

831
247



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO

FACULTAD DE DERECHO
SECRETARÍA AUXILIAR DE
EXAMENES PROFESIONALES

ESTUDIO JURIDICO DE LA PROCURADURIA
FEDERAL DEL CONSUMIDOR

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A:

ANGELICA AZUCENA SAMANO CASTILLO

DIRECTOR DE TESIS:

LIC. ROSA MARIA GUTIERREZ



MEXICO, D. F.

1992

FALLA DE ORIGEN



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.

**ESTUDIO JURIDICO DE LA PROCURADURIA
FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

CAPITULO I:

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

1.1. Antecedentes.	1
1.2. Marco Constitucional y Legal.	23
1.3. Naturaleza Juridica.	27
a).- Objeto.	53
b).- Finalidad.	61

CAPITULO II:

**COMPETENCIA Y ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURIA
FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

11.1. Tipos de Competencia de la Procuraduria Federal del Consumidor.	67
a).- Materia.	77
b).- Cuantia.	84
c).- Territorio.	88
11.2. Facultades o Atribuciones de la Procuraduria Federal del Consumidor.	91

CAPITULO III:

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO QUE SE SIGUE ANTE
LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

111.1.- Recepción de la Queja.	177
111.2.- Audiencia de Rendición de Informe.	180
111.3.- Audiencia de Conciliación.	186
111.4.- Arbitraje.	194
111.5.- Rendición de Pruebas y Alegatos.	200
111.6.- Resolución Administrativa.	204

CAPITULO IV:

**MEDIOS DE IMPUGNACION CONTRA LAS RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS DICTADAS POR LA PROCURADURIA
FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

IV.1.- Recurso de Revisión.	211
IV.2.- Juicio de Nulidad Fiscal.	224
IV.3.- Juicio de Garantías.	239

CONSIDERACIONES FINALES.	262
---------------------------------	------------

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

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

La presente tesis la realizo con el objeto de contribuir al conocimiento y comprensión de un conjunto de normas, que nos afectan a todos de una manera u otra, por ser consumidores, así como con el propósito esencial de reivindicar el nombre de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Toda vez que, a través de la práctica diaria del litigante y de haber formado parte de la estructura orgánica de la misma, es dramático y alarmante el número excesivo de reproches y reclamos cotidianos sobre el funcionamiento de la Procuraduría como órgano conciliador entre proveedor y consumidor.

Partiendo de los nobles ideales del legislador, de los pedimentos de los trabajadores organizados y del reclamo de los consumidores, surge de las entrañas de nuestro H. Congreso de la Unión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, y con ella uno de los organismos sociales más importantes del México moderno.

Se logró con mano firme que, tanto el proveedor como el comerciante, dejen de lesionar los intereses de las mayorías consumidoras, que día a día se veían mermados con sus continuas arbitrariedades.

Las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sus bases Jurídicas, así como su funcionamiento, aseguran la idónea protección del consumidor.

Asimismo, se analiza el órgano descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad Jurídica y patrimonio propio (Procuraduría Federal del Consumidor).

Concluyendo con los medios de impugnación que el particular tiene en contra de las resoluciones administrativas emitidas por la Procuraduría Federal del Consumidor.

Destacando que sus fines, sus objetivos y sus metas están encaminadas a lograr una pronta y expedita conciliación entre proveedor y consumidor para dirimir sus diferencias.

Logrando con ello la armonía entre los sectores de la población para beneficio de un México mejor.

CAPITULO I

SITUACION JURIDICA

DE LA

PROCURADURIA FEDERAL

DEL CONSUMIDOR

CAPITULO I

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1.1 ANTECEDENTES

A consecuencia del desarrollo de las condiciones sociales de desigualdad entre las clases, se reclama y Justifica la creciente participación del Estado para corregir estos desequilibrios y asegurar la convivencia social en un ámbito de Justicia.

La política de consumo popular se encuentra sometida a excesos que es necesario corregir. Hay que evitar la presión de un aparato consumista que no coincida con los intereses y necesidades del trabajador con respecto a sus ingresos.

La Ley Federal de Protección al Consumidor fue creada para afinar el deterioro del poder adquisitivo del salario, con ciertas medidas para evitar engaños y abusos que afecten a su economía.

Regulándose aquellos aspectos que de manera importante y con mayor frecuencia afectan los intereses del consumidor, anteriormente dispersas en distintos ordenamientos y que los sujetaban a procesos largos y complicados en la defensa de sus intereses, así como en su participación en la comercialización y distribución de bienes y servicios. Así

encontramos la necesidad de la creación de una ley que regulara estas situaciones.

En la actualidad, muchos son los Estados que han manifestado la necesidad de expedir normas que tengan por objeto proteger al consumidor, así como organismos con tales fines.

Suecia, en 1970 creó la Oficina de "Ombudsman" de Consumidores, así como un Consejo de Reclamaciones Públicas desde 1968 y el 9 de diciembre de 1973 creó la Consumer Sales ACT.⁽¹⁾

Venezuela, en 1974, expidió una Ley de Protección al Consumidor, creando un órgano de ejecución que es la Superintendencia de Protección al Consumidor.

En los Estados Unidos de Norteamérica, desde 1914 existía una Oficina de Protección al Consumidor.

Actualmente en este país existen muchos organismos de protección al consumidor, tanto federales como en los distintos Estados, entre otros se encuentra: la Oficina de Asuntos de Consumo, la Comisión sobre Seguridad de los Productos de Consumo, y el 4 de enero de 1975 se creó el Federal Trade Commission Improvement Act, Warranty.

(1) CECILIA CALETTI, Redellic, "La Protección de los Consumidores", Ediciones Eca, México 1999, pág. 59.

Inglaterra, cuenta también con la Carta de Protección al Consumidor, aprobada por la resolución número 543 de la Asamblea celebrada el 17 de mayo de 1973.⁽²⁾

Hungría, cuenta con una Oficina Sobre el Control de Calidad del Comercio Doméstico.

En los países Escandinavos, en 1957 se estableció un comité nórdico sobre cuestiones de consumidores, teniendo su sede en Oslo.

La comunidad económica europea creó un organismo denominado Servicio de Medio Ambiente y de Protección al Consumidor, que a su vez organizó un Comité Consultivo de Consumidores.

La Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, el 16 de mayo de 1963 adoptó en Estrasburgo la Carta de Protección al Consumidor, que define los principios base para una política activa de protección a los consumidores asegurando así, un mínimo de garantías para éstos.

La Ley de Protección al Consumidor, en México, consigna entre otros derechos, el de proteger la seguridad del consumidor contra:

⁽²⁾ BECERRA CALETTI, Rodolfo. Op. cit., pág. 56-59.

Artículos que pueden ser nocivos o peligrosos, estipulado en sus etiquetas la peligrosidad de éstos y la manera en que deben ser tratados para que el consumidor sepa de su peligrosidad y de su correcto manejo, evitando de esta manera un accidente.

Contra abusos del proveedor o prestador de servicios, esta ley marca situaciones mediante las cuales limita la acción de abuso por parte de éstos y protegiendo así al consumidor.

El garantizar sus derechos de reparación del daño, ésto se refiere, a que si el artículo adquirido o el servicio prestado ocasionó un daño, éste debe ser reparado.

Dará también asesoría para el ejercicio de sus derechos, a través de la consulta, garantizando el derecho a la información veraz y suficiente.

Esta ley surge en México durante el gobierno del Licenciado Luis Echeverría Álvarez (1970-1976) y no deja de presentar inconvenientes al presentar restricciones que la reducen a un mero órgano conciliador remitiéndolo, en caso de no llegar a un acuerdo, a la autoridad competente.

No queriendo decir con esto que dicha ley deja de representar un gran adelanto en nuestra legislación cubriendo una gran laguna necesaria de llenar y que en muchos de los casos, si ha sido un freno a los abusos e injusticias contra el consumidor, además de concientizarlo de tener ciertos derechos que pueden hacer valer.

El Estado se preocupa cada vez más por intervenir en aspectos de índole comercial, para regular la intermediación en las mercancías y servicios, que han venido a reducir las ganancias legítimas del productor y al mismo tiempo, lesionando el patrimonio de las clases populares.

Este ordenamiento viene a regular esta situación que afecta al consumidor, transformándolo de la víctima pasiva al protagonista de sus propios derechos, pretendiendo la protección de las mayorías e instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva.

La doctrina liberal establece que el consumidor dicta las condiciones del mercado, cosa que en los países de tradición colonial nunca fue cierta, porque los mecanismos de producción e intermediación provenían de prácticas monopólicas, por lo que aminorarían las condiciones de venta a la

población, lo que llevaba consigo una serie de abusos y arbitrariedades.⁽²⁾

Es evidente que el consumidor siempre se ha encontrado desprotegido entre prácticas que le impone la relación comercial y que implica además la renuncia a sus derechos, aceptando situaciones inequitativas, además los modernos medios de inducción colectiva, los excesos de la publicidad y las tendencias monopólicas de la economía, han propiciado fenómenos semejantes en casi todos los países, por lo que se ha convertido en preocupación universal, el establecimiento de normas y límites a los sistemas de intermediación y propaganda.

Se pretende también trasladar al ámbito del derecho social, la regulación de algunos aspectos de índole económica, en particular de los actos de comercio que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones del derecho privado.

En nuestro país, además de contar con la Procuraduría Federal del Consumidor, se cuenta con el Instituto Nacional del Consumidor, con programas y planes para orientar a los mismos.

⁽²⁾ RANGEL CELTC, Puoc. "Fuja para el Estudio de la Historia del Pensamiento Económico", Editorial Errera, S.A., Méxic. 1951, pág. 23-27.

La Procuraduría fue Inaugurada el 5 de febrero de 1976 y puesta en manos de Jurisconsulto, señor licenciado Salvador Diego Montes.

De los artículos 27 y 123 constitucionales, derivan leyes que protegen a los sectores más débiles de la población o que imprimen a la propiedad privada modalidades que dicta el interés público. La Ley Federal de Protección al Consumidor prolonga en materia de comercio la tradición jurídica y política en la prevalencia del interés colectivo sobre el particular.

Nuestra constitución pretende a través de las garantías sociales, el ejercicio efectivo de los derechos humanos; por ello, es indispensable establecer normas que aseguren las relaciones justas entre las clases y grupos sociales, ya que se vive una constante desigualdad y el estado debe intervenir para lograr una protección hacia los grupos débiles económicamente hablando.

