrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de laudos emitidos por dicha Procuraduría".

Lo anterior, en razón de que cuenta con un documento que trae aparejada ejecución, base para que se lleve a cabo el juicio ejecutivo, como lo señalan los artículos 443, fracción III, 333 y 444, del Código de referencia, que nos mencionan:

ARTICULO 443.- Para que el juicio ejecutivo tenga lugar se necesita un título que lleve aparejada ejecución.

FRACCION III.- Los demás instrumentos públicos que conforme al artículo 333 hacen prueba plena.

ARTICULO 333.- Los instrumentos públicos que hayan venido al pleito sin citación contraria, se tendrán por legítimos y eficaces, salvo que se impugnare expresamente su autenticidad o exactitud por la parte a quien perjudiquen. En este caso, se decretará el cotejo con los -- protocolos y archivos, que se practicará por el Secretario, constituyéndose, al efecto, en el archivo o local donde se halle la matriz a presencia de las partes, si concurrieren, a cuyo fin se señalará previamente el día y la hora, salvo que el Juez lo decretare en presencia-

de los litigantes o se hiciere en el acto de la audiencia de pruebas.

También podrá hacerlo el Juez por sí mismo cuando lo estime conveniente.

ARTICULO 444.- Las sentencias que causen ejecutoria y los convenios judiciales, los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, los laudos que emita la propia Procuraduría y los laudos o juicios de contadores, motivarán ejecución, si el interesado no intentare la vía de apremio.

PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

1.- EL JUICIO ARBITRAL.

En virtud de la importancia que tiene el arbitraje para resolver conflictos entre dos o más partes, para mejor ilustración, a continuación se señalan diversos conceptos que se tienen de ésta figura jurídica.

Así tenemos que: El Maestro JOSE OVALLE FAVELA, nos menciona que se entiende por arbitraje "La institución de una justicia privada gracias a la cuál los litigios son sustraídos a la Jurisdicción de Derecho Común, para ser resueltos por individuos revestidos, circunstancialmente de la misión de juzgarlos". (12)

Para el Jurista JUAN PALOMARES DE MIGUEL, "El arbitraje es un procedimiento para resolver por vía pacífica conflictos internacionales, sometiéndolos al fallo de otra potencia, de otra persona -- o de una comisión o tribunal". (13)

En razón a lo anterior, podemos decir que el arbitraje es el procedimiento que tiene por objeto suplir la voluntad de las partes, para resolver conflictos entre las mismas de la manera más --

(12) Ovalle Favela, José, Derecho Procesal Civil, Editorial Textos Universitarios, México, D. F., página 314.

(13) Palomares de Miguel, Juan, Diccionario Para Juristas, Editorial Mayo Ediciones, S. de R.L., México, D.F., página 17.

equitativa, práctica y expedita; procedimiento que por acuerdo de voluntades de las partes se tramita ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual funge como árbitro y dicta una decisión -- (laudo) que resuelve la controversia. Por lo tanto, la Procuraduría Federal del Consumidor en materia de arbitraje, sólo conoce de los conflictos en que las partes acuerden expresamente someterse a su decisión.

El juicio arbitral que se lleva a cabo en la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentra previsto en el artículo 59, -- fracción VIII, inciso c), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice: "Si consumidor y proveedor asistiesen a la audiencia de conciliación y no se lograra ésta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invitará a que de común acuerdo la designen árbitro, sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, a elección de los mismos. El compromiso se -- hará constar en acta que al efecto se levanta".

2.- COMPROMISO ARBITRAL.

Es el acuerdo que celebran las partes para someter un conflicto al conocimiento y resolución de un árbitro, ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Se formaliza en el momento en que las partes comparecen ante la Dirección General de Arbitraje y la formalidad en que se tramitará el procedimiento "en amigable composi-

ción o estricto derecho". Cabe hacer la aclaración que no es lo mismo la CLAUSULA COMPROMISORIA, ya que ésta se estipula en un contrato principal que celebran las partes, manifestando su voluntad de que, en caso de llegar a presentarse algún conflicto sobre la aplicación o interpretación del contrato, será conocido y resuelto por un árbitro, la cláusula compromisoria forma parte de un contrato principal.

Para el Maestro FERNANDO ARILLA BAS, el compromiso arbitral es "Un convenio que en virtud del cual las partes deciden confiar a uno o más particulares la resolución de una o varias controversias".⁽¹⁴⁾ Antes, durante y después del juicio se puede celebrar el compromiso arbitral.

3.- FORMAS DE JUICIO ARBITRAL ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL -- DEL CONSUMIDOR.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 59, fracción VIII, inciso c), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el juicio arbitral se puede tramitar en amigable composición o estricto derecho; en los que se debe vigilar que las partes acrediten su personalidad conforme a derecho.

4.- JUICIO ARBITRAL EN AMIGABLE COMPOSICION.

De acuerdo con el artículo 59, fracción VIII, inciso c), Se--

(14) Arilla Bas, Fernando, Manual Práctico del Litigante, Editores Mexicanos Unidos, S.A., México, D. F., página 153.

gundo Párrafo, e inciso e), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la Dirección General de Arbitraje, una vez que es recibido el expediente por parte de la Dirección General de Conciliación, en donde no hubo ningún acuerdo satisfactorio para las partes, se intenta una última oportunidad para que las mismas concilien sus intereses, en el supuesto de que no haya conciliación y si el compromiso arbitral fue convenido en amigable composición, se fija el negocio del arbitraje y las reglas del procedimiento, las cuales se resumen de la siguiente manera:

a).- La parte consumidora (que en adelante se le denominará actora), está de acuerdo en que la queja presentada se tome como demanda.

b).- La parte proveedora (que en adelante se le denominará demandada), está conforme en que el informe rendido se considere como contestación a la demanda, esto es, en el supuesto de que haya rendido informe.

c).- Convienen las partes en que podrán oralmente en la audiencia de compromiso arbitral, adicionar la actora las pretensiones que reclama, y la demandada referirse a aquellos hechos que desconocía o que omitió mencionar en el informe.

d).- Las partes están conformes en que deberán considerarse como medios de prueba, las constancias que obren en autos; y que -

los documentos que se encuentren en su poder, se obligan a presentarlos en un término de tres días hábiles, para que sean agregados al expediente, y para el supuesto de que no se cumpla con lo antes señalado, perderán su derecho para exhibirlos con posterioridad.

e).- Las partes están conformes en que la prueba confesional podrán ofrecerla y desahogarla en la audiencia de compromiso arbitral, sin que se requiera ninguna formalidad.

f).- Dada la naturaleza de la reclamación planteada y siendo necesario el desahogo de la prueba pericial, facultan al árbitro para que nombre a un perito único, de los adscritos a la Institución, al tenor de las preguntas que el propio árbitro formule.

g).- Las partes están conformes en renunciar a cualquier recurso que pudieran interponer en contra de los autos que se dicten en el curso del procedimiento, así como en contra del laudo que se emita en amigable composición por ésta Procuraduría.

h).- Las partes facultan al árbitro para que las notificaciones que deban hacerse en el procedimiento, se practiquen por medio de listas, que se fijarán en un lugar visible de la Dirección General de Arbitraje, las cuales deben contener el número del expediente y nombre de las partes, estando conformes en que dichas notificaciones surtirán efecto a partir del día siguiente al de su publicación, que en relación a las notificaciones que deban hacerse en

forma personal, se les notificarán en el domicilio que para tal -- efecto hayan señalado, pudiendo atenderse dichas diligencias con - cualquier persona que se encuentre en el mismo, pero que en el su- puesto de que no hubiera ninguna persona, facultan para que se rea- licen por conducto de su vecino más cercano a su domicilio; una -- vez lo anterior y respetando el acuerdo de las partes, la Procura- duría Federal del Consumidor resolverá lo procedente en conciencia y a buena fé, para lo cual se remite el expediente al Departamento de Laudos, a efecto de que se dicte el mismo y sólo se admitirá su aclaración, cabe hacer mención de que en ocasiones no obstante que las partes convinieron que el arbitraje se llevara a cabo en amig^u ble composición, si por la complejidad del negocio se puede per-- judicar los intereses de alguna de las partes, sin intención por - parte de la Procuraduría; se les invita a que el compromiso arbi-- tral sea modificado para que se tramite en estricto derecho.

5.- JUICIO ARBITRAL EN ESTRICTO DERECHO.

De acuerdo con el artículo 59, fracción VIII, incisos c) y -- e), de la Ley Federal de Protección al Consumidor; así como de los artículos 1051, 1052 y 1053, del Código de Comercio, y 609, 616 - y demás relativos del Código de Procedimientos Civiles para el Dis- trito Federal (EN EL CASO DE LOS ESTADOS DE LA REPUBLICA MEXICANA, DEBERA APLICARSE EL CODIGO DE PROCEDIMIENTOS LOCAL), ante la Direc- ción General de Arbitraje, comparecen las partes en donde se fija-

el negocio del arbitraje y las reglas del procedimiento. En teoría las partes pueden fijar las reglas que regulan el procedimiento -- arbitral, lo cual no se lleva a cabo en la práctica, en razón de -- que si las partes no aceptan las reglas que fija la Procuraduría -- Federal del Consumidor no se puede tramitar el arbitraje ya sea en estricto derecho o en amigable composición; las reglas del proce-- dimiento arbitral en estricto derecho se pueden resumir de la si-- guiente manera:

a).- Las partes renuncian a lo dispuesto en los artículos 617 (el compromiso será válido aunque no se fije término del juicio -- arbitral y, en este caso la misión de los árbitros durará sesenta-- días. El plazo se cuenta desde que se acepta el nombramiento) y -- 621 (cuando hay árbitro único, las partes son libres de nombrarle-- un secretario, y si dentro del tercer día empezando desde aquel en que deba actuar no se han puesto de acuerdo, el árbitro lo designa-- rá y a costa de los mismos interesados desempeñará sus funciones.-- Cuando fueren varios los árbitros, entre ellos mismos elegirán al que funja como secretario, sin que por esto tenga derecho a mayo-- res emolumentos), del Código de Procedimientos Civiles para el Dis-- trito Federal; así como lo dispuesto por el artículo 1419 (el -- acuerdo arbitral será válido aún cuando no se haya establecido el término del juicio arbitral, pero en este caso, dicho término será de sesenta días hábiles, contándose el plazo desde la iniciación --

del procedimiento arbitral), del Código de Comercio.