Ante todo, se va a buscar una igualdad para hacer las relaciones más justas; esta ley recoge preceptos de la legislación civil y mercantil, dándoles unidad en un solo cuerpo legislativo regulando con carácter social actos de comercio, relaciones entre particulares, manteniendo así el justo equilibrio.

El derecho social aparece como consecuencia del naturalismo de los derechos del hombre con su propia personalidad y su carácter supraestatal, surgió a raíz de la Revolución Francesa y como derivación directa de la declaración de los derechos del hombre de 1789, el individualismo, el cual constituyó el fin del Estado y de sus instituciones jurídicas.

Por ello, el individuo y sus derechos eran el principal objeto de la tutela de la organización estatal, postulado que acogió el constituyente mexicano de 1857 y que se implantó en el artículo 10. de esta ley fundamental que dice: "Los derechos del hombre son la base y el objeto de las instituciones sociales".⁽⁴⁾

Como consecuencia de la postura individualista que normaba las relaciones entre gobernantes y gobernados, imperó en ella el liberalismo, que implicaba una completa abstención por parte del Estado en las relaciones sociales. Sólo tenían injerencia en éstas, las autoridades estatales, cuando el libre juego de cada gobernado, originaba conflictos entre los individuos.

En conclusión, el individuo prohibió toda idea de socialismo, de coalición de los gobernados para defender sus

⁽⁴⁾ ELZEA, Ignacio. "El Juicio de Imparc". Editorial Ferruz, S.A., 21a. Edición, México, 1954, pag. 123-110.

intereses mutuos, pues se decia que entre el Estado como suprema personalidad moral politica y el individuo, no deberia haber entidades intermedias que no tuvieran como finalidad la proteccion de los intereses particulares.

Por otra parte, el liberalismo absoluto vedó al estado toda injerencia en las relaciones sociales que no tuvieran como fin resolver los conflictos que se suscitaban entre los gobernados, con motivo del libre ejercicio de sus actividades.

El mercantilismo inglés, se caracterizó por una tendencia a acumular la mayor cantidad de oro y plata posible y aumentar la producción con el objeto de que la exportación fuese mayor que la importación, encuentra que la productividad del Estado, para lograr dichos objetivos, debia romper los estrechos moldes de la economia de las corporaciones.

Por su parte, la corriente denominada fisiocracia, partidaria de las leyes económicas naturales a consecuencia de la primicia que otorgaba a la tierra como elemento de producción, pugnaba por una libertad absoluta de trabajo, pretendiendo la desaparición de las corporaciones que coartaban dicha libertad.^(*)

(*) DANIEL COUIC, *ibid.*, Op. cit., pág. 33-49.

La economía liberal, como su nombre lo dice, tuvo como afán hacer imperar el postulado de la libertad absoluta del hombre en su actividad económica, excluyendo toda intervención del Estado.

Tanto el liberalismo como el individualismo tenía su soporte en el concepto de igualdad legal. Todo hombre es igual a todos los ojos de la ley, decían los revolucionarios franceses. Consiguientemente, ningún Estado podía quebrantar esta igualdad legal favoreciendo a unos o a otros.

Sin embargo, este igualitarismo legal, correspondía realmente a una verdadera desigualdad social, puesto que olvidaba las diferentes situaciones materiales que en los individuos pudiera encontrarse.

Posteriormente, en Alemania, surgió un intervencionismo de Estado ideado por Bismarck, en beneficio de los productores, revelado o traducido en la regulación de la producción o elaboración industrial. Otro aspecto de esa injerencia es total en la vida de una reglamentación en las relaciones entre los empresarios y los trabajadores. Esta tendencia evidentemente contrastaba con las ideas liberales que imperaban en Francia, sin embargo, las ideas liberalistas, confundían los dos aspectos del intervencionismo de Estado, considerando a ambos como obstáculos a la libertad de trabajo, por lo que durante el predominio de ellas, no se pensó

quiera en establecer una legislación que normara las relaciones obrero patronales.⁽¹⁾

Lógicamente que de tal confusión surgió un error al pretender las teorías liberales, que mediante la injerencia del Estado en cualquier aspecto de la actividad individual, se menoscabaría enormemente el postulado de la libertad del hombre, pues el derecho de que el gobierno interviniera como regulador de las relaciones entre empresarios y trabajadores, en nada podría significar una violación a dicha libertad.

Estas ideas trajeron como consecuencia, una completa falta de protección y abandono a los trabajadores, quienes con una libertad aparente, se veían en la mayoría de las veces a merced del patrón.

El liberalismo, en el Siglo XIX, en México, se desarrolló principalmente en el marco de las ideas liberales, moderadas y radicales, esta época, estuvo inicialmente denominada por el liberalismo moderado, principalmente en la forma como fue expresada por los órganos del poder público, salvo en los casos de predominio del Partido Conservador.

El Partido Liberal Radical, consideró no haber alcanzado sus propósitos en el constituyente de 1857, que al

(1) RAMIREZ ECOTO, INMO, Op. cit., pág. 91-97.

final de cuentas adoptó una constitución de tipo liberal moderado.⁽⁷⁾

El Partido Liberal Radical, siempre fue un partido minoritario de pequeños grupos selectos, que hasta la reforma no habría logrado realizar sus propósitos fundamentales.

El liberalismo en México, igual que en el resto del mundo, estuvo constituido por la exaltación del individuo como factor del progreso social, con las libertades fundamentales, en un libre juego de leyes naturales, en el que se manifestaba la eficacia de la voluntad individual, por el valor de la economía y la libre empresa.

En el transcurso del Siglo XIX y a principios del XX, el liberalismo se vió obligado a ceder ante la creciente gravedad de los problemas sociales y a la adopción de una política de reforma social.⁽⁸⁾

El liberalismo había sido una forma maravillosa para incrementar regiones desérticas, pero mostraba ineficacia en su proyección hacia las grandes masas de población. El ritmo de una población dentro de la sociedad, no se podía detener por un interés personal.

⁽⁷⁾ MIDANDA, José y otros. "Historia de México". Editorial E.C.I.A.L.S.A., 13a. Edición. México, 1957, pag. 436-435.

⁽⁸⁾ ELECEA, Ignacio, Op. cit., pag. 121-132.

Para conciliar el sistema liberal en franca decadencia, en un declive inevitable, surgieron expresiones como la del liberalismo solidarista, de moliberalismo, liberalismo social, ya que eran francas intromisiones en las ideas estatistas.

En el Congreso Constituyente de 1917, una vez más, el liberalismo logró mantenerse férreamente en los viejos principios liberales. Todo parecía indicar que los derechos del hombre son la base y el objeto de las instituciones sociales, pero un pequeño grupo progresista del Congreso, logró sacar adelante determinadas ideas, como las contenidas principalmente en los artículos 27 y 123 de la Constitución, las cuales, podría decirse, cristalizan las aspiraciones revolucionarias fundamentales, consistentes en resolver en beneficio de las masas desvalidas, los problemas obrero y agrario.^(*)

Además de cada garantía liberal se le hizo una adición, que limitaba su contenido, los derechos del hombre seguían siendo fundamentales, pero también eran de importancia los derechos de la sociedad.

Si el grupo liberal radical en 1857, fracasó en sus ideas fundamentales, el grupo revolucionario de 1917 logró imponer su programa de reforma social.

(*) BURCOA, Ignacio, Op. cit., pág. 130-131.

Así se explican leyes como la de Atribución del Ejecutivo Federal en Materia Económica, la Ley de Monopolios, las leyes que crean los numerosos organismos descentralizados, y otros más.

Las consecuencias que se derivaron del liberalismo fueron aprovechadas para la proclamación de ideas colectivistas, al menos en el terreno económico, manifestándose abiertamente opuestas a las teorías individualistas y liberales. El individuo según esta corriente, no es la única ni mucho menos la suprema entidad social, surgiendo con esto, el derecho social.

Sobre los intereses del hombre en particular, existen intereses de grupo que deben prevalecer sobre los primeros. En caso de oposición entre la esfera individual y el ámbito colectivo, es necesario sacrificar al individuo, que no es para las ideas del llamado derecho social, sino una parte de un todo social, cuya actividad debe realizarse en beneficio de la sociedad.

Como ésta persigue fines específicos de beneficio común, los objetivos individuales deben ser medios para realizarlos, dejando de ser la persona humana por tal motivo, un autofin, para convertirse en un mero conducto de consecución de las finalidades sociales, variables según el

tiempo o el espacio y de hecho impuestos por gobiernos ocasionales.

En consecuencia, al individuo le está prohibido desplegar cualquier actividad que no sólo sea opuesta, sino diferente, de aquélla que se estime contraria o en detrimento de cierta clase social virtualmente en desventaja.

El derecho social tiene en cuenta principalmente los intereses de la sociedad, que no puede existir en un país ni progresar, cuando entre las partes que lo componen existe desajustes y contradicciones vitales insalvables.

Es el derecho de la sociedad, porque aún, cuando protege a grupos lo hace para conservar la propia existencia de aquélla.

El derecho social reclama un tratamiento igual a los iguales, y desigual a los desiguales; a donde el cumplimiento a un principio de Justicia se da, basado en la proporcionalidad. Se moderan o regulan la libertad de unos para hacer más efectiva la libertad de todos.

La garantía social, al igual que la garantía individual, se revela como una relación jurídica. De los antecedentes históricos que se desprenden del ius naturalismo, al concebir la personalidad humana substancial con los

derechos del hombre, el individualismo y el liberalismo, se advierte que determinadas clases sociales colocadas en una deplorable situación económica, exigieron del Estado la adopción de ciertas medidas proteccionistas, de ciertos medios de tutela frente a la clase social poderosa.⁽¹⁰⁾

Por ende, al crearse dichas medidas por el Estado, mediante conductas normativas o ser establecerse las garantías sociales, que es como jurídicamente se denominan estos tutelares, se formó una relación de derecho entre los grupos sociales favorecidos o protegidos, y aquéllos frente a los que se implantó la tutela.

Debido a esta circunstancia, los sujetos del vínculo jurídico en que se traducen las garantías sociales son por un lado, las clases sociales carentes del poder económico o de los medios de producción y en general, los grupos colocados en una situación precaria y por otro, las castas poseedoras de la riqueza o situadas en óptima posición económica.