b).- Si la parte consumidora, que en adelante se le denominará actora, está de acuerdo, la queja que originalmente presentó -- podrá ser tomada como demanda, y si la parte proveedora que en -- adelante se le denominará demandada, está conforme, el informe podrá ser tomado como contestación, en el supuesto de que a juicio -- del árbitro se considere que se requieren mayores elementos y las partes estén en actitud de aportarlos, lo harán en forma oral en -- la diligencia de compromiso arbitral. En el supuesto de que no sea posible la aportación de los elementos en ese acto, se le concederá tres días hábiles a la actora, con el objeto de que adicione su queja por escrito, el cual no requiere ninguna formalidad; en caso de que no esté de acuerdo en que su queja sea tomada como demanda -- se le concederá tres días hábiles para que presente la misma por -- escrito, en el supuesto de que no cumpla en el plazo concedido, se dará por terminado el arbitraje y se archivará el expediente como asunto concluído, dejando a salvo sus derechos para que los haga -- valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses. Es importante señalar que en esta fase se hace del conocimiento del actor, que podrá disponer de un asesor jurídico para que lo oriente -- en la presentación de su demanda y tramitación del juicio, ya que generalmente la demandada acude asesorada por su abogado.

c).- Las partes convienen en que cuando la demandada no hubie

re rendido su informe de Ley ante la Dirección General de Conciliación, o el mismo no reúne los elementos necesarios y se acepte la queja como demanda, tendrá tres días hábiles para adicionarlo o -- bién para contestar la demanda.

d).- Cuando sea procedente señalar término para que la actora complemente por escrito su demanda; la demandada será emplazada -- personalmente con la adición o la demanda para que formule su contestación correspondiente, para lo cual se señalará día y hora para que tenga verificativo la audiencia de contestación de demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas.

e).- Las partes convienen en que cuando se cuente con los elementos necesarios para tener como demanda la queja, y el informe -- como su contestación, en la audiencia de compromiso arbitral, podrán ofrecer las pruebas que a su derecho convengan, admitiéndose -- en ese acto las que procedan y señalándose día y hora para el -- desahogo de las que así lo ameriten; en caso de que no existiera -- ninguna que requiera preparación y desahogo, las partes formularán sus alegatos en veinticuatro horas por escrito; una vez lo ante--- rior, se citará a las partes a oír el laudo que corresponda.

f).- Las partes convienen en que en la audiencia de contestación de demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas, la demandada exhibirá su escrito de contestación, de la cuál se entregará una -

copla a la actora, en el caso de que no comparezca y no conteste - la demanda, se le tendrá como tal el informe si lo rindió con anterioridad; en caso contrario, se presumirán confesados los hechos - de la demanda, asimismo están de acuerdo que en el curso de dicha audiencia ofrezcan las pruebas que estimen convenientes, sin ninguna formalidad para ello, en forma oral o por escrito, con la única limitación de que no deben ser contrarias a la moral o al derecho y deben tener relación con el negocio planteado, facultando al árbitro para que dicte los acuerdos correspondientes para adicionarlos cuando así lo estime necesario, en la inteligencia de que si omiten hacerlo se tendrá perdido su derecho para tal efecto, en -- razón de que no procederá término extraordinario de pruebas, pudiendo recibirse posteriormente sólo aquellas que tengan el carácter de supervenientes.

g).- Las partes convienen en que toda vez que se han sometido al arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor, no son procedentes las excepciones de incompetencia, litis-pendencia y conexidad.

h).- Las pruebas se pueden ofrecer y desahogar, en la audiencia de compromiso arbitral, o bien en la fecha que se señale para tal efecto.

i).- Concluido el desahogo de las pruebas, las partes están -

conformes en que se les conceda un término de veinticuatro horas, para que por escrito formulen sus alegatos y conclusiones.

j).- Las partes están conformes en que todas las actuaciones practicadas en el juicio, deberán ser tomadas en consideración como elementos de pruebas al dictarse el laudo que corresponda, asimismo convienen en que el árbitro podrá en cualquier parte del procedimiento dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo, con la finalidad de regularizarlo.

k).- Las partes están de acuerdo en facultar al árbitro para que al dictar el laudo correspondiente, valore las pruebas ofrecidas en su conjunto, atendiendo a las reglas de la lógica, con excepción de los documentos públicos a los cuales se les darán pleno valor probatorio, asimismo a que la Procuraduría Federal del Consumidor, dicte el laudo en estricto derecho, conforme a las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su defecto del Código Civil para el Distrito Federal, y para que lo emita en el momento en que sus labores lo permitan, renunciando por lo tanto, a lo dispuesto por el artículo 1390 (dentro de los quince días siguientes a la citación para sentencia se pronunciará ésta), del Código de Comercio, y 87 (las sentencias deben dictarse dentro del plazo de quince días contados a partir de la citación para sentencia. Sólo cuando hubiere necesidad de que el Tribunal examine documentos voluminosos, podrá disfrutar

del término de ocho días más para dicho efecto), del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

l).- Las partes están conformes en que el único recurso admisible durante el procedimiento, será el de revocación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 59, fracción VIII, inciso c),- Párrafo Final, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que deberá interponerse por escrito dentro de las veinticuatro horas siguientes a la notificación del auto que se impugna, el cuál será resuelto por la propia Dirección General de Arbitraje, asimismo que el laudo pronunciado por la Procuraduría no admitirá recurso alguno, la aclaración del mismo puede promoverse dentro de las veinticuatro horas siguientes a su notificación.

m).- Las partes facultan a la Procuraduría para que una vez -- que se dicte el laudo arbitral y se les haya notificado, señale día y hora a efecto de que comparezcan a manifestar si se ha dado cumplimiento con lo expresamente ordenado en el mismo, estando conformes en que de no asistir a dicha audiencia se les impongan las medidas de apremio previstas en el artículo 66, de la Ley Federal de -- Protección al Consumidor, y en su caso la sanción prevista por el -- artículo 86, fracción I, del citado Ordenamiento.

n).- Las partes están de acuerdo en que en cualquier momento, - el negocio arbitral puede terminar mediante convenio que se efectúe

ante la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 59, fracción VIII, incisos c) y e), - de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en concordancia -- con el artículo 500 (procede la vía de apremio a instancia de parte, siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio, ya sea por las partes o por terceros que hayan venido al juicio por cualquier motivo que sea. Esta disposición será aplicable en la ejecución de convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de laudos -- emitidos por dicha Procuraduría), del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

ñ).- Las partes están conformes en que las notificaciones se les harán en forma personal y por listas que se fijen en la Dirección General de Arbitraje, tratándose de las personales y de no encontrarse el requerido, se le dejará con la persona que se encuentre en el acto de la diligencia, en caso de no encontrarse -- ninguna persona, se fijará en la puerta del inmueble o se le dejará al vecino más cercano. Deberán ser notificadas en sus domicilios: el auto que ordene el día y la hora para el desahogo de la prueba confesional, reconocimiento de documentos, el requerimiento de un acto que deba cumplirse, el laudo que se emita y cuando se estime necesario porque se trata de un caso urgente, todas las demás notificaciones se les notificarán por medio de listas que se-

se fijarán diariamente antes de las doce horas, en un lugar visible, de la Dirección General de Arbitraje, la cual contendrá el número del expediente y el nombre de las partes, surtiendo efectos de notificación los acuerdos que se publiquen, al día siguiente en que se fije dicha lista.

o).- Las promociones relativas al juicio arbitral, deberán ser presentadas en la Oficialía de Partes, de la Dirección General de Arbitraje, dentro del horario de las 8:30 horas a las 15:30 horas, salvo la contestación de la demanda y el ofrecimiento de pruebas, que deberán hacerse directamente ante el secretario arbitral, estando conformes las partes en que de no ser así se tendrán por no recibidas, aún habiéndose presentado en otras Oficinas de la propia Institución, asimismo que al presentar documentos originales en cualquier momento procesal, se deberá adjuntar fotocopia legible de los mismos, con el objeto de que se devuelvan los originales previo cotejo y certificación que se haga con los originales exhibidos, para que se anexen al expediente.

p).- Las partes están de acuerdo en que si alguna de ellas dejara de comparecer a la hora señalada para la celebración de las audiencias que deban tener verificativo en el curso del procedimiento, sólo tendrán derecho de intervenir en las actuaciones subsecuentes a su comparecencia.

6.- REQUISITOS PARA QUE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR PUEDA ACTUAR COMO ARBITRO.

Cuando las partes, tanto consumidor como proveedor, asisten a la audiencia de conciliación y no se logra ésta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invita a que de común acuerdo la designen árbitro, por lo que con fundamento en el artículo 59, -- fracción VIII, inciso c), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría sólo puede actuar como árbitro, cuando:

a).- Voluntariamente nombren árbitro a la Institución, las partes que estén tramitando alguna reclamación, o voluntariamente y sin que se esté tramitando ningún expediente en que formen parte, comparezcan voluntariamente a la Dirección General de Arbitraje, a designar árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor.

b).- Definan las partes cuál es el negocio que desean someter al arbitraje.

c).- Las partes firmen las reglas que regularán el procedimiento arbitral, éste último punto es esencial, y para que firmen las reglas del procedimiento deben acreditar debidamente su personalidad, y para no obstaculizar la voluntad de las partes, si no acreditan su personalidad se les señala nueva fecha, para que subsanen lo concerniente a la acreditación de personalidad y puedan firmar las reglas del procedimiento, asimismo se puede dar el su-

puesto de que alguna de las partes no firme dichas reglas y en ese acto al no poderse tramitar el juicio arbitral, con fundamento en el artículo 59, fracción VIII, inciso d), de la Ley Federal de -- Protección al Consumidor, los autos son remitidos a la Dirección General de Resoluciones Administrativas, por inferirse una posi-- ble violación a la Ley arriba invocada, para que se dicte la resp-- lución administrativa correspondiente. Tema que se tratará más -- adelante.