De lo anterior se deduce que esta relación jurídica y entre los que existen lazos materiales determinados establecidos principalmente en cuanto al proceso productivo: capital y trabajo; a diferencia de la relación jurídica en que se revela la garantía individual, el vínculo de derecho en que

⁽¹⁰⁾ DE LA CIEVA, MARIC. "El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo". Tomo II. 4a. Edición. Porrúa, S.A., 1956.

se manifiesta la garantía social como únicamente puede existir entre los sujetos cuya posición se caracteriza por modalidades especiales mientras que la primera puede establecerse entre cualquier persona física o moral, independientemente de su condición jurídica, social o económica y las autoridades estatales y el Estado.

Los sujetos de la relación jurídica entre los que se traduce la garantía social, están constituidos desde el punto de vista activo, por las clases sociales desvalidas, esto es carentes de los medios de producción, en una palabra, por la clase trabajadora, es decir, por aquella en que el progreso productivo tiene injerencia a través de su energía personal o trabajo. El aspecto pasivo, por aquel grupo social detentador de los medios de producción o capitalista, o sea, por aquel grupo que en la producción interviene, no con su labor personal, sino mediante la utilización de bienes de que es poseedor o propietario.

Ahora bien, los de la relación que implican la garantía social bajo su aspecto general, son los dos grupos sociales y económicos mencionados. Sin embargo, la garantía social no sólo consta de esos sujetos genéricos y sociales, sino también existen individuos particulares, considerados éstos como miembros pertenecientes a dichas clases.

Como en toda relación Jurídica la garantía social implica la existencia de derechos y obligaciones para sus sujetos; y dada la naturaleza de la garantía social que consiste en la medida Jurídica de preservación de la clase trabajadora, como con sus derechos que de la relación Jurídica respectiva se derivan, originándose a favor de los sujetos activos mencionados.

Así recurrimos al artículo 123 constitucional, siendo de los preceptos más relevantes que contiene las garantías sociales, se infiere entonces, que los derechos que de ésta se deriven, se constituyen a favor de los trabajadores y que en consecuencia, las obligaciones se establecen a cargo de los capitalistas.

El calificativo que se le atribuye a los derechos y obligaciones emanados de la relación Jurídica que entraña la garantía social, es el de sociales, que corresponde a dos clases diferentes.

Al mencionar que las garantías sociales implican una relación Jurídica entre dos clases sociales distintas, podemos aplicar esta diferencia desde el punto de vista económico. Y dichas garantías crean derechos y obligaciones para los sujetos de la relación Jurídica.

Pues bien, traduciéndose las garantías sociales en una relación Jurídica entre dos sujetos que respecto del Estado y sus autoridades están colocados en una situación de gobernados, éste y éstas intervienen en dicha relación como reguladores del ejercicio de un poder de imperio limitado por el orden Jurídico estatal.

Esto quiere decir que ante las garantías sociales y frente a los derechos y obligaciones que de ella se derivan, el Estado, por conducto de las actividades según lo establece la ley, vela por el cumplimiento de todas las modalidades Jurídicas y económicas de la relación de derecho en que se ostentan las prerrogativas sociales.

El Estado vigilará por lo tanto, la posición que guarden las relaciones entre los grupos económicamente desiguales y por ende, las garantías sociales que constituyen a su vez el derecho social.

Entendiendo como derecho social: El conjunto de leyes y disposiciones autónomas que establecen y desarrollan diferentes principios y procedimientos protectores en favor de las personas, grupos y sectores de la sociedad, integrados por individuos económicamente débiles, para lograr su convivencia con las otras clases sociales.⁽¹¹⁾

(11) BURGOA, Ignacio, "Las Garantías Individuales". Editorial Porrúa, S.A., 21a. Edición, México, 1955, pág. 673-701.

Entendemos al derecho social que su finalidad es ante todo proteccionista de la clase social débil, representada esta clase social débil por los consumidores ante otra que es poderosa, representada por los comerciantes y prestadores de servicios.

Y que en estos últimos, la mayoría de las veces se aprovechan de esta situación para ofrecer sus productos o servicios en detrimento de la economía de dicho sector.

Entendiéndose por consumidor: a quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de un servicio.⁽¹²⁾

Por proveedores: a las personas físicas o morales a que se refiere el artículo 2o. y, por comerciantes: a quienes hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compra-venta de bienes muebles o inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes.⁽¹³⁾

Al examinar la evolución y concepto del derecho social, dijimos que ésto se presentó como una reacción ante las ideas liberalistas del Estado y para remediar las

(12) "Ley Federal de Protección al Consumidor", Talleres Gráficos de la Nación, México, 1991, 1a. Edición, S.F.C.

(13) Ibidem.

profundas desigualdades que se presentaban principalmente en las clases trabajadoras y patronales.

Es más, el derecho social tiene un espíritu proteccionista de las clases desamparadas, tanto en lo económico como en lo social, así lo podemos apreciar en el derecho del trabajo o en el derecho agrario. En consecuencia, el derecho social es proteccionista de una clase o grupo determinado.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, constituye pues, uno de los ordenamientos básicos que integran el derecho social. Que como ya indicamos, las normas del derecho social son aquéllas destinadas a regular y tutelar las relaciones de los integrantes de la clase o grupo social, con los de otra, cuando esas relaciones son las que tipifican la pertenencia a la clase o grupo de que se trate.

Dentro de la sociedad, existen pues, diversas clases o grupos delimitados que por su debilidad relativa, uno frente a otro, requieren una especial protección jurídica.

Es importante hacer hincapié que en nuestra legislación común, civil y mercantil, postula la libertad de contratación sobre la base de la autonomía de la voluntad y la igualdad entre las partes; obligándose éstas en la extensión, forma y términos que hayan estipulado en dicho contrato, cuyo

contenido, salvo disposición en contrario, generalmente de carácter definitorio, libremente determine.

Sin embargo, todos los principios antes mencionados propios del liberalismo, no recogen la realidad, ya que no se puede hablar de libertad de contratación, ni de autonomía de la voluntad ni de igualdad entre las partes, en las transacciones que masivamente se realizan entre consumidores y proveedores. Ya que los proveedores poseen el suficiente y desproporcionado poder económico, y de esta manera les permite imponer sus condiciones, sin dejar posibilidad de discusión para la contraparte, en todos los órdenes, sean éstos de suministro de bien o servicio, su calidad, su precio, su regulación contractual.

1.2 MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL.

La Ley Federal de Protección al Consumidor es parte fundamental de una política destinada a la protección de las mayorías, asimismo, un instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva.

"Esta ley se inspira en los principios de nuestra Constitución, que desde 1917 establece al lado de los derechos de libertad, un conjunto de derechos sociales encaminados a asegurar el imperio de la Justicia".⁽¹⁴⁾

De estos principios resultaba necesaria una ley o conjunto de disposiciones coherentes y armónicas encaminadas específicamente a precisar y regular los derechos del consumidor y la forma o procedimiento en que éstos se pudieran hacer valer en el caso de ser atacados o desconocidos.

Una legislación encaminada a proteger al consumidor debería contener normas imperativas de orden público y social, que permitieran la intervención del Estado en forma coercitiva para evitar abusos, ante la evidente desventaja del consumidor frente al aparato comercial.

⁽¹⁴⁾ "Ley Federal de Protección al Consumidor", comparecencia del Secretario de Industria y Comercio, licenciado José Campillo Saenz, ante la H. CÁMARA de Diputados, para explicar la iniciativa de la misma. Secretaría de Industria y Comercio, México, D.F., 1975.

Por estas razones y para atender un reclamo social el Presidente Luis Echeverría Álvarez, el 20 de septiembre de 1975, presenta un proyecto de iniciativa de ley ante el H. Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por la fracción I del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Asimismo y con fundamento en lo dispuesto por la fracción X del artículo 73 de nuestra Carta Magna, la cual otorga al Congreso de la Unión la facultad de legislar en toda la República sobre comercio, y en ejercicio de esta facultad y basándose en disposiciones diversas del Código Civil, Código de Comercio, Código Penal, entre otros, y contando con las valiosas intervenciones del titular de la Secretaría de Industria y Comercio, licenciado José Campillo Saenz.⁽¹²⁾

Quien orientó y contestó a todas las inquietudes de los diputados y una vez analizada y aprobada la iniciativa de ley por la Cámara de Origen, en este caso, la de diputados, es remitida la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor a la de Senadores, siendo ésta la revisora,⁽¹³⁾ la cual realizó las modificaciones pertinentes siendo aprobada y sancionada el 18 de diciembre de 1975, por el Presidente de la República, licenciado Luis Echeverría Álvarez.

⁽¹²⁾ Diario de Debates de la Cámara de Diputados del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, AÑO III, T. III, No. 25, 14 de noviembre de 1975.

⁽¹³⁾ Diario de los Debates de la Cámara de Senadores del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, AÑO III, Período Ordinario LIII Legislatura, Tomo III, No. 29, 11 de diciembre de 1975.

Siendo publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre del mismo año y entró en vigor el día 5 de febrero de 1976, la Ley Federal de Protección al Consumidor, creándose la Procuraduría Federal del Consumidor, como organismo descentralizado, con personalidad Jurídica y patrimonio propio.

Lo que históricamente se considera el esfuerzo más importante para unificar en un sólo ordenamiento, una serie de disposiciones diseminadas en diversos códigos y leyes, tales como: la Ley de Normas, Pesas y Medidas, la Ley de la Industria Eléctrica, la Ley Sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica, el Decreto del 3 de Octubre de 1974 para la Fijación de Precios, por Variación de Costos, el Código Sanitario, el Código Penal, el Código Civil y el Código de Comercio, incorporando además otras necesarias, para impedir conductas abusivas o desventajosas y, desde luego, dotando a la autoridad de los instrumentos indispensables para hacer más eficiente su intervención en la vigilancia y la aplicación de la misma.

"Destaca en dicha ley su avanzado concepto social acerca de la posición del consumidor frente al aparato comercial; dicha relación está ahora ubicada en la suprema Jerarquía del interés público; en el concepto de que el libre Juego de los intereses no debe ser en detrimento de las

minorías, o de una clase exclusiva; se tutela además esta relación de individuos, con normas que la hacen más equitativa".(17)

Además de las normas tutelares, de las obligaciones a cargo de los proveedores de bienes y servicios, y de las disposiciones sobre el procedimiento para la aplicación de sanciones y la tramitación de los recursos, la ley crea dos organismos públicos que vienen a configurar un sistema integral de protección en favor de la población consumidora; la Procuraduría Federal del Consumidor, como órgano representativo para conciliar y resolver las controversias entre proveedores y consumidores, y el Instituto Nacional del Consumidor, como órgano de orientación y capacitación en favor de una mejor y más adecuada política de consumo.