7.- FUNCIONES DEL SECRETARIO ARBITRAL.

Es el abogado que va a continuar con el trámite del expedien-- te radicado ante la Dirección General de Arbitraje, en virtud de que las partes en la fase conciliatoria no pudieron conciliar sus intereses y de que voluntariamente se han sometido al arbitraje - de la Procuraduría Federal del Consumidor, por tal motivo el Se-- cretario Arbitral, tiene las siguientes funciones:

- a).- Integración del expediente.
- b).- Vigilar que las partes acrediten su personalidad confor-- me a derecho, ya sea en forma personal o por conducto de represen-- tante (de no acreditar la personalidad alguna de las partes o am-- bas, se cita a una nueva comparecencia).
- c).- Exhortar a las partes a conciliar sus intereses, y de -

lograrse la conciliación, se redacta el convenio correspondiente.

d).- De no haber conciliación, le da un término a la actora, para que presente su demanda.

e).- Recibe la demanda y fija día y hora para la audiencia - de contestación de la demanda y ofrecimiento de pruebas.

f).- Admite legalmente las pruebas y procede a su desahogo - por las partes, una vez lo anterior, tiene conocimiento de sus -- alegatos que deben presentar por escrito.

g).- Desahogadas las pruebas y concluída la fase de alegatos, cita a las partes para oír laudo (tanto en amigable composición - como en estricto derecho).

8.- LUGAR EN DONDE SE LLEVA A CABO EL JUICIO ARBITRAL.

El juicio de arbitraje se lleva a cabo en la Dirección General de Arbitraje, sita actualmente en el Segundo Piso, de la Calle de Dr. Navarro N° 210, Col. Doctores, en esta Ciudad.

9.- VENTAJAS DEL ARBITRAJE.

Para las partes actora y demandada, el designar árbitro para conocer de un negocio a la Procuraduría Federal del Consumidor, - tiene las siguientes ventajas:

a).- Es una forma de resolver convencionalmente una contro--

versia.

b).- No es necesario acudir a Tribunales Judiciales.

c).- La solución de la controversia se efectúa con imparcialidad y tiempo breve.

d).- Es un procedimiento sencillo.

e).- Permite una mayor comprensión del problema debido a la amplitud de sus diligencias, toda vez que acepta todos los medios de prueba que no sean contrarios a la moral y al derecho, que tengan relación con el negocio del arbitraje.

f).- Las partes acuden al arbitraje con la buena voluntad de resolver sus conflictos.

10.- LAUDO ARBITRAL.

Para el Maestro JOSE BECERRA BAUTISTA, el laudo es "La resolución que pronuncian los árbitros en los términos del compromiso o de la cláusula compromisoria. Por tanto, debe resolver el negocio o negocios sujetos al arbitraje y aún cuando la Ley no dice en forma expresa, debe contener todos los requisitos formales que a las sentencias atribuyen la Ley y la doctrina". (15)

(15) Becerra Bautista, José, El Proceso Civil en México, Editorial Porrúa, S. A., México, D. F., página 391.

Desde mi punto de vista, el laudo arbitral es la resolución que la Procuraduría Federal del Consumidor, al actuar como árbitro dicta en relación al negocio que le sometieron las partes, -- que puede ser condenatoria para alguna de éstas, y tiene el carácter de sentencia definitiva, es decir, la parte a quien resulte favorable puede solicitar ante el Juez Civil competente la ejecución del mismo, como se observa en lo dispuesto en el artículo -- 500, del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. (Ver página 34).

Cabe hacer la aclaración que la Procuraduría Federal del Consumidor, al dictar el laudo arbitral, no emite un acto de Autoridad como lo establece la JURISPRUDENCIA, que a la letra dice:

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, LAUDOS ARBITRALES DEL -
NO SON ACTOS DE AUTORIDAD.

La Procuraduría Federal del Consumidor, al intervenir y dictar el laudo correspondiente en los conflictos que surgen entre los consumidores y los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, o empresas de participación estatal, Organismos Descentralizados y demás Organos del Estado, en términos del artículo - 59, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo hace como - cualquier árbitro privado, puesto que es designado voluntariamente por las partes y ellas determinan los límites de su oficio en

el compromiso que celebran, sin que el Procurador tenga facultades para ejecutar su decisión; de donde se concluye que en tales conflictos no actúa como Autoridad y que la naturaleza del laudo que emite no es jurisdiccional. En tales condiciones el amparo -- que se promueva en contra del Procurador Federal del Consumidor, -- reclamando el laudo que emitió en el juicio arbitral seguido ante él mismo, es improcedente, de conformidad con la fracción XVIII, -- del artículo 73, de la Ley de Amparo, en relación con el artículo 1, de la propia Ley reclamatoria y 103, fracción I, Constitucional.

SEPTIMA EPOCA TERCERA PARTE VOLS. 175-180 SUPREMA CORTE DE JUSTICIA.

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.

Con motivo de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicadas en el Diario Oficial de la Federación, de fecha 7 de febrero de 1985, previniéndose que las partes en la -- audiencia de conciliación no llegaran a un acuerdo satisfactorio de sus intereses en conflicto, ni voluntariamente se sometieran -- al arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Institución en su carácter de Autoridad Administrativa, analizará las constancias que obren en autos y de presumir que el proveedor o -- prestador de servicios pudiera estar violando las disposiciones -- del Ordenamiento en estudio; respetando las garantías de audiencia, defensa y legalidad, pronunciará una resolución administrativa que de proceder sancionará al proveedor; éste procedimiento se encuentra previsto en el artículo 59, fracción VIII, inciso d), -- de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice: "Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere el inciso b), pero sí el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso de que se concluya respecto a la inexistencia de posible violación, se dictará resolución, dejando a salvo los derechos del proveedor y consumidor, para que los ejerciten ante la Jurisdicción Ordinaria. De --

inferirse la existencia de una posible violación, se dará a consumidor y proveedor un término de diez días hábiles comunes a ambos para que rindan pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excederá de quince días hábiles, con base, en las -- circunstancias, pruebas y otros elementos de juicio, determinará-- si existió o no la violación y dictará la resolución administrati-- va que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consu-- midor, según sea el caso, para que los ejercite ante la jurisdic-- ción ordinaria.

Si los hechos motivo de la reclamación consisten en infrac-- ción a artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor -- diversos de los mencionados en el artículo 87 de la misma, se ha-- rán del conocimiento de la autoridad competente".

Es a partir de que se otorga el término probatorio que con-- cierne a las partes, cuando propiamente se inicia el procedimien-- to de resolución administrativa, el cual se lleva a cabo ante la Dirección General de Resoluciones Administrativas, que es la en-- cargada de emitir la resolución que corresponda.

1.- CONCEPTO DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA.

Genéricamente el término de resolución administrativa, se -- considera como la determinación que dicta la autoridad administra-- tiva en la esfera de su competencia, motivada y fundada que pone

fin a un procedimiento.

Para el Maestro FERNANDO FLORES GOMEZ, resolución administrativa son "Las declaraciones o sentencias emitidas por un Tribunal Administrativo, cuando ha habido litigio entre los particulares y el Estado, por lo tanto los procedimientos administrativos que surgen cuando hay controversia entre los particulares y el estado, concluyen necesariamente con una sentencia, misma que recibe el nombre de resolución administrativa". (16)

Por lo tanto, puedo decir que la resolución administrativa que dicta la Procuraduría Federal del Consumidor, es el acto jurídico con el cual se pone fin al procedimiento que se lleva ante esta Institución, y por el cual se sanciona al proveedor o prestador de servicios que haya infringido las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al no cumplir las obligaciones que contrajo con el consumidor, o de no haber infracción a dicho Ordenamiento, se absuelve al proveedor o prestador de servicios.

Las resoluciones administrativas que dicta la Procuraduría Federal del Consumidor y las sanciones que imponga por este conducto, será con base a la queja presentada y a las actas levanta-

(16) Flores Gómez, Fernando, Jerarquía del Orden Jurídico en el Derecho Mexicano, Editorial Porrúa, S. A., México, D. F., -- página 65.

das por esta autoridad, con base en la publicidad ordenada por -- los proveedores o por cualquier otro elemento o circunstancia de la que se infiera en forma fehaciente infracción a la Ley en estudio, resolución que en materia de sanciones deberá estar fundada y motivada conforme a derecho, proceda dictar resolución administrativa por infracción a los artículos: 20, 27, 38, 40, 44, 45, - 47, 49, 52, 54, 56, 63, 64, 65, 79 y 81, de la Ley Federal de Protección al Consumidor; para mi punto de vista es importante que se incluyan por la trascendencia que tienen hacia el público consumidor los artículos 19 y 48, del citado Ordenamiento.

2.- FUNCIONES DEL SECRETARIO DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.

El secretario de resoluciones administrativas, es el abogado adscrito a la Dirección General de Resoluciones Administrativas, - encargado del trámite de ofrecimiento, admisión y desahogo de las pruebas, así como del análisis de los alegatos que eventualmente aporten las pruebas contendientes, en relación con el procedimiento administrativo; asimismo es el encargado de dictar la resolución que corresponda, por tal motivo en el desempeño de sus labores tiene las siguientes funciones:

2.a.- COMPUTO DE TERMINO PROBATORIO.- La Ley Federal de Protección al Consumidor, es sumamente escueta en lo concerniente al trámite de procedimiento en materia de pruebas, por tal motivo,

el secretario de resoluciones administrativas se debe de auxiliar en las disposiciones que en esta materia se contienen en el Código Federal de Procedimientos Civiles, el cual se aplica supletoriamente en lo conducente a la Ley de la Materia. Por lo que el término común de diez días hábiles para rendir pruebas y formular alegatos, debe contarse a partir de la notificación del mismo al último de los interesados, en los términos del artículo 285 (Cuando fueren varias las partes, el término se contará desde el día siguiente a aquel en que todas hayan quedado notificadas, si el término fuere común a todas ellas), del Código aplicado supletoriamente. En razón a lo anterior, el secretario tiene que elaborar un acuerdo de cómputo (determinación del día en que se inicia el término y de aquel en que concluye), el cuál se hace del conocimiento de las partes interesadas mediante su publicación en los estrados que están a la vista en la Dirección General de Resoluciones Administrativas, durante éste período las partes pueden ofrecer todos los medios de prueba que quieran hacer valer; una vez lo anterior, el secretario tiene que elaborar una constancia de existencia o no existencia de promoción o promociones de ofrecimiento de pruebas y formulación de alegatos de la parte o las partes, la cuál también se publica en los estrados de la citada Dirección.

2.b.- ADMISION Y DESECHAMIENTO DE PRUEBAS.- El secreta--

rio de resoluciones administrativas, una vez que obran en autos - la promoción o promociones de las partes, conducto por los cuales rinden pruebas y formulan alegatos, procede a acordar lo conducente respecto a la admisión o al desechamiento de las pruebas ofrecidas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, el ofrecimiento de las pruebas que corresponden al consumidor y al proveedor, - constituyen solamente una facultad de dichas partes, y no una - - obligación procesal de las mismas y en tal virtud, su ofrecimiento o no ofrecimiento, sólo trae aparejado la pérdida de su derecho para proponer pruebas, sin necesidad de acuse de rebeldía, -- tal y como lo establece el artículo 288 (Concluídos los términos fijados a las partes, se tendrá por perdido el derecho que dentro de ellos debió ejecutarse, sin necesidad de acuse de rebeldía), - del Código Federal de Procedimientos Civiles, por consiguiente la Procuraduría admite todo tipo de pruebas, excepto aquellas que no sean idóneas o adecuadas para probar los hechos con los que se relacionan, como podría ser la confesional y testimonial, que usualmente en la práctica no ha sido necesario admitirlas, en razón de que en más de un noventa por ciento de los expedientes en los que se ha pronunciado resolución administrativa, los elementos de - - prueba de las partes que han ofrecido y que no son la confesional o la testimonial, han sido suficientes para fundamentar y motivar el sentido de la resolución, esto es, bastan y sobran para determinar si el proveedor o prestador de servicios ha violado disposi

ciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por tal motivo el secretario de resoluciones administrativas dicta el acuerdo admisorio de las pruebas que procedan, y desecha las que no estén relacionadas y no sean idóneas para probar los hechos en conflicto, con fundamento en el artículo 79 (Para conocer la Verdad, puede el juzgador valerse de cualquiera persona, sea parte o tercero, y de cualquiera cosa o documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que las de que las pruebas estén reconocidas por la Ley y tengan relación inmediata con los hechos controvertidos. Los Tribunales no tienen límites temporales para ordenar la aportación de las pruebas que juzguen indispensables para formar su convicción respecto del contenido de la litis, ni rigen para ellos las limitaciones y prohibiciones, en materia de prueba, establecidas en relación con las partes), del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor: este acuerdo es publicado en los estrados de la Dirección General de Resoluciones Administrativas.

2.c.- CONCLUSION DEL PERIODO PROBATORIO.- El secretario de resoluciones administrativas, una vez que no quedan pendientes pruebas que desahogar, dictará un acuerdo en que se ordene que deberá pronunciarse la resolución administrativa correspondiente, la que se dictará conforme a lo alegado y probado en autos, reso-

lución que es elaborada por el mismo secretario de resoluciones administrativas.

3.- TIPOS DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS QUE EMITE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Las resoluciones administrativas que emite la Procuraduría Federal del Consumidor, se pueden clasificar de la siguiente manera: Con sanción o sin sanción.

3.a.- RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS CON SANCION.- Estas tienen su fundamento jurídico en el artículo 86, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice: "Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella serán sancionadas por la autoridad competente con:

I.- Multa hasta por el importe de quinientas veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrán imponerse multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo.

II.- Clausura temporal hasta por sesenta días.

III.- Arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.

IV.- Las previstas por los artículos 53 y 54 para los casos a que los mismos se refieren". En relación a ésta última fracción y para mayor ilustración, se transcriben los artículos menciona-

dos, los cuales nos dicen:

ARTICULO 53.- La violación reiterada o contumaz a lo dispuesto en el artículo anterior, tratándose de servicios públicos de concesión federal, turísticos o de transporte, o de viaje, hoteles, restaurantes u otros servicios análogos, podrá sancionarse por la autoridad competente, independientemente de la multa que corresponda, con la cancelación o revocación de la concesión, licencia, permiso o autorización respectivos y, en su caso, con la clausura temporal o definitiva del establecimiento.

ARTICULO 54.- Queda estrictamente prohibido que en cualquier establecimiento comercial o de servicios se ejerzan en contra del público acciones directas que atenten en contra de su libertad, su seguridad e integridad personal, así como todo género de inquietudes y registros personales, o en general, actos que ofendan su dignidad o pudor. En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios -- o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes. La infracción a esta disposición se sancionará conforme a lo previsto en el artículo anterior, independientemente de la reparación del daño moral y de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

En la práctica se puede decir, que las resoluciones administrativas emitidas por la Procuraduría Federal del Consumidor, han tenido como sanción hacia el proveedor o prestador de servicios, - multas hasta por el importe de quinientas veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal, y cuando las infracciones a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, son más graves, y que pueden perjudicar al público consumidor en general, se ha sancionado al proveedor o prestador de servicios con la clausura temporal de su establecimiento, sin que hasta la fecha se haya aplicado la sanción que se establece - en la fracción III, del artículo 86, del Ordenamiento invocado, - que se ha transcrito, la cual consiste en arresto administrativo hasta por treinta y seis horas; asimismo no se han aplicado las previstas por los artículos 53 y 54, relacionados con la fracción IV, del artículo 86, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación de que en estos dos últimos supuestos el expediente es remitido a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, - de la Procuraduría Federal del Consumidor, para que previo análisis de los autos y de proceder se formule la denuncia correspondiente ante la autoridad competente, en contra del proveedor o - prestador de servicios.

3.b.- RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS SIN SANCION.- Estas - tienen su fundamento jurídico en el artículo 59, fracción VIII, -

inciso d), Primera Parte, de la Ley Federal de Protección al Consumidor; por consiguiente, una vez que se han analizado los autos y se concluye respecto a la inexistencia de infracciones a las -- disposiciones del Ordenamiento citado, se dicta resolución administrativa dejando a salvo los derechos de proveedor o prestador de servicios y consumidor, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria, sin que se aplique sanción alguna.

CAPITULO III .

NECESIDAD DE OTORGARLE
IMPERIO A LA PROCURADU
RIA FEDERAL DEL CONSU-
MIDOR, PARA HACER CUM-
PLIR SUS DETERMINACIO-
NES .

NATURALEZA JURIDICA DE LA PROCURADURIA
FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

A partir de la promulgación de la Constitución de 1917, los principios contenidos en su articulado y el espíritu de los legisladores, al darle una función social a las normas en ella contenidas, la constituyeron como la Constitución más avanzada en su época; la función social plasmada en nuestra carta magna, rápidamente se hizo patente a través de la expedición de Leyes encomendadas a proteger los grupos mayoritarios de la colectividad nacional, los campesinos y los obreros; por una parte se expide la Ley Agraria para preservar y tutelar los derechos a los campesinos -- para distribuir adecuadamente las tierras acaparadas por grandes terratenientes, procurando al mismo tiempo explotar racionalmente los productos de la tierra; por otra parte en una sociedad capitalista naciente, se expide la Ley Federal del Trabajo, para proteger y asegurar los derechos de los trabajadores, posteriormente -- y en adición a los principios contenidos en el artículo 103 Constitucional, se expide la Ley Burocrática. Habrá que decir que para la fecha de promulgación de nuestra Constitución, el sistema de libre cambio y de la libre empresa, se encuentra fuertemente impulsado por los gobiernos nacionales, presentándose fenómenos sociales de concentraciones humanas en las grandes ciudades y sus alrededores, con la consecuente deshabitación del campo y crecimiento de productos industriales, es decir, afluencia de campesini-

nos a las ciudades para convertirse en obreros, el libre cambio, - la libre empresa, la existencia de grandes cantidades de productos industriales, hacen necesario un cambio en las estructuras -- sociales de los pueblos, encontrándose en la actualidad una sociedad de consumo, en la que unos venden, que son los menos y otros compran, y que son los más, presentándose ese fenómeno de compra-venta de bienes y contratación de la prestación de un servicio, - puesto que todos los miembros de una sociedad necesitan cuando menos una vez durante su vida comprar o vender un bien o contratar la prestación de un servicio, y siendo que es mucho menor el volumen de productores de bienes y prestadores de servicios, siendo - mucho mayor el número de personas que tienen necesidad de consumir o comprar esos bienes o contratar la prestación de un servicio, atendiendo a la función social contenida en nuestra Constitución, los legisladores consideraron oportuno crear un instrumento legal a través del cual se protegieran aunque fuera mínimamente - los derechos de los compradores, es decir, de los consumidores, - expidiendo la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cuál en su artículo lo., establece que: "Las disposiciones de esta Ley -- regirán en toda la República y son de orden público e interés social. Son irrenunciables para los consumidores y serán aplicables cualesquiera que sean las establecidas por otras Leyes, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario.