(17) Manual de Organización del Instituto Nacional del Consumidor, Departamento de Organización y Métodos, Subdirección de Administración, Agosto de 1993, México, D.F. I.N.C.C.

1.3 NATURALEZA JURIDICA.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, regula las relaciones entre proveedores y consumidores estableciendo normas para la protección de los consumidores, pero reconociendo las necesidades de otorgar su protección también a los pequeños y medianos comerciantes.

Sustrayendo algunas figuras de los textos jurídicos tradicionales, entre ellas el concepto "de comerciante",⁽¹⁰⁾ el cual a diferencia de la definición que nos entrega el Código de Comercio⁽¹¹⁾ alcanzó también, para efectos de esta ley, aquellas que realizara como incluso accidentalmente, un acto de comercio, llevandose a cabo esto para evitar que esa circunstancia y la dificultad para probar la situación contraria, pudiera servir de excluyente para la aplicación de la ley.

La materia de la protección al consumidor quedó precisada en los artículos 2 y 3 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de cuyo contenido se advierte que el objeto de tal materia lo constituyen las relaciones existentes entre los proveedores, los comerciantes, los industriales, los prestadores de servicios, las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados y los órganos del

⁽¹⁰⁾ "... comerciantes a quienes hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada cuyo objeto sea la compraventa de bienes muebles e inmuebles..."

⁽¹¹⁾ Artículo 30. del Código de Comercio y Leyes Complementarias. México, Editorial Porrúa, S.A., 1997.-
"Se reputan el derecho comerciante: 1. Las personas que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, o hacen de él su ocupación ordinaria;..."

Estado, en cuanto a proveedores de bienes y servicios y los consumidores, en cuanto contratan, receptores de esos bienes de servicios.

El Movimiento Mundial de Protección al Consumidor, la experiencia de los países tales como Suecia, Inglaterra, Venezuela, entre otros, de gran tradición en la defensa de los intereses de los consumidores, inspiraron al legislador mexicano para que adoptara los siete postulados de la protección al consumidor⁽²⁰⁾ que son:

- a).- Protección y asistencia a los consumidores.
- b).- Protección contra ataques peligrosos.
- c).- Protección contra los ataques a los intereses del consumidor.
- d).- Reparación de daños.
- e).- Derecho a la información.
- f).- Derecho a la educación.
- g).- Derecho a la representación y consulta.

⁽²⁰⁾ RECEPSA CALETTI, *Edellec.*, op. cit., pag. 16.

Mientras que los consumidores, aunque más numeros actúan aislada e individualmente, sometiéndose en todo a los proveedores.

Esta situación trae como consecuencia en la práctica, el único derecho del consumidor que estaba en contratar o dejar de hacerlo, y en este caso quedarse sin obtener el bien o servicio deseado.

En el caso del derecho de los consumidores, encontramos sin embargo, una situación muy peculiar, puesto que todos, en una forma u otra, somos en un momento dado consumidores, a diferencia de las otras ramas o manifestaciones del derecho social.

Por la desigualdad de estas relaciones, como antes se ha expuesto, la Ley Federal de Protección al Consumidor, debió estructurar sus propios principios rectores, que son:

El de heteronomía de la voluntad.

El de honestidad.

El de equidad.

Se suple el principio de autonomía de la voluntad por el de heteronomía, al establecerse en el artículo 10. que sus

disposiciones son irrenunciables por parte de los consumidores; teniendo éstos que ajustarse a los mínimos señalados por la ley.⁽²¹⁾

Al referirnos a la equidad⁽²²⁾ se supone y combina que el de honestidad apareciendo en los artículos: 6, fracción III, 19, párrafos tercero y cuarto; 22, 29, 34, párrafo primero y tercero; 36 y 59, fracciones VIII y X; y en forma muy especial en el artículo 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.⁽²³⁾

Se busca en general que en las relaciones entre proveedores y consumidores, se den condiciones tales que, en ninguna de las partes asume obligaciones desproporcionadas o injustas, refiriéndose también al proveedor como lo marca el artículo 34 de esta ley al referirse a que el fabricante podrá rehusarse a satisfacer una reclamación cuando el producto ha sido utilizado en condiciones distintas a las normales, o ha sufrido un deterioro por culpa del consumidor.

Aunque la ley lo indica, tiene como fin el proteger al consumidor, de ninguna manera puede aceptar situaciones injustas para los proveedores o prestadores de servicios. Sin

⁽²¹⁾ La irrenunciabilidad es un principio que se le impone a los consumidores; según el cual éstos no pueden renunciar a los derechos mínimos que les marca la ley.

⁽²²⁾ Equidad (latín *aequitas*) significa moderación, templanza, justicia natural; la equidad se acompaña de la justicia. Diccionario Larousse.

⁽²³⁾ Los contratos de adhesión deben ajustarse a la equidad, no conteniendo cláusulas que establezcan prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores o les impongan obligaciones inequitativas, artículo 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

encontrar algo más preciso, podemos decir que al referirnos al principio de honestidad, tenemos que referirnos a algo justo y razonable, ya que de otra manera no sería honesto. Por ello la ley indica que los consumidores deben recibir un trato honesto, con una recta conciencia.

De todo lo anterior se deduce que los consumidores tienen cuatro derechos básicos:

1.- El de ser informado veraz y suficientemente sobre las características del producto o servicios que pretende contratar.

2.- El de conocer, previamente, los pormenores completos de la operación a realizar.

3.- El de recibir el bien o servicio tal y como fue estipulado.

4.- El de que respete su dignidad física, intelectual y moral.⁽²⁴⁾

Estos derechos, son manifestaciones de los principios constitutivos de honestidad y se han llamado respectivamente: Principio de veracidad. Principio de transparencia.

(24) Derechos Fundamentales de la Conferencia sustentada en el Instituto Tecnológico de México por el Maestro Ernesto Rojas Benavides. Mayo 1977.

Principio de exacto cumplimiento. Principio de dignidad intelectual.⁽²⁰⁾

El principio de honestidad constituye la base del ordenamiento tutelar de los consumidores y la necesidad de su incorporación nacida de las viciadas prácticas comerciales.

Es innegable la falta de honestidad que tenían muchos de los proveedores antes de la aparición de dicha ley, la falta de veracidad e información sobre el producto que ofrecían.

Antes del análisis de estos principios dentro de los artículos que integran la Ley de Protección al Consumidor, hay que tomar en cuenta lo siguiente: no hay que olvidar que esta ley no constituye una legislación en plenitud de facultades autónomas dentro del orden jurídico mexicano, ni tampoco es una recopilación de las normas que rigen las relaciones entre proveedores y consumidores.

En general, sus disposiciones, salvo algún caso de excepción, no derogan, sino modifican y complementan las aplicables de la legislación civil y sobre todo mercantil, doctrinalmente a quienes dicen que forman parte del derecho mercantil, independientemente de que este sólo por las

⁽²⁰⁾ Ejemplos de "La Ley Mexicana de Protección al Consumidor", Conferencia de la Universidad de Salamanca, mayo 1977 del Maestro Ernesto Casas Ceballos.

características que tiene de derecho social y que no poseen las demás que forman el Derecho Mercantil.

La participación de carácter normativo y tutelar de órganos del Estado son típicas del ordenamiento social, y excepcionalmente se encuentran dentro del ordenamiento de la legislación común.

También se buscó al elaborarse la Ley Federal de Protección al Consumidor, utilizar un lenguaje sencillo y comprensible para todos, para que esté al alcance de la comunidad.

El ejercicio de esta ley tiene carácter federal; o sea que sus disposiciones tendrán vigencia en toda la República⁽²⁰⁾

La propia ley define a los proveedores: "son proveedores y por lo tanto, están obligados al cumplimiento de la ley, los comerciantes industriales prestadores de servicio, así como las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados e incluso los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a

⁽²⁰⁾ Las disposiciones de esta ley regirán en toda la República y son de orden público y de interés social (artículo 10, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 1971).

consumidores" artículos 2 y 3 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.⁽²⁷⁾

También define al consumidor: "consumidor es, para efectos de la ley, quien contrata para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de un servicio".

Aquí nos encontramos con el problema de que si la ley se refiere al consumidor final, incluye su legislación al intermediario.

Nuestra ley protege tanto a quien utiliza el bien hasta su extinción, como al que interviene en su transformación; pero no protege a quien se dedica a la mera intermediación, al adquirir un bien sin transformarlo; por lo tanto, el comerciante no queda protegido por esta ley.⁽²⁸⁾

También es comerciante, no sólo quien hace del comercio su ocupación habitual, sino también quien, aunque sea accidentalmente, realice un acto de comercio, cuando el objeto de éste sea la compraventa o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios.

⁽²⁷⁾ Hay que observar que se dicen proveedores tanto los que suministran bienes como los que prestan un servicio, englobándose las dos situaciones. Artículo 1c. y 2c. de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

⁽²⁸⁾ Como excepción se tiene el derecho de repetir contra el fabricante, en caso de reclamación en los productos que hubieren repuesto los distribuidores o comerciantes y aquellos por los que devolviera la cantidad recibida en pago, deberán ser los repuestos, así como el costo de su reparación e devolución, siempre y cuando el defecto le sea imputable (artículo 3E de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

El principio de veracidad tiene como fin el garantizar que el consumidor, antes incluso de obtener el bien o servicio de que se trate, esté adecuadamente informado sobre todos los aspectos relevantes del mismo, y por tanto no se ha engañado sobre sus características, calidad o circunstancias.

Esto implica la obligación del proveedor de actuar conforme a la verdad.

Esto lo encontramos principalmente en los artículos del 5o al 13, y 33, 39 y 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Así también se dispone que la publicidad será veraz proporcionando todos los datos necesarios para el conocimiento del producto o servicio; ésto no incluye que, se deba de dar a conocer las características estrictamente técnicas de éste, sino datos que sirvan para decidir su contratación o no, por parte del consumidor.