La aplicación y vigilancia en la esfera administrativa de --

las disposiciones de la presente Ley, a falta de competencia específica de determinada Dependencia del Ejecutivo Federal, corresponderán a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Serán Organos auxiliares para la aplicación y vigilancia de lo dispuesto en esta Ley toda clase de autoridades federales, estatales y municipales. Los agentes del ministerio público federal orientarán a los consumidores respecto de los alcances de esta Ley, los procedimientos y las autoridades competentes para conocer de sus quejas". Son de orden público, porque los proveedores y prestadores de servicios, tienen la obligación de acatarla, cumpliendo debidamente con los compromisos contraídos con los consumidores, en las operaciones comerciales realizadas, a su vez los consumidores tienen derecho a recurrir a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para exigir de los proveedores o prestadores de servicios el cumplimiento de lo contratado, que puede traducirse en la entrega de un bien con la cantidad, calidad, condiciones y precio originalmente convenido o la prestación del servicio en los términos pactados. Las disposiciones de la citada Ley, son de interés social, porque a la colectividad y al Estado le interesan que las operaciones de compraventa entre proveedores y consumidores, así como la prestación del servicio contratado, se vean culminadas y concluídas de la manera --

en que inicialmente fueron pactadas, procurando la actuación responsable de los proveedores. Las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor son además irrenunciables, esto es, - que no puede realizarse convenio, contrato o transacción alguna - que contravenga dichas disposiciones y atendiendo a los principios civilistas cuando en una operación comercial se estipulan -- cláusulas contrarias a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se deben de tener por no puestas, debiéndose observar las disposiciones de la norma, más aún podrán aplicarse las disposiciones de la Ley en estudio, en contra de Leyes, costumbres, usos o prácticas que la contravengan, lo que viene a reafirmar el carácter protectorionista de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Antes de la expedición de la Ley Federal de Protección al -- Consumidor, las controversias que eran y siguen siendo muchísimas entre proveedores y consumidores, se ventilaban a través de las - autoridades judiciales, pues se consideraban que las operaciones- entre ellos realizadas eran de carácter meramente mercantil o privadas, la Ley en comentario, viene a darle un sentido y una función protectora a las operaciones de compraventa realizadas entre proveedores y consumidores.

1.- LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Es un Organó público, dependiente de la Administración Públi

ca Federal, encargado de la observancia y aplicación de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mediante las atribuciones que le confiere este Ordenamiento jurídico: que recibe las quejas o inconformidades de los consumidores o arrendatarios, en contra de actos de proveedores, prestadores de servicios o arrendadores, que no respeten los términos, condiciones -- o modalidades originalmente pactadas.

La Procuraduría Federal del Consumidor fue instituída por la Ley Federal de Protección al Consumidor, de fecha 5 de febrero de 1976, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de diciembre de 1975, la cual es encargada de su aplicación, como lo dispone el artículo 1o., Párrafo Segundo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual ha sido transcrito en la página 69. La Procuraduria Federal del Consumidor es reconocida como un Organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio como lo establece el artículo 57, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice: "La Procuraduría Federal del Consumidor, es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley". Asimismo tiende a proteger los derechos de los arrendatarios en el -

Distrito Federal, como lo establece el artículo 57 Bis, del citado Ordenamiento, el cuál a la letra nos indica: "Tratándose de inmuebles destinados a la habitación la Procuraduría Federal del -- Consumidor protege asimismo, los derechos de los arrendatarios en el Distrito Federal, cuando se trate de arrendamiento para habitación".

2.- LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COMO ORGANO DESCENTRALIZADO.

En consideración que la Procuraduría Federal del Consumidor, es un órgano público descentralizado, es necesario señalar qué se entiende por órganos centralizados, desconcentrados y descentralizados; a éste respecto, el Maestro ANDRES SERRA ROJAS, nos dice:

Centralización administrativa es "El régimen que establece - la subordinación unitaria, coordinada y directa de los órganos -- administrativos al poder central, bajo los diferentes puntos de - vista del nombramiento, ejercicio de sus funciones y de la tutela jurídica para satisfacer las necesidades públicas". (17)

Para mí, centralización administrativa, es la organización - de la administración pública en forma de pirámide, estando en la cúspide el titular del Poder Ejecutivo, que tiene la facultad de

(17) Serra Rojas Andrés, Derecho Administrativo, Editorial Porrúa, S. A., México, D. F., página 475.

mando y decisión sobre los órganos que dependen directamente de él, para satisfacer necesidades públicas.

Asimismo ANDRES SERRA ROJAS, dice:

Desconcentración administrativa es "La transferencia a un órgano inferior o agente de la administración central, de una competencia exclusiva o un poder de trámite, de decisión, ejercido por los órganos superiores disminuyendo relativamente, la relación de jerarquía y subordinación".⁽¹⁸⁾

Desde mi punto de vista, desconcentración administrativa, es la forma de organización administrativa en la cuál se crea un órgano inferior para mayor agilidad en los trámites de los asuntos con facultades de decisiones limitadas que dependen directamente de un órgano centralizado.

Por último, el Maestro ANDRES SERRA ROJAS, nos dice:

Descentralización administrativa, es "La técnica de organización jurídica de un ente público, que integra una personalidad a la que se le asigna una limitada competencia territorial o aquella que parcialmente administra asuntos específicos, con determinada autonomía o independencia sin dejar de formar parte del estado, el cuál no prescinde de su poder político regulador y de la -

(18) Ibid., página 89.

tutela administrativa". (19)

En razón a lo anterior, puedo decir que descentralización administrativa, es la creación de un órgano por Ley o Decreto, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con determinada independencia sin dejar de formar parte del estado, encargado de la realización de actividades prioritarias o para la prestación de un servicio público o social.

3.- DEPENDENCIAS QUE FORMAN PARTE DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL.

La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en su artículo primero, señala cuáles son los Organos que integran la Administración Pública Federal, siendo los siguientes: La Presidencia de la República, las Secretarías y Departamentos de Estado, y la Procuraduría General de la República; destacando que el Ejecutivo Federal en ejercicio de sus atribuciones administrativas contará con las Secretarías y Departamentos Administrativos que la Ley señale y que el Asesor Jurídico del Ejecutivo Federal, es el Procurador General de la República, lo que indica la superioridad jerárquica del Ejecutivo Federal sobre los Organismos Públicos Federales Centralizados, la misma Ley Orgánica señala que entre ellos no habrá preeminencia alguna y tendrán todos igual ran-

(19) Ibid., página 470.

go; asimismo el artículo en comentario establece como parte de la Administración Pública Federal Paraestatal a: Organos Descentralizados, Empresas de Participación Estatal, Instituciones Nacionales de Seguros y Fianzas, y Fideicomisos.

Por razones de estudio y para la mejor comprensión y explicación del tema, sólo comentaré a los Organos Descentralizados, ya que la Procuraduría Federal del Consumidor, por disposición de su Ley asume ésta función, aunque debo aclarar desde este momento que no queda incluida en las disposiciones de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, pues en su artículo 3o., Segundo Párrafo, -- expresamente señala que queda excluida de esa Ley.

3.a.- CARACTERISTICAS PRINCIPALES DE LOS ORGANOS DESCENTRALIZADOS.

Son creados por una Ley o Decreto del Ejecutivo.

Se les asigna determinada competencia territorial o funcional.

Tienen cierta autonomía sin llegar a la independencia absoluta, toda vez que el poder central ejerce vigilancia y control sobre ellos.

Sus objetivos son realizar actividades que competen al estado.

Prestan un servicio público o social.

Tienen personalidad jurídica y patrimonio propio, necesario para llevar a cabo las funciones para la que fueron creados.

Son auxiliares del Ejecutivo Federal en término de las disposiciones legales que los crearon.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en razón a lo expuesto, puedo concluir que es un organismo público descentralizado de servicio social como se observa en el artículo 2o., del Reglamento del Capítulo Octavo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cuál a la letra dice: "La Procuraduría es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con funciones de autoridad administrativa, en cargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones -- que le confiere la Ley y demás Ordenamientos Jurídicos, para fortalecer la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo en general". La función de la Institución se realiza a través de las Oficinas Centrales y de la existencia de Organos Desconcentrados, esto es, de sus Delegaciones distribuídas en el Distrito Federal y en los estados de la República Mexicana, como se observa en el artículo 35, del Reglamento mencionado, el cuál a la letra dice: "Al frente de cada una de las Delegaciones de la -

Procuraduría habrá un Delegado, quién será nombrado y removido -- por el Procurador, el cuál será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los Subdelegados, Conciliadores, -- Secretarios Arbitrales, Dictaminadores, Verificadores, Inspecto-- res, Ejecutores de Sanciones, Notificadores, Peritos, Promotores, Instructores, así como por el personal técnico administrativo que determina el Procurador en el presupuesto.

Los Delegados no tendrán limitación respecto a la competen-- cia por cuantía de los asuntos que conozcan.

Los Delegados motivarán, fundarán y suscribirán como inmedia tos superiores las resoluciones de los recursos de revisión inter puestos en contra de los actos de sus subalternos".

Con lo anterior, se rompe evidentemente con la teoría de que los Organos Desconcentrados generalmente dependen de un Organo de la Administración Pública Federal Centralizada, en razón de que - el Procurador titular del Organo Descentralizado denominado Procu raduría Federal del Consumidor, asume el carácter de Organo Cen-- tralizado y en torno al cual y en auxilio del mismo funcionan las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, no obstan te lo anterior, no forma parte de la Administración Pública Federa Centralizada por estar sujeto al Ejecutivo Federal, por lo -- que concluimos que la Procuraduría Federal del Consumidor, es un

organismo público con funciones muy especiales como son la de vigilar y salvaguardar los intereses de la clase consumidora, y con ello lograr que se apliquen las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

4.- PERSONALIDAD JURIDICA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Debemos entender por personalidad a la actitud legal para intervenir en un negocio o para comparecer en un juicio, y por ampliación la representación que una persona tiene para intervenir en él: la personalidad jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor la representa el Procurador, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 9o., Segundo Párrafo, del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cuál a la letra dice: "Corresponde originalmente al Procurador la representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría. Para la mejor distribución de aquellos y desarrollo del trabajo, se estará a lo previsto en el presente Reglamento. Salvo lo dispuesto en el artículo siguiente, el Procurador podrá delegar sus atribuciones en servidores públicos-subalternos, mediante acuerdos que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación, sin perder por ello la posibilidad de su ejercicio directo". El artículo 10, del mencionado Reglamento señala pormenorizadamente las facultades exclusivas del Procurador,

las cuales no son susceptibles de delegación, por exclusión las -- que no se encuentren comprendidas en este artículo se entiende que son delegables, el artículo mencionado a la letra dice: "El Procurador ejercerá las siguientes atribuciones no delegables:

I.- Establecer, controlar y dirigir las políticas de la Procuraduría;

II.- Proponer al Ejecutivo Federal, por conducto de la Coordinadora de Sector, los proyectos de Leyes, Reglamentos, Decretos, - Acuerdos y demás Ordenamientos Jurídicos necesarios para el exacto cumplimiento de la Ley y otras disposiciones jurídicas relativas - a relaciones de consumo;

III.- Expedir manuales de organización, de procedimiento y de servicios al público, necesarios para el funcionamiento de la Procuraduría;

IV.- Adscribir orgánicamente las unidades a que se refiera -- éste Reglamento;

V.- Establecer las unidades de asesoría y apoyo que sean necesarias para el buen funcionamiento de la Procuraduría;

VI.- Nombrar al personal que esté al servicio de la Procuraduría;

VII.- Proponer de conformidad con la legislación aplicable, -

el presupuesto de la Procuraduría, y autorizar el ejercicio del --
aprobado:

VIII.- Informar al Titular del Poder Ejecutivo Federal y a la Coordinadora de Sector, sobre los asuntos que sean competencia de la Procuraduría, y recabar los acuerdos correspondientes:

IX.- Expedir las condiciones generales de trabajo del personal adscrito a la Procuraduría, con la intervención que legalmente corresponde al Sindicato, y

X.- Las demás que con el carácter de indelegables le otorguen otros Ordenamientos Jurídicos o el Titular del Poder Ejecutivo Federal".

5.- PATRIMONIO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Por patrimonio se entiende la universalidad constituida por el conjunto de derechos y obligaciones que corresponden a una persona y que pueden ser apreciables en dinero; en otro aspecto el -- conjunto de bienes propios adquiridos por cualquier título; el artículo 39, del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala cuáles son los bienes que constituyen el patrimonio de la Procuraduría, siendo los siguientes:

I.- Los bienes y recursos que directamente le asigne el gobierno federal, los cuales serán ministrados por la Secretaría de

Programación y Presupuesto, debe entenderse que éstos recursos estarán previstos en el presupuesto de egresos de la Federación.

II.- Los bienes y recursos que le aporten las dependencias -- y entidades de la Administración Pública Federal, las autoridades estatales y municipales, instituciones y organismos públicos o privados, y

III.- Los demás ingresos, bienes y recursos que adquiera por cualquier otro título legal o con motivo del ejercicio de sus atribuciones.

En el último supuesto forman parte del patrimonio de la Procuraduría, los bienes muebles e inmuebles que adquiera dicha Institución para llevar a cabo las funciones que le han sido encomendadas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

6.- NECESIDAD DE OTORGARLE A LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR FUNCIONES JURISDICCIONALES.

6.a.- CONCEPTO DE JURISDICCION.- Para mayor comprensión del tema, a continuación señalo diversos conceptos que le han dado algunos Tratadistas en la materia de Derecho, al término de Jurisdicción:

Así tenemos que para JOSÉ BECERRA BAUTISTA, jurisdicción es -
"La facultad de decidir, con fuerza vinculativa para las partes, -

una determinada situación jurídica controvertida". (20)

Esto es, la facultad declarativa de derecho para decidir una situación jurídica para las partes.

De acuerdo a JUAN PALOMAR DE MIGUEL, jurisdicción es "El poder que tiene el Estado de impartir justicia por medio de Tribunales y de otros Organos". (21)

De éste concepto se desprende que al referirse a otros órganos, se da la posibilidad de que instituciones del Estado sin tener el carácter de Tribunales puedan impartir justicia como podría ser el supuesto de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Para JOSE OVALLE FAVELA, jurisdicción es "El poder del Estado para resolver conflictos de trascendencia jurídica en forma vinculativa para las partes". (22)

En razón a lo anterior, puedo decir que jurisdicción es: El poder del Estado para emitir actos que tienen como principio el mantenimiento eficaz del sistema de legalidad establecido por la Ley, con la finalidad de solucionar conflictos entre las partes.

(20) Becerra Bautista, José, El Proceso Civil en México, Editorial Porrúa, S. A., México, D. F., página 5.

(21) Palomar de Miguel, Juan, Diccionario Para Juristas, Editorial Mayo Ediciones, S. de R. L., México, D. F., página 773.

(22) Ovalle Favela, José, Derecho Procesal Civil, Colección Textos Jurídicos Universitarios, México, D. F., página 6.

6.b.- FUNCION JURISDICCIONAL.- En virtud de que la jurisdicción la ejerce el Estado a través de sus dependencias, la función jurisdiccional es la actividad que formalmente le corresponde al Poder Judicial, quien la delega en el Juez, que es el sujeto investido legalmente por el Estado, para declarar el derecho en cada caso concreto en que intervenga, es decir, a través de la jurisdicción será como se manifieste la actividad judicial, la culminación de la función jurisdiccional es la propia sentencia; el Juez tiene imperio, por esa razón es Autoridad, para comprender lo que significa la función jurisdiccional. A continuación transcribo el concepto que un Maestro en Derecho nos indica, así tenemos que:

Para ANDRES SERRA ROJAS, la función jurisdiccional, es "La -- función que normalmente se encarga al poder judicial y se define -- como la acción jurídica encaminada a la declaración del derecho en ocasión de un caso determinado contencioso o no y con fuerza de cosa juzgada". (23)

Por tal motivo, concluyo que la función jurisdiccional es propia de las personas que ejercen jurisdicción, es decir, de los Jueces que tienen la facultad de resolver conflictos mediante sentencias y vigilar su cumplimiento; en consecuencia, la Procuraduría Federal del Consumidor en el desarrollo de sus actividades no ejer

(23) Serra Rojas, Andrés, Derecho Administrativo, Editorial Porrúa, S. A., México, D. F., página 53.

ce funciones jurisdiccionales, lo que fundamenta con la Tesis Jurisprudencial Número 21, de los Tribunales Colegiados, que a la letra dice:

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR NO TIENE EL CARACTER DE AUTORIDAD JURISDICCIONAL. La Ley Federal de Protección al Consumidor establece que la Procuraduría de esa materia es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica, patrimonio propio y con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley, teniendo entre sus facultades representar a los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales. En la fracción VIII, del artículo 59, en sus diversos incisos se establece un procedimiento conciliatorio y arbitral para dirimir las quejas y reclamaciones de los consumidores, siempre como amigable componedor. En estas condiciones la Procuraduría Federal del Consumidor al intervenir en los conflictos -- que surjan entre consumidor y proveedor, como lo es tratándose de arrendatarios y arrendadores, lo hace como árbitro designado voluntariamente por las partes, sin que y en ningún caso, el Procurador tenga facultades ju

risdccionales de donde se concluye que no actúa como --
autoridad jurisdiccional: luego carece de competencia --
judicial, atenta a la división de poderes que consagra -
la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
y las de las entidades que la integran, porque ésta fa--
cultad compete al Poder Judicial Federal o Local, quie--
nes son las autoridades facultadas para dirimir las con--
troversias que pudieran surgir entre los propios goberna
dos o entre éstos y las distintas autoridades. Por lo --
tanto aún cuando la Ley Federal de Protección al Consumi
dor en el artículo 59, fracción VIII, inciso h), dispone
que cuando se haya presentado alguna reclamación en la -
Procuraduría Federal del Consumidor o se esté substan---
ciando el procedimiento a que se refiere esa fracción re
sultaría improcedente cualquiera otra vía de impugnación
para dirimir las diferencias entre proveedor y consumi--
dor por los mismos hechos; también lo es que esa circung
tancia en manera alguna le otorga a aquella funciones ju
risdccionales, y por ende, el ejercicio de la acción ju
dicial no pueda limitarse, porque ello sería inconstitu
cional, al limitarse su derecho para acudir al Poder Ju
dicial ejercitando sus acciones; en cambio ante la Procu
raduría del Consumidor, como indica el referido inciso -
h), de la fracción VIII, del artículo 59, de la Ley invg

cada, la competencia que se establece como exclusiva se refiere a conflictos específicos de consumidores y proveedores, lo cuál es concepto diverso a las partes que dirimen sus conflictos en vía jurisdiccional, de donde se concluye que la prórroga de un contrato de arrendamiento debe pedirse ante el Juez competente y no ante la Procuraduría Federal del Consumidor, porque el indicado Juez sí es autoridad jurisdiccional, no así la referida Procuraduría Federal del Consumidor.