Así también como una vez que se adquirió el bien, tiene el derecho de que le sea informado sobre su mejor y más segura utilización. Obligando pues, en general, la información veraz y suficiente sobre el bien adquirido, incluyendo incluso los peligros que encierre y las garantías que lo amparan, con los términos para hacerlos valer.

Incluyendo que la publicidad falsa conduzca al presunto consumidor al error. Quedando prohibida la frase "calidad de exportación" y que afecta la nacional y considerarla inferior, la que se destina al consumo interno.

La publicidad de productos y servicios como se ha indicado, se encuentra regulada por esta ley, salvo en el caso de algunos productos como tabaco y bebidas alcohólicas que se regulan por otras disposiciones.

La ley otorga al anunciante la posibilidad de recurrir a la autoridad competente⁽²⁰⁾ en solicitud de un dictamen previa la publicidad que se requiera realizar, y cumpliendo con lo que la ley exige, siendo la respuesta favorable, quede exento de responsabilidad civil, física en el error; esta resolución sobre publicidad debe darse en un plazo no mayor de cuarenta y cinco días, en caso contrario, la respuesta será entendida como aprobada.⁽²¹⁾

Se ha dado facultades a las autoridades administrativas, para asegurar que se cumpla con esta información veraz y suficiente para los consumidores.

(20) Secretaría de Comercio, salvo actividad regulada por otra dependencia.

(21) Si no se da resolución pasados el plazo señalado, se dará como se indicó por aprobada, salvo que se hubiere dado datos falsos a la autoridad correspondiente. En este caso será el Poder Judicial el que determinará la existencia o no de la falsedad, y si el anunciante por ello tenga o no responsabilidad. Esta falsedad en la información afectará la resolución de aprobación, ya sea expresa o tácita de la publicidad que se solicite. (Artículo 56, cuarto párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

La Secretaría de Comercio, es la autoridad administrativa competente para asegurar que la información que se proporciona a los consumidores sea veraz. Antiguamente llamada Secretaria de Industria y Comercio, pero modificada su denominación y competencia por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal del 29 de diciembre de 1976, cuyas facultades en materia de protección al consumidor, pasaron a la nueva secretaria llamada únicamente Secretaria de Comercio.

Podrá obligar a que en los productos se señalen los elementos, materiales, sustancias o ingredientes de que estén hechos, así como: su peso, propiedades o características; así como las instrucciones para su utilización normal y para la conservación del producto.

También indicarse las normas y procedimientos para la eficacia de la garantía del producto.

Con respecto a esto la ley señala que la Secretaria de Comercio o la dependencia federal competente⁽²¹⁾ conforme al artículo 11 de la Ley Federal de Protección al

⁽²¹⁾ Como ya se indicó, la Secretaría de Comercio es la autoridad competente para asegurar la veracidad en la información y facultada para obligar a que se indique esto en las envolturas, fijar normas de garantías, ordenar modificaciones en las ventas, ordenar que productos deberán ostentar el precio de fábrica, fijar precios de productos de consumo general y dictar resoluciones administrativas para su cumplimiento. (Artículo 6o. de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Consumidor⁽²²⁾ fija las bases mínimas que deberán contener las pólizas de garantía.

La información deberá ser comprensible para el consumidor, por lo cual, debe estar en lengua nacional,⁽²³⁾ en términos comprensibles y legibles y nuestro sistema de medidas utilizado.

La falta de veracidad en los informes o instrucciones a que nos referimos, es causa de la responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasione.

Incluso también de las instrucciones para el uso del producto o servicio.

Cuando la publicidad no sea veraz, la autoridad ordenará que se suspenda esta y exigirá al anunciante que a su costa, realice una publicidad correcta, que subsane el mal y de ocasionar daños, tendrá responsabilidad por ello.

Al tratarse de productos peligrosos es indispensable, su advertencia, indicando la naturaleza del producto y su peligrosidad; la autoridad intervendrá para determinar el

⁽²²⁾ Los términos de garantía serán claros y precisos indicando alcance, duración y condiciones y forma de hacerse efectivas, de no ser así, se prohibirán y no podrán circularse. (Artículo 11 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

⁽²³⁾ En todos los casos, los datos que ostenten los productos en sus etiquetas, envases o empaques y la publicidad del mismo, deberá estar en idioma español, en términos comprensibles y conforme al sistema general de unidades de medidas, pero en productos de exportación (con autorización, podrá usarse el idioma y medidas del país al que se destine. (Artículo 7c. de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

grado de peligrosidad y hacerla del conocimiento del consumidor.

La garantía encierra una obligación y responsabilidad, con respecto de algo, por lo cual se debe de responder.

Por garantía de los vicios, se entiende que el proveedor, está obligado a proporcionar al consumidor la posesión útil en el sentido de que la cosa vendida o arrendada no debe estar menoscabada por vicios que la vuelvan impropia el uso al que fue destinada, según su naturaleza, o que se disminuya considerablemente su utilidad.

Nuestra legislación habla de los llamados vicios ocultos, además de una serie de causales de reclamación:

- Cuando los productos sujetos a normas de calidad y cumplimiento obligatorio que ostenten la contraseña oficial de conformidad con ella, no cumplan las especificaciones correspondientes.

- Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten.

- Cuando la ley de los metales de los artículos de Joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos indique.

- Cuando el producto adquiriéndose con determinada garantía y dentro del lapso de ella, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la calidad o propiedad garantizada, utilizándose desde luego en condiciones normales.

- Cuando cualquier producto, por su deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual fue destinado.

- Cuando el proveedor y consumidor hubiesen convenido que los objetos de la operación deberán reunir determinadas especificaciones que no se cumplieren.

Existiendo pues dos clases de garantía: voluntaria convencional y general, obligatoria en todos los casos.

El general obligatorio, es la garantía que él puede reclamar respecto de cualquier producto, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que lo haya recibido, siempre que no haya sido por descuido del consumidor su destrucción.

El voluntario o convencional, lo reconoce la ley pero no lo impone, sus términos quedan incorporados en las pólizas

de garantía que van más allá de los límites legales, libre y objetivo por el proveedor, pero una vez establecida la garantía, su cumplimiento es obligatorio.

La oferta, es el ofrecer al público productos o servicios en iguales condiciones a las que prevalecen en el mercado a precios rebajados o inferiores a los de éste, dicho de otra forma, viene a ser las llamadas baratas, realizaciones o liquidaciones.

La promoción, es el ofrecer al público bienes o servicios con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro objeto o servicio de cualquier naturaleza, algo extra que se añade a éste, sin cobro específico.

Estos obsequios pueden adoptar diferentes formas: el regalo de un producto en la compra de otro distinto, o en la contratación de un servicio, boletos para una rifa o sorteo, vales para la adquisición de otras mercancías o para obtener rebajas en su precio; también el obsequio de un producto o servicio no es distinto, sino igual al contratado.

Tanto la promoción como la oferta, son con el propósito de atraer a la clientela. Así estaremos frente a una oferta, por ejemplo, cuando algo tenga un descuento. Y el ofrecer dos por uno, sea entonces una promoción.

Es importante esta distinción, pues las ofertas no requieren licencia, mientras que las promociones sí; a efecto sobre todo, de impedir la competencia desleal de los grandes respecto a los grandes comerciantes.

La autorización de la promoción es ante la Secretaría de Comercio en el caso de los productos o frente a la autoridad que corresponda con respecto a los servicios de que se trate, sin perjuicio de la intervención de otras dependencias relacionadas con su competencia.

Al tratarse, por ejemplo, de celebrar un sorteo, se referirá la autorización de la Secretaría de Comercio y el permiso de la Secretaría de Gobernación.

Todo consumidor tendrá derecho, mientras subsista la promoción u oferta, a la adquisición del bien o la prestación del servicio, si reúne el requisito correspondiente.

Esto se refiere por ejemplo a que es válido en la oferta se limite a los diez primeros que lleguen a la promoción a quienes hayan comprado determinada cantidad de mercancía en determinado almacén.

Hay que distinguir el ejemplo anterior con la llamada venta condicionada⁽²⁴⁾ que prohíbe que se impida al consumidor a adquirir un producto o contratar un servicio sin la adquisición o contratación de otro.

Esto sobre todo se observó que en los abusos que se cometían sobre los artículos de primera necesidad, cuando los comerciantes no vendían leche o huevo a quienes o les compraban un mínimo de otras mercancías.

Por esta desigualdad entre los sectores sociales hubo la necesidad de que interviniera el poder público, garantizando el beneficio para los grupos económicamente débiles, esto lo vemos de modo especial en las operaciones a crédito en que se estipulan cláusulas y condiciones notoriamente injustas y lascivas, para quienes no disponen de recursos para el pago de contado y que vienen a ser la inmensa mayoría de la población.⁽²⁵⁾

Por el adelanto tecnológico, el sistema de ventas, sobre todo las operaciones de crédito, han ocasionado que el consumidor sea un elemento de mercado de masas, sin posibilidad de elegir un mercado o proveedor.

⁽²⁴⁾ No podrá condicionarse la venta del producto o prestación del servicio a la adquisición o contratación de otro. (Artículo II de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

⁽²⁵⁾ Al hablar de ventas a crédito, que el lector puede tener sin gran esfuerzo, nombres propios a contratos y operaciones a plazo, que merecen los más duros calificativos. "Treinta y cinco millones de consumidores. Antonio García Pablos, Madrid 1975, p. 30.

Para evitar caer en el error por la ignorancia, sobre lo que se está pactando, la ley exige que el proveedor sea transparente en su operación y a que el contrato correspondiente marque con claridad los elementos de la misma a saber el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto de los intereses y la tasa a que se calculan, el total de intereses a pagar, el monto y detalle de cualquier cargo, y si lo hubiere, el número y periodicidad de los pagos a realizar, la cantidad total a pagar y el derecho a liquidar anticipadamente el adeudo.

Es importante hacer notar que la ley dispone que los intereses podrán cobrarse únicamente sobre saldos insolutos, quedando prohibida la capitalización de intereses o el cobro de intereses sobre intereses.

El precio en una operación a plazo y aun la de contado, debe ser el mismo, el artículo 27, estipula que bajo ninguna circunstancia se aumente el precio originalmente marcado en la operación ya sea a plazo o con reserva de dominio.

A consecuencia de esta norma, surgieron numerosos conflictos entre proveedores y consumidores, en ocasión de cambio de cotización del peso mexicano en relación al dólar estadounidense. Los problemas se derivaron de la práctica de celebrar contratos de compraventa a plazos con reserva de

dominio para la adquisición de bienes, tanto muebles como inmuebles, en los que el precio quedaba en forma vinculado al valor de la moneda extranjera.

Para los consumidores y algunos proveedores, el cambio en la cotización del peso manteniendo en su paridad artificial durante muchos años fue catastrófico.

Si el precio fue fijado en moneda extranjera, debe cumplirse la obligación del pago en dicha moneda aunque haya diferencia debido a una devaluación de nuestra moneda, ya que según el artículo 80. de la Ley Monetaria en vigor, se permite contraer obligaciones de cualquier especie, en moneda distinta a la mexicana aclarando únicamente que el pago podrá realizarse en aquélla o en pesos, calculando el monto de éste de acuerdo a la cotización prevaleciente en la fecha con la que se realiza.

Pero en el caso de que el contrato estipule que el precio a pagar se incrementaría en proporción necesaria en Casa de Cambio en cotización del peso, frente a la moneda extranjera, se viola lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y a las normas de derecho común.

La Secretaría de Comercio y la facultad que el artículo 22 confiere, es competente para determinar las tasas máximas de interés y los cargos máximos adicionales que pueden

hacerse al consumidor en cualquier acto o contrato en el que se lleve a cabo un crédito⁽¹²⁰⁾

Esta Secretaría deberá fijar la tasa máxima de intereses tomando en consideración la naturaleza o modalidad de los actos o contratos, las diversas ramas o especialidades de la actividad del proveedor, la magnitud de los establecimientos, su potencialidad e impacto en la vida económica y otras relevantes circunstancias.

Esto significa que el Secretario de Comercio⁽¹²¹⁾ podrá establecer las tasas máximas de interés y cargos adicionales, pudiendo establecer un máximo de intereses tratándose de un artículo y otro máximo de intereses tratándose de otro; siendo lícito también que se acepten diferencias entre los grandes y pequeños comercios, siendo incluso posible que estos últimos queden exentos de cualquier regulación.

Esto se hace con el fin de recoger normativamente lo que corresponde a una realidad, por la variedad de las situaciones, procurando siempre la equidad en las operaciones, esta ley va a perfeccionar las disposiciones del derecho común

⁽¹²⁰⁾ Con la previa opinión de la Comisión Consultiva y sólo Consultiva, debiendo estar constituida, precisa y únicamente a nivel técnico, llega a surgir un problema en ocasiones de competencia por lo que toca a facultades de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

⁽¹²¹⁾ No es delegable esta facultad conforme a los lineamientos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal ni según las normas generales de Derecho Administrativo. Así el Secretario de Comercio será el único competente para establecer estas tasas máximas de interés sin poder delegar esta facultad.

para el caso de rescisión de un contrato de compraventa en abonos, de cualquier tipo de bienes y complementa las reglas del Código Civil, señalando que lo que, recíprocamente, deban entregar las partes se cuantificará hasta el momento y nunca antes de pactarse la rescisión, y en defecto de acuerdo, mediante una determinación pericial.

Pasó a ser un gran adelanto en materia de protección al consumidor lo que estriba en dejar al comprador, cuando haya incurrido en mora, en los contratos de compraventa a plazos, respecto de los cuales haya cubierto más de la mitad del adeudo o precio, el de optar libremente entre el pago del adeudo vencido más gastos, o la rescisión del contrato; esto es conforme a esta ley y no a los viejos cánones civilistas o mercantilistas, siendo esto más justo.

Con respecto a las ventas a domicilio, también reguladas en esta ley^(*) analizaremos algunos preceptos.

En principio, la venta a domicilio es la que se propone a una persona física en donde habita permanentemente o en forma transitoria, o bien, donde trabaja.

(*) Esta norma es aplicable también a servicios, aunque las hipótesis en que fuere conducente sean verdaderamente excepcionales.

Estas disposiciones, por su propia naturaleza, no son ni podrán ser aplicables a los bienes perecederos pagados de contado⁽³⁹⁾.

En esta modalidad, el contrato no se perfecciona sino hasta que han transcurrido cinco días hábiles a partir del momento de su firma. Mientras tanto, hay un periodo de reflexión, donde el consumidor tiene la facultad de revocar su consentimiento y dejar por lo tanto, sin efectos el acto, sin ninguna responsabilidad para él.⁽⁴⁰⁾

Las normas que rigen la venta a domicilio están sacadas en su mayor parte de la legislación francesa, adaptándolas a la realidad mexicana.

Por lo tanto, el consumidor no asume compromiso definitivo en tanto no ha transcurrido el término legal de cinco días en el caso de la ley mexicana, contados a partir de la firma del contrato, en caso de que decida que no es conveniente a sus intereses dentro de los cinco días antes mencionados, deja el contrato sin efectos mediante la comunicación fehaciente dirigida al proponente.

⁽³⁹⁾ Si tratarse de bienes perecederos, es evidente que no haya periodo de reflexión. Hay que aclarar también, que cuando los artículos son adquiridos de contado, la compraventa quedó perfeccionada sin que este afecte su reclamación por vicios.

⁽⁴⁰⁾ El periodo de reflexión en las ventas a domicilio, equivale al derecho de arrepentirse. Lic. Ernesto Rojas Espavidez utilizada esta frase también por el Lic. José Campillo Sainz ante la Cámara de Diputados ante las interrogantes de iniciativa por el Ejecutivo de la Unión para la promulgación de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Asimismo, la Secretaría de Comercio sancionará a petición de la parte interesada, a quien haga publicar en cualquier medio masivo de comunicación, una aviso dirigido por su nombre a algún consumidor, con el propósito de hacer efectivo el cobro o exigir el cumplimiento de un contrato.

Antiguamente era frecuente que se hicieran publicos los adeudos para su cobro, pero constituia verdaderamente una difamación, por lo que hoy en día, ésto se sanciona administrativamente.

Otra situación que constituye un verdadero abuso por parte de los proveedores, es que en lugar de entregar al consumidor el saldo completo a su favor, pretenda substituir parte de él mediante dulces u otra mercancía no solicitada y de menor valor al faltante de la moneda, ésto lo prohíbe el artículo 51 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Como ya indicamos, el proveedor está obligado siempre al cumplimiento estricto de todas las circunstancias, plazos, términos, fechas, condiciones, modalidades, reservaciones, etc., conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues de lo contrario, hay una serie de sanciones.

Cuando por ejemplo, no se cumple con lo convenido por parte de los prestadores de servicios públicos; de concesión

federal, turísticos o de transporte, o bien de viajes, hoteles, restaurantes u otros análogos. En estos casos la autoridad, además de la multa, puede imponer una sanción, la revocación de la concesión, licencia, permiso o autorización y de ser necesario, la clausura temporal o definitiva del establecimiento.

El principio de dignidad integral, lo vemos reflejado en los artículos 54 y 55 que como ya dijimos, forma parte de honestidad.

Se prohíbe una serie de conductas que, aunque en sí mismo delictuosas, han sido inexplicablemente toleradas por algunas autoridades. Esto se refiere a las llamadas cárceles privadas que tenían ciertos establecimientos comerciales, donde ilegalmente se detenían a clientes sospechosos de haber sustraído mercancías y donde se les vejaba y sometía a cuestionamientos e inspecciones degradantes. Estas conductas similares quedan incluidas dentro de los delitos contra las garantías individuales.

A pesar de su imperfecta tipificación por las normas penales, estas clases de actos quedan incorporados para su prohibición la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Obligando así a los que cometan estas arbitrariedades al pago de daños y perjuicios mediante una indemnización, en

los términos de la legislación común, además de la reparación del daño moral ocasionado.

Esto desde luego, independientemente de que en su caso, se procese penalmente a los responsables en el caso de haber incurrido en algún acto delictuoso.

La ley prohíbe la llamada reventa, o sea, todo sistema o práctica que de hecho establezca dos precios para un mismo servicios: uno por su ofrecimiento general al público y, otro, a través de uno o varios intermediarios, que de modo sistemático lo encarezcan.

El artículo 44 prohíbe que los prestadores de servicios que ofrezcan estos al público en general, establezcan preferencias.

Un ejemplo de lo anterior, es la selección de clientela, reserva al derecho de admisión y otras prácticas similares, salvo causas plenamente justificadas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento o que se funden en disposiciones de otros ordenamientos.

En esto hay que distinguir cuando el servicio se preste al público en general, sin establecer requisitos que deba previamente reunir el potencial solicitante y cuando se ofrecen los servicios únicamente a los miembros de una

determinada agrupación como por ejemplo un club, o bien, un restaurante que ofrece sus servicios únicamente a quienes reúnen un requisito, como por ejemplo el asistir con saco y corbata. En estos casos está totalmente permitida esta limitación.

Otra excepción, es la negativa de servir bebidas alcohólicas a quienes se encuentran en estado de ebriedad, está basada en otros ordenamientos de carácter federal o local de policía y se justifica plenamente.

En general, esta ley trata de regular diferentes situaciones de manera que se logre una relación justa, evitando los abusos. Con lo anterior, vemos que hay excepciones, pero siempre basadas en una razón lógica que la hace valer.

1.3.a).- OBJETO

"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".⁽⁴¹⁾

Se le otorga a este moderno mecanismo de defensa ciudadana facultades para representar, individual y colectivamente, a los consumidores del país; estudiar y proponer toda clase de medidas encaminadas a su protección, asesorarlos gratuitamente, denunciar ante las autoridades competentes todos los actos o hechos que afecten su patrimonio y su dignidad; conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores, fungiendo como amigable componedor o como árbitro y en general, velar en la esfera de su competencia por el cumplimiento de la ley de la materia y de las disposiciones que de ella emanen.

Conforme a las directrices presidenciales de sectorización administrativa, la Procuraduría queda insertada dentro del sector comercio, teniendo como objetivo primordial el cuidado del consumo nacional, para que éste, como última etapa del proceso económico, se fortalezca mediante la formación de una conciencia de responsabilidad, honradez y de

⁽⁴¹⁾ Artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. 1931.

buena fe de los fabricantes, prestadores de servicios y comerciantes en pequeño, para con los consumidores mexicanos.

Dentro del ámbito social viene a satisfacer las necesidades que para las clases sociales mayoritarias supone, el participar con un más justo equilibrio de una economía de mercado por la que actualmente atravesamos; importancia que se aprecia por su elevado contenido educativo, al estimular la conciencia cívica de los ciudadanos.

Así como dentro del ámbito político; decreta el imperio de derecho social en nuestra política; justifica por sus fines la intervención del estado en la economía nacional.

Dentro de la importancia jurídica actualiza el moderno constitucionalismo mexicano, mediante la incorporación de nuevas disposiciones legales tutelares de grupos sociales mayoritarios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, organismo al que el legislador atribuyó funciones de autoridad, personalidad jurídica y patrimonio, siendo evidente que el legislador optó por este tipo de organización para asegurar su independencia, cumpliendo así con otra de las recomendaciones del Movimiento Mundial de Protección al Consumidor, la que propone que el organismo al que se encargue velar por la protección del consumidor, tenga la independencia suficiente

para combatir, incluso, las tendencias adversas del Estado, congruente con un principio de sana economía gubernamental.⁽⁴²⁾

A la Procuraduría Federal del Consumidor quedó encomendada, entonces, la tarea de velar por el cumplimiento de la ley, para lo cual se le dotó de facultades de autoridad que le permitieran realizar inspecciones, solicitar documentos y datos, así como citar, compulsivamente, a proveedores y consumidores, para procurar la conciliación de sus intereses.

Su actuación, según la intención del legislador, podría equipararse a la de un activo gendarme, encargado de velar constantemente por el cumplimiento de la ley y la protección al consumidor, a cuyos problemas debería anticiparse, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes las acciones realizadas en perjuicio de los consumidores, para evitar su repetición.

El mecanismo protector del consumidor en México, cuyo esquema, se repite, respondió a los principios universales de la materia,

integrantes pueden quedar sintetizadas como sigue:

⁽⁴²⁾ BECERRA CALETTI Rodolfo, Op. cit., pág. 19.

1. **Ley Federal de Protección al Consumidor:** Encargada de regular las relaciones proveedor-consumidor.

2. **Procuraduría Federal del Consumidor:** Encargada de velar por el cumplimiento de la ley.

3. **Instituto Nacional del Consumidor:** Encargado del estudio del fenómeno consumista, teniendo como destinatario beneficiar al grupo consumidor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, lejos de afectar a nadie, salvo a los que en forma por demás antiética buscan el lucro desmedido en perjuicio de otros, beneficia a todos los mexicanos y los enseña, como se ha visto en otros países del orbe, ser civilizados no sólo en un racional sistema del consumo.

Dentro de los objetivos fundamentales de la Ley Federal de Protección al Consumidor, encontramos los siguientes:

a).- **Publicidad y garantías.**- Exige que la publicidad sea veraz y comprensible por cuanto hace al origen, componentes, usos, características y propiedades de los productos y servicios, prohibiendo en consecuencia las leyendas o indicaciones que induzcan al error, asimismo, no permite emplear en la propaganda expresiones de las que se

podiere inferir que existe una calidad distinta para los productos de los mercados tanto interno como externo.

Obliga también a los proveedores para que hagan del conocimiento de los consumidores en términos comprensibles, los materiales, elementos, sustancias o ingredientes de que estén hechos sus productos, el peso de sus propiedades o características, así como las instrucciones para su uso normal y conservación.

En cuanto toca a las garantías de los productos o servicios, la ley dispone que se señalarán en términos claros y precisos, indicando su alcance, duración, condiciones, establecimientos y forma en que puedan hacerse efectivas; todo lo anteriormente señalado deberá hacerse de tal manera que sea legible y en el idioma español.

En el mismo sentido, cuando se expendan al público productos con deficiencias, usados o reconstruidos, se le deberá indicar esa circunstancia haciéndole constar en el producto, envoltura, nota de remisión o factura correspondientes.

El proveedor deberá incorporar en productos peligrosos o instructivos anexos, las indicaciones pertinentes para su uso con la mayor seguridad.

La ley reglamenta las promociones y ofertas que se ofrezcan al público, evitando que estos sean trucos publicitarios en perjuicio del consumidor.

b).- Operaciones de crédito.- Las disposiciones que en este punto se especifican, tienden a aminorar el desequilibrio que en materia de contraprestaciones se genera en la práctica mercantil como consecuencia de la necesidad de ignorancia por parte del consumidor.

c).- Ventas a domicilio.- Tiene como objetivo fundamental la protección del gasto familiar, impidiendo mediante la sujeción del perfeccionamiento del contrato al término de cinco días, la compra de bienes innecesarios y a la que el legislador exige se celebre un contrato escrito.

d).- Contratos de adhesión.- Regula los llamados contratos de adhesión, es cierto que en el derecho privado el consentimiento de las partes es suficiente para generar derechos y obligaciones, y también lo es que éste se base en la supuesta igualdad de las partes, sin embargo, en la práctica se ha demostrado que esto no es necesario, que las partes sean iguales, ya que en los contratos de adhesión, uno de los contratantes se somete a la voluntad de la otra, sin que tenga oportunidad de discutir el contenido del contrato, por haber sido sus cláusulas redactadas unilateralmente por el proveedor.

Por todo esto es que la ley faculta a la Procuraduria Federal del Consumidor para que vigile que tales contratos no contengan cláusulas tenedoras de prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores o les impongan obligaciones inequitativas.

Consideraciones Juridicas a la Ley Federal de Protección al Consumidor:

a).- Disposiciones generales.- La obligación recae en la Secretaria de Industria y Comercio y en la Procuraduria Federal del Consumidor.

La ley es de observancia obligatoria para comerciantes industriales, prestadores de servicios, así como para la empresa de participación estatal como organismos descentralizados y organos del estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución, comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

La ley prohíbe expresamente la práctica de presionar por medio de la Prensa o cualquier otro medio masivo de comunicación a los consumidores, con objeto de hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato.

Igualmente, queda vedada la entrega de vales, fichas o mercancías como cambio a favor del consumidor, en lugar de monedas del cuño corriente.

b).- Recursos administrativos.- Existiendo éstos conforme a la ley que están en función en la vía que escojan para ventilar sus conflictos.

c).- Sanciones para solucionar los conflictos que genera la infracción a sus disposiciones y que aparecen sanciones administrativas que comprenden la multa, la clausura, la cancelación o revocación de las concesiones, licencias, permisos o autorizaciones de servicios, y/o el arresto administrativo hasta por treinta y seis horas, la ley remite necesariamente a las partes para dirimir sus controversias.

Asimismo, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene como objetivo primordial: "Regular las relaciones entre los comerciantes, industriales y consumidores de servicio y los productos finales e intermedios, protegiéndolos contra posibles abusos e irregularidades en los tratos comerciales".⁽⁴²⁾

⁽⁴²⁾ Folleto de la Procuraduría Federal del Consumidor, Programa Nacional de Organización Colectiva de los Consumidores. MEXICO, C.F. 1954 I.N.C.C.I.

1.3.b).- FINALIDAD.

Es incuestionable que el poder soberano del pueblo mexicano, ha luchado por alcanzar su libertad, a través de regimenes Juridicos que tutelen los intereses de las mayorias, y por tanto, en la Ley Federal de Protección al Consumidor, se procuró trasladar al ámbito del derecho social, la regularización de algunos aspectos de la vida económica, en particular de los actos de comercio, que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones de derecho privado, buscando dar la autonomia formal de la voluntad para salvaguardar la auténtica libertad y asegurar la realización de la Justicia.

Encontrando en la Procuraduria Federal del Consumidor:

1.- Asesoría gratuita al consumidor, atendiendo de inmediato la consulta que se plantee.

2.- Un moderno sistema administrativo de conciliación telefónica que por su celeridad y oportunidad ha dado óptimos resultados.

3.- Cuando el asunto materia de la reclamación, es más complicado, se resuelve a través de un procedimiento de conciliación, ya sea colectivo o individual.

4.- En el caso de que en el procedimiento conciliatorio no se logre avenir a las partes en conflicto, se exhorta a éstas para que voluntariamente designen árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor.

El arbitraje consiste en un juicio sumario, que resuelve el conflicto por medio de un laudo arbitral, que tiene la característica de sentencia definitiva con efectos de cosa juzgada.

5.- Representar Jurídicamente al ciudadano demandando ante los tribunales federales o del fuero común, cuando así se requiera.

Otra de las funciones de la Procuraduría, que se encuentra prevista en los artículos 62, 63 y 64 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es la de velar que los contratos de adhesión, ya sean hechos en machote o en formularios, no contengan cláusulas que establezcan prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores o les impongan obligaciones inequitativas.

Por lo general, el comprador no tiene ninguna oportunidad de discutir estos contratos, razón por la cual la institución ha tomado las medidas pertinentes para la modificación de su clausulado.

Esta función se ha llevado hasta sus últimas consecuencias, demandando judicialmente ante los tribunales federales, la nulidad de las cláusulas de aquellos contratos que atentan contra los intereses colectivos de los consumidores.

Con la finalidad de destacar aquellos casos en que existen violaciones de precios, normas de calidad, peso, medida y otras características de los productos y servicios, la Procuraduría instauró, desde sus inicios, una campaña permanente de verificación, consistente en la visita directa a negociaciones de bienes y servicios en toda la República, en coordinación estrecha con los sectores correspondientes.

La Procuraduría Federal del Consumidor, realizó una serie de estudios económicos sociales, con la finalidad de analizar y proponer toda clase de medidas encaminadas a la protección del consumidor.⁽⁴⁴⁾

El objeto fundamental de organizar colectivamente a la población consumidora, es crear una conciencia solidaria a nivel nacional de responsabilidad para la defensa de sus derechos.

La creación de comités de defensa del consumidor en todo tipo de grupos sociales, especialmente en las

⁽⁴⁴⁾ Manual de Educación para el Consumo, Organización de Consumidores I.N.C.C., Tercera Edición, 1970.

organizaciones obreras, campesinas y populares que ha permitido al ciudadano organizarse en una forma eficaz en la defensa de sus intereses patrimoniales.

Decidido ha sido el apoyo que los medios de difusión nacional le han otorgado a la Procuraduría Federal del Consumidor, creando una conciencia ciudadana en los sectores que se traducen en una imagen de prestigio para la misma institución.

La Procuraduría Federal del Consumidor, nueva instancia especializada del derecho moderno destinado a impartir una Justicia popular, tiene una trascendencia importante en la vida de la colectividad nacional, porque mediante sus mecanismos de defensa del patrimonio y de dignidad del ciudadano, han logrado beneficios tangibles en las diferentes áreas del desarrollo económico, político y social de nuestro país.