**7.- NECESIDAD DE OTORGARLE FUNCIONES JURISDICCIONALES A LA --
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

Como se observa en los puntos anteriores, la Procuraduría Federal del Consumidor en el desempeño de sus actividades no realiza funciones jurisdiccionales, no obstante que ante ésta Institución se tramitan diversos procedimientos, como lo son: Conciliatorio, Arbitral y de Resolución Administrativa; en los cuáles las partes pueden celebrar convenio, conciliando sus intereses, o bien aportar elementos con los que ilustren a la Institución para acreditar y respaldar la acción con que promueven en fase conciliatoria, para poder presumir infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor; en fase arbitral, la Institución dicta una resolución llamada laudo, tomando en cuenta las pruebas aportadas por las partes, en donde se emite la decisión de quién de las partes tiene la

razón y el derecho; por último en la fase de resolución administrativa, la Institución tomando en consideración las probanzas aportadas por las partes, de proceder sancionará al proveedor o prestador de servicios que haya infringido las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor; en éstos procedimientos la Procuraduría por conducto de sus funcionarios está realizando la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor al caso concreto, que es el asunto que cada consumidor presenta, ésto encaminado con la finalidad de hacer respetar la Ley Federal de Protección al Consumidor, de lo que se desprende que la aplicación de la Ley parte de lo general a lo individual, y es aplicada imparcialmente para solucionar un desacuerdo de intereses entre las partes, con la salvedad de que las resoluciones que emite al aprobar un convenio, dictar un laudo o emitir una resolución administrativa, no cuenta con las facultades necesarias para hacer cumplir sus determinaciones, las cuáles son indispensables para hacer respetar la Ley Federal de Protección al Consumidor y en consecuencia salvaguardar los intereses y derechos de los consumidores, en virtud de que vivimos en una sociedad de consumo en donde todos somos consumidores; por tal motivo, considero que es necesario que se le otorguen a la Procuraduría Federal del Consumidor, facultades de IMPERIO (que es la potestad de que gozan los Tribunales de ejecutar -- sus sentencias y resoluciones, utilizando los medios de apremio, -- así como también la de imponer correcciones disciplinarias, para --

decidir las causas que se ventilen ante ellos, y llevar a efecto - sus sentencias); lo anterior para que la Procuraduría pueda hacer-cumplir sus determinaciones; si por su naturaleza jurídica actual-de la Institución no se le puede otorgar IMPERIO, por no ser un -- Órgano jurisdiccional, en razón de no depender del Poder Judicial, sino del Poder Ejecutivo, sientó que es necesario cambiar su natu-raleza jurídica y convertir a la Procuraduría en un Tribunal de Co-mercio, que sería el encargado de vigilar que tanto comprador como vendedor o prestador de servicios cumplan con las obligaciones que contraen en las relaciones consumidor-vendedor, consumidor-presta-dor de servicios, con lo que se lograría una mayor seguridad jurí-dica hacia el público consumidor y en general hacia las partes que contratan diversos bienes o servicios, y cuando alguna de las par-tes no respete los términos, condiciones o modalidades contratadas violando preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, - con mayor seguridad se acudiría a un Órgano regulador de activida--des de comercio, el cual tendrá como función restablecer el órden-jurídico quebrantado; estoy hablando como partes en general, pues-to que actualmente las actividades de la Procuraduría Federal del-Consumidor, siendo Institución de buena fé, se desarrollan al pre-sentar cualquier queja, reclamación o denuncia de los consumidores, dándose el caso que en un quince por ciento aproximadamente, los -consumidores no cuentan con los elementos necesarios para accredi--tar el incumplimiento del proveedor, prestador de servicios o arren

dador, ocasionando con ello trabajo infructuoso para la Institución, en virtud de que aún y cuando no tengan derecho, se les debe de tramitar su queja o inconformidad, sin que por tal motivo puedan ser sancionados por las molestias que se les ocasionen al proveedor, prestador de servicios o arrendador, al tener que acudir al llamado de la Institución y lo más que puede acontecer, es que se dicte un acuerdo en donde la Procuraduría Federal del Consumidor deje de conocer del asunto para que las partes acudan a la vía ordinaria que mejor convenga a sus intereses, toda vez que no podrá determinarse la posibilidad de que el proveedor, prestador de servicios o arrendador haya infringido las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor; quiero hacer mención que el cambio de la naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor a un Tribunal de Comercio, puede fundamentarse en el artículo 17, de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra dice: "Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia -- por Tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las Leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.

Las Leyes Federales y Locales establecerán los medios neces-

rios para que se garantice la independencia de los Tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones.

Nadie puede ser aprisionado por deudas de carácter púramente-civil".

En el precepto constitucional transcrito, se menciona que toda persona tiene derecho a que se le administre justicia, para lo cuál el Estado debe de organizar los Tribunales para impartirla, - la cuál deberá ser pronta, completa e imparcial y que el servicio será gratuito; asimismo se indica, las Leyes Federales y Locales - establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los Tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones; por lo que concluyo que la Procuraduría Federal del Consumidor en el desempeño de sus funciones, aplica una Ley Federal que es la Ley Federal de Protección al Consumidor, teniendo como principales funciones las de tutelar y proteger los derechos de los -- consumidores y en general de las partes que hayan intervenido en - un acto de comercio sobre la compraventa de un bien mueble o inmueble, o la prestación de un servicio, para que respeten los términos y condiciones que contrataron, obligaciones que están previstas en el citado Ordenamiento, de lo contrario acudirán a la Institución en demanda de justicia, en razón de que el proveedor o prestador de servicios no haya respetado los términos, condiciones - - o modalidades convenidas; la Procuraduría Federal del Consumidor -

se le puede convertir en un Tribunal de Comercio, sin que dependa del Poder Judicial, en razón de ser un órgano descentralizado del Poder Ejecutivo Federal y como ha quedado asentado en su oportunidad, con características muy especiales, las cuáles no tienen ninguna otra dependencia de la Administración Pública Federal, ya que es un organismo que trata de impartir justicia de manera pronta, completa e imparcial y su servicio es gratuito, buscando resolver los asuntos que las partes le plantean, pero que carece de IMPERIO para hacer respetar sus determinaciones; por lo tanto, si se le otorgaran las facultades de IMPERIO, cumpliría con mayor eficacia su actividad.

7.a.- FUNCIONES COMO AUTORIDAD.

En consideración con el inciso anterior, concluyo que la Procuraduría Federal del Consumidor no puede hacer cumplir sus determinaciones no obstante que el artículo 57, de la Ley Federal de Protección al Consumidor le atribuye funciones de autoridad administrativa; a continuación me permito señalar algunas acepciones que el Maestro EDUARDO PALLARES le da al término de Autoridad:

"La fuerza jurídica que dimana de la Ley o de la costumbre".

"La fuerza lógica o científica que tienen las doctrinas de los jurisconsultos".

"La facultad o potestad de que goza una persona para hacer --

alguna cosa u ordenar algo".

"La persona o personas en quienes reside el poder público".

"La fuerza, valor y trascendencia de la cosa juzgada". (24)

De los anteriores conceptos, todos implican autoridad, pero sólo el último se refiere como poder público, en razón de que el estado a través de sus órganos debe tener esa autoridad para cumplir con sus actividades y principalmente buscar el bien común de la sociedad, al no permitir que se quebrante la armonía de la colectividad.

De acuerdo a la jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia, Autoridad es:

"Por autoridad debe entenderse a toda persona que disponga de la fuerza pública, en virtud de circunstancias legales o de hecho; y no basta que ejerza funciones públicas, sino que es necesario que sus actos lleven el imperio inherente a las facultades de obrar"; TOMO XXIII, -- página 134.

La autoridad, sólo puede hacer lo que la Ley le permite y por tal motivo para efectos del amparo de acuerdo a la jurisprudencia:

(24) Pallares, Eduardo, Diccionario de Derecho Procesal Civil, Editorial Porrúa, S. A., México, D. F., página 111.

Autoridad:

"Comprenden a todas aquellas personas que disponen de la fuerza pública, en virtud de circunstancias, ya legales, ya de hecho, y que, por lo mismo estén en posibilidad -- material de obrar como individuos que ejerzan actos públicos, por el hecho de ser pública la fuerza de que disponen".

APENDICE 1975, 8a. Parte, PLEGO Y SALAS, TESIS 53, PAGINA 98.

De acuerdo al artículo 11, de la Ley de Amparo, debemos entender por Autoridad:

"Es autoridad responsable la que dicta u ordena, ejecuta o trata de ejecutar la Ley o el acto reclamado".

En razón a lo anterior, concluyo que la Procuraduría Federal del Consumidor no tiene funciones de autoridad administrativa, -- sino más bien es un órgano del Estado encargado de tratar de evitar que las partes acudan a los Tribunales a demandar la solución de los conflictos de sus intereses, actuando sólomente con buena -- fé para acercar a las partes para que concilien y solucionen sus -- diferencias.

7.b.- CARACTERISTICAS DE LOS ACTOS DE AUTORIDAD.

Los funcionarios que integran y forman parte del poder público y que tienen la fuerza jurídica otorgada por la Ley; al momento de dictar sus resoluciones deben emitir actos con las siguientes características:

UNILATERALIDAD.- Que es la facultad del Estado para emitir sus actos jurídicos sin pedir el consentimiento o autorización de los particulares.

IMPERATIVIDAD.- Que es la facultad del Estado para la aplicación de las Leyes en beneficio de la sociedad, con la finalidad de que no se perjudiquen intereses que quebranten la armonía de la colectividad, o de otra manera que el particular debe de cumplir el acto emitido por el Estado.

COERCIBILIDAD.- Que es la facultad del Estado para el supuesto de que si el acto de autoridad no es obedecido por el particular, se puede hacer uso de la fuerza pública para su cumplimiento.