En lo económico.- Se ha convertido dentro de la política gubernamental, el programa de acción directa encaminado a proteger el salario y por ende, el patrimonio de las familias mexicanas, sobre todo, de aquellas que cuentan con escasos recursos para solventar sus necesidades básicas dentro del contexto de un proceso inflacionario, que a todas luces afecta su capacidad de compra; proceso de difícil

solución por sus implicaciones y motivaciones internas y externas.

En lo político.- Al equilibrar las relaciones económicas de consumidores y de proveedores, dentro de un marco de efectiva moral social, mediante la realización de objetivos y metas enmarcadas en el más puro concepto de Justicia social, es indudable que se está fortaleciendo la confianza ciudadana en sus instituciones.

El Estado mexicano deberá seguir garantizando la protección y la seguridad jurídica del ciudadano, para consolidar el más transparente de los valores políticos: la democracia.

En lo social.- Al encontrar su plena vigencia la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la solución de los problemas que se sustentan cotidianamente en las relaciones comerciales mediante la intervención eficiente de la Procuraduría Federal del Consumidor, está formando una nueva conciencia de moral pública.

Esta conciencia colectiva, de ser más honesta en nuestros tratos mercantiles; de defender nuestros derechos por las vías establecidas por el Estado y de organizarnos colectivamente para el logro de nuestros más altos propósitos, está enriqueciendo, sin lugar a dudas la vida de México y

perfeccionando una estructura de cambio para la modernidad.⁽⁴⁹⁾

⁽⁴⁹⁾ Manual de Educación para el Consumo, C.P.C.C., Tercera Edición, 1990.

C A P I T U L O I I

COMPETENCIA Y ATRIBUCIONES

DE LA

PROCURADURIA FEDERAL

DEL CONSUMIDOR

CAPITULO II

COMPETENCIA Y ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

II.1. TIPOS DE COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 10., señala lo siguiente:

"Las disposiciones de esta ley regirán en toda la República y son de orden público e interés social. Son irrenunciables por 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, corresponderá a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a la Procuraduría Federal del Consumidor, serán órganos 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".

"En el Derecho Romano existían funcionarios encargados de la organización judicial a los que se les daba la denominación genérica de magistrados, los cuales estaban investidos de una "potestad" o "imperium"; tal potestad o imperio, a su vez, se subclasificaba en varias atribuciones:

1.- El "Imperium merum", consistía en la potestad del magistrado para administrar y desempeñar atribuciones de policía, dentro de este género de atribuciones tenía la potestad de infringir castigos corporales.

2.- El "Imperium mixtum" que, en ese sentido amplio abarca la potestad consistente en el "Imperium merum" y la potestad que implica la administración de Justicia. En ese sentido más restringido es la autoridad necesaria para administrar Justicia.

3.- La "Jurisdictio" que era la facultad que el magistrado poseía para decir el derecho.

La "Jurisdictio", en cuanto a su etimología, es una palabra compuesta, formada por los vocablos "Jus" y "dicere" que significa "decir el derecho".

En el Derecho Romano, decir el derecho, tenía una significación amplia y una significación restringida. En forma amplia implicaba la potestad del magistrado de proponer una regla de derecho para resolver controversias.

En efecto, los magistrados encargados de las funciones judiciales publicaban edictos que contenían reglas aplicables a todos los ciudadanos.

En esta potestad amplia encontramos la facultad de los Jueces para establecer reglas generales que sirvieran para resolver futuras controversias".⁽⁴⁶⁾

Tomando en cuenta el criterio del ilustre procesalista italiano Ugo Rocco, la Jurisdicción es "la actividad con que el Estado, a través de los órganos Jurisdiccionales, interviniendo a petición de los particulares, sujetos de intereses Jurídicamente protegidos, se sustituyen a los mismos en la actuación de la norma que tales intereses ampara, declarando, en vez de dichos sujetos, que, tutela concede la norma a un interés determinado, imponiendo al obligado, el lugar del titular del derecho, la observancia de la norma y realizando, mediante el uso de su fuerza coactiva, en vez del titular del derecho, directamente aquellos intereses cuya protección está legalmente declarada".⁽⁴⁷⁾

Asimismo, el procesalista italiano Giuseppe Chiovenda, considera que la Jurisdicción es "la función del Estado que tiene por fin la actuación de la voluntad concreta de la ley mediante la sustitución, por la actividad de los órganos públicos, de la actividad de los particulares o de otros órganos públicos, sea el afirmar la existencia de la

⁽⁴⁶⁾ APELLANO BACCIA, Carlos, "Teoría General del Proceso". Editorial Porrúa, S.A., México, 1989, 3a. Edición, pág. 341-342.

⁽⁴⁷⁾ "Teoría General del Proceso Civil", Traducción del licenciado Felipe de J. Tena, Editorial Porrúa, S.A., México, 1959.

voluntad de la ley, sea el hacerla prácticamente efectiva".(49)

En el medio mexicano, los destacados procesalistas José Castillo Larrañaga y Rafael de Pina expresan que: "La Jurisdicción puede definirse como la actividad del Estado encaminada a la actuación del derecho objetivo mediante la aplicación de la norma general al caso concreto. De la aplicación de la norma general al caso concreto puede deducirse, a veces, la necesidad de ejecutar el contenido de la declaración formulada por el Juez, y entonces, la actividad Jurisdiccional es no sólo declaratoria sino ejecutiva también".(50)

Encontrando en el Diccionario de Derecho, el maestro Rafael de Pina, con la claridad del lenguaje que le es característica, nos da un concepto breve de Jurisdicción al apuntar que "es la potestad para administrar Justicia atribuida a los Jueces, quienes la ejercen aplicando las normas Jurídicas generales y abstractas a los casos concretos que deben decidir".(51)

Así como el distinguido procesalista y maestro Cipriano Gómez Lara, sobre la Jurisdicción manifiesta:

(49) "Instituciones de Derecho Procesal Civil", Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid, 1951, Volumen II.

(50) "Instituciones de Derecho Procesal Civil", Editorial Porrúa, S.A., México, 1975, pág. 53-FC.

(51) Diccionario de Derecho, Editorial Porrúa, S.A., México, 1965, pág. 175.

"Entendemos a la Jurisdicción como una función soberana del Estado, realizada a través de una serie de actos que están proyectados o encaminados a la solución de un litigio o controversia, mediante la aplicación de una ley general a ese caso concreto controvertido para solucionarlo o dirimirlo".⁽¹¹⁾

Asimismo, retomando lo que nos dice el maestro Carlos Arellano García, la Jurisdicción "es el conjunto de atribuciones que tiene el Estado, para ejercerlas por conducto de alguno de sus órganos o por medio de árbitros, con aplicación de normas jurídicas generales e individualizadas, a los diversos actos y hechos que se suscitan con motivo del planteamiento de posiciones concretas en controversia".⁽¹²⁾

La coexistencia de diversas jurisdicciones, desde el punto de vista de autoridades judiciales, estatales y federales, da lugar al criterio clasificativo que producen los tres tipos de jurisdicción:

a).- Jurisdicción federal, que es la que corresponde al Poder Judicial de la Federación.

⁽¹¹⁾ "Teoría General del Derecho". UNAM, Textos Universitarios, México, 1994.

⁽¹²⁾ ARELLANO GARCÍA, Carlos, Op. cit., pág. 346.

b).- Jurisdicción local, que es la que corresponde a cada uno de los Poderes Judiciales de los Estados de la República y del Distrito Federal.

c).- Jurisdicción concurrente, en la que se permite intervenir en el mismo género de asuntos, al Poder Judicial de la Federación o al Poder Judicial de la Entidad Federativa de que se trate (por tener competencia territorial).

La organización de nuestro país como federación deriva de lo dispuesto en el artículo 40 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que a la letra dice:

"Es voluntad del pueblo mexicano constituirse en una República representativa, democrática, federal, compuesta de Estados libres y soberanos en todo lo concerniente a su régimen anterior; pero unidos en una federación establecida según los principios de esta ley fundamental".

La distribución de las atribuciones concedidas al poder público, entre federación y estados, ha de realizarse conforme a las bases establecidas en las constituciones federal y estatales, por así prevenirlo el artículo 41 del documento supremo:

"El pueblo ejerce su soberanía por medio de los poderes de la unión, en los casos de la competencia de éstos, y por los de los Estados, en lo que toca a su regimenes anteriores, en los términos respectivamente establecidos por

la presente Constitución Federal y las particulares de los Estados, las que en ningún caso podrán contravenir las estipulaciones del pacto federal".

En este último dispositivo constitucional se menciona la coexistencia de poderes federales y poderes de los Estados de la República. La distribución de sus atribuciones se hará mediante las constituciones federales y estatales pero, las segundas estarán subordinadas a la Constitución Federal, por establecerse la supremacía de ésta en el artículo 41 antes mencionado.

La supremacía de la Constitución Federal se corrobora en el artículo 133 de la Constitución, que a la letra dice:

"Esta constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la ley suprema de toda la Unión. Los Jueces de cada Estado se arreglarán a dicha constitución, leyes y tratado, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las constituciones o leyes de los Estados".

Por tanto, en caso de una situación de convergencia no autorizada, en Jurisdicción no concurrente, de atribuciones de Jueces federales y locales, la Constitución Federal será la que de la pauta de solución por la supremacía que le corresponde.

Tomando en cuenta lo que menciona el artículo 124 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

"Las facultades que no estén expresamente concedidas por esta Constitución a los funcionarios federales se entienden reservadas a los Estados".

Conforme a este dispositivo, derivamos que el Poder Judicial de la Federación, a través de cualquiera de sus componentes, tendrán facultades cuando haya una concesión expresa de atribuciones a su favor, si no existe esta concesión expresa de facultades, la Jurisdicción estará reservada a los Estados de la República y será jurisdicción local.⁽¹⁰⁰⁾

La Jurisdicción puede estar encomendada en los tres poderes, desde el punto de vista formal, la Jurisdicción la puede ejercer el Poder Judicial y será Judicial, la que ejerza el Poder Ejecutivo, será administrativa y la del Poder Legislativo, será legislativa pero, materialmente las tres serán funciones Jurisdiccionales, pues se aplicará la norma jurídica al caso concreto en el que existen personas físicas y morales con intereses controvertidos.

Jurisdicción y competencia