En razón a lo anterior, puedo afirmar que la Procuraduría Federal del Consumidor en el desarrollo de sus actividades lleva a cabo actos unilaterales como es en el momento de dictar acuerdos en sus actuaciones, en los que con fundamento en el artículo 65, -

de la Ley Federal de Protección al Consumidor, les requiere a las partes documentos, informes o mayores elementos para mejor proveer la solución del problema que se le plantea; asimismo, con fundamento en los artículos 79 y 80, del citado Ordenamiento, manda llevar a cabo verificaciones a los domicilios de las partes, igualmente - con fundamento en el artículo 66, de la Ley indicada, impone medidas de apremio, todo esto sin el consentimiento de las partes; así mismo, aplica la imperatividad al momento de dictar una resolución administrativa y las partes no llegaron a un acuerdo conciliatorio, en razón de que el proveedor o prestador de servicios debe respetar las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y al no hacerlo y no resolver la reclamación del consumidor - y en consideración de que las disposiciones protectoras de los derechos de los consumidores son imperativas, sin consentimiento o - autorización del proveedor o prestador de servicios, se le sanciona económicamente o se le clausura su negocio o establecimiento; - en lo que toca a la coercibilidad, en el supuesto de que el proveedor o prestador de servicios no cumpla con las obligaciones contraídas ante la Procuraduría Federal del Consumidor o con el contenido de la resolución administrativa que se dicte, la Institución no puede hacer uso de la fuerza pública para obligar a su cumplimiento, ésto en razón de que no cuenta con el IMPERIO de las autoridades para hacer cumplir sus decisiones; por ésta razón considero necesario que se le otorguen facultades de autoridad a la Procu

raduría Federal del Consumidor, para que pueda hacer cumplir sus -
determinaciones, con el IMPERIO que emana de la Ley.

**8.- NECESIDAD DE LA CREACION DE UN CODIGO DE PROCEDIMIENTOS -
APLICABLE A LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**

Como se ha observado en el desarrollo del presente trabajo, -
al llevar a cabo el proceso ante la Procuraduría Federal del Consu-
midor, en sus diferentes modalidades de procedimientos, conciliato-
rio, arbitral o de resolución administrativa; supletoriamente en -
lo que se refiere a procedimientos, se aplica el Código Federal de
Procedimientos Civiles, el Código de Procedimientos Civiles para -
el Distrito Federal; asimismo el procedimiento ante las Delegacio-
nes de cada uno de los estados de la República Mexicana, se aplica
el Código de Procedimientos Estatal; por lo que es de suma impor--
tancia que se cuente con un Código de Procedimientos Autónomo que
regule y vigile el procedimiento ante la Procuraduría Federal del-
Consumidor, toda vez que con ésto se facilitaría el desarrollo de
las actividades de la Institución y sería más comprensible para el
público en general, sin la necesidad de que los consumidores con--
trataran abogados, en virtud de que la finalidad primordial de la
Institución es lograr que las partes concilien sus intereses, para
lo cual no se requiere un estudio profundo del Derecho por las par-
tes, independientemente que de no ser posible la conciliación, los
interesados pueden comprometer el asunto planteado ante la depen--

dencia en Arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor, en el cual se sujetarán a un procedimiento en estricto derecho el -- cual conlleva a presentar demanda, contestación de la misma, ofrecer y desahogar las pruebas hasta la impugnación del laudo arbitral, y de no haber sometimiento arbitral, las partes deberán ofrecer pruebas y formular alegatos para acreditar o desvirtuar infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor; por lo anterior, concluyo que es menester de que se promulgue un Código de -- Procedimientos para la aplicación de las disposiciones de la Ley -- Federal de Protección al Consumidor, en razón de que el Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de fecha 6 de febrero de 1991, no prevé qué Ordenamientos jurídicos se deben aplicar supletoriamente.

CONCLUSIONES.

PRIMERA.- Busco que la Ley Federal de Protección al Consumidor tenga coercibilidad; esto es, que pueda imponer por la fuerza sus resoluciones; y en consecuencia, se pueda decir que: La Ley Federal de Protección al Consumidor es "Un conjunto de normas bilaterales, heterónomas y coercibles, que regulan las relaciones comerciales y de prestación de servicios, entre consumidoras y proveedores de bienes, prestadores de servicios y arrendadores en el Distrito Federal."

SEGUNDA.- A través de la Procuraduría Federal del Consumidor, pretendo evitar que se abuse del simple consentimiento de las partes, principalmente del consumidor, en razón de que no puede haber autonomía de voluntad cuando la mayoría de proveedores y prestadores de servicios, cuentan con formatos previamente impresos en donde se observan las condiciones en que tiene que contratar el consumidor, sin que pueda discutir dichas condiciones, en las cuáles sólo interviene la redacción unilateral de una de las partes, proveedor o prestador de servicios, pretensión que se vigila por la Dirección General del Registro Público de Contratos de Adhesión, al revisar y autorizar los contratos que no son desproporcionados para alguna de las partes.

TERCERA.- La conciliación ante la Procuraduría Federal del --

Consumidor es: El acuerdo de dos o más voluntades, al que llegan - las partes, consumidor o proveedor o prestador de servicios o arrendador; sin necesidad de juicio de ninguna clase; que tiene lugar - cuando existe conflicto acerca de sus intereses en un caso concreto, con la finalidad de terminar una controversia presente o evitar una futura.

CUARTA.- Para las partes actora y demandada, el designar árbitro para conocer de un negocio a la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene las siguientes ventajas: Es una forma de resolver convencionalmente una controversia, no es necesario acudir a Tribunales Judiciales, la solución de la controversia se efectúa con imparcialidad y tiempo breve, es un procedimiento sencillo, permite una mayor comprensión del problema debido a la amplitud de sus diligencias, toda vez que acepta todos los medios de prueba que no sean contrarios a la moral y al derecho, que tengan relación con el negocio del arbitraje.

QUINTA.- En los procedimientos, conciliatorio, arbitral y de resoluciones administrativas, que se llevan a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, las partes en el momento que lo deseen, pueden celebrar convenio con el cuál pongan fin a una controversia, por tal motivo se debe vigilar que no estén afectados de nulidad o puedan ser inexistentes, en razón de que si las partes celebran un convenio, es para que surtan sus efectos entre ellos,-

para lo cuál la Institución debe vigilar la debida acreditación de personalidad y el objeto sobre el que se conviena.

SEXTA.- La Procuraduría Federal del Consumidor en razón a lo expuesto en el presente trabajo, puede decirse que es un órgano -- público descentralizado de servicio social, organismo muy especial que depende directamente del Ejecutivo Federal, y que no es regulado por las disposiciones de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.

SEPTIMA.- En razón de que en los diferentes procedimientos -- que se tramitan ante la Procuraduría Federal del Consumidor, las -- partes pueden celebrar convenio que solucione sus pretensiones, -- o dictar un laudo que resuelva un conflicto entre las partes, es -- necesario que se le otorguen funciones jurisdiccionales para que -- cuente con IMPERIO y pueda imponer con el auxilio de la fuerza pública sus resoluciones.

OCTAVA.- Si por la naturaleza jurídica actual de la Procuraduría Federal del Consumidor, no es posible dotarla de IMPERIO, -- para hacer cumplir sus determinaciones, es necesario que se le convierta en un Tribunal de Comercio, para la mejor aplicación de sus actividades, toda vez que en consecuencia se le otorgarían facultades de IMPERIO, para hacer cumplir sus determinaciones.

NOVENA.- Es necesario de que se promulgue un Código de Proce-

dimientos, para la aplicación de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en razón de que el Reglamento del Capítulo Octavo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de fecha 6 de febrero de 1991, no prevé qué Ordenamientos jurídicos - se deben de aplicar supletoriamente en materia de procedimientos.

B I B L I O G R A F I A .

ACOSTA ROMERO, MIGUEL
Derecho Administrativo
Editorial Porrúa, S. A. México.

AGUILAR CARBAJAL, LEOPOLDO
Contratos Civiles
Editorial Porrúa, S. A. México.

ARILLA BAS, FERNANDO
Manual Práctico del Litigante
Editorial Editores Mexicanos Unidos, S. A. México.

BECERRA BAUTISTA, JOSE
El Proceso Civil en México
Editorial Porrúa, S. A. México.

BORJA SORIANO, MANUEL
Teoría General de las Obligaciones
Editorial Porrúa, S. A. México.

CARBAJAL MORENO, GUSTAVO Y FLORES GOMEZ, F.
Nociones de Derecho Positivo Mexicano
Editorial Porrúa, S. A. México.

FLORES GOMEZ, FERNANDO
Jerarquía del Orden Jurídico en el Derecho Mexicano
Editorial Porrúa, S. A. México.

FRAGA, GABINO
Derecho Administrativo
Editorial Porrúa, S. A. México.

GARCIA MAYNEZ, EDUARDO
Introducción al Estudio del Derecho
Editorial Porrúa, S. A. México.

GOMEZ LARA, CIPRIANO
Teoría General del Proceso
Editorial Textos Universitarios. México.

GUTIERREZ Y GONZALEZ, ERNESTO
Derecho de las Obligaciones
Editorial Cajica, S. A. México.

MANTILLA MOLINA, ROBERTO
Derecho Mercantil
Editorial Porrúa, S. A. México.

OLIVERA TORO, JORGE
Manual de Derecho Administrativo
Editorial Porrúa, S. A. México.

OVALLE PAVELA, JOSE
Derecho Procesal Civil
Editorial Textos Universitarios. México.

PALOMARES DE MIGUEL, JUAN
Diccionario Para Juristas
Editorial Mayo Ediciones, S. de R.L. México.

PALLARES, EDUARDO
Diccionario de Derecho Procesal
Editorial Porrúa, S. A. México.

PINA VARA, RAFAEL DE.,
Diccionario de Derecho
Editorial Porrúa, S. A. México.

ROJINA VILLEGAS, RAFAEL
Compendio de Derecho Civil
Editorial Porrúa, S. A. México.

SERRA ROJAS, ANDRES
Derecho Administrativo
Editorial Porrúa, S. A. México.

TORAL MORENO, JESUS
Apuntes de Iniciación al Derecho
Editorial Jus, S. A. México.

LEGISLACION.

Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Reglamento del Capítulo Octavo, de la Ley Federal de Protección -
al Consumidor.

Código Civil Para El Distrito Federal.

Código de Comercio.

Código Federal de Procedimientos Civiles.

Código de Procedimientos Civiles Para El Distrito Federal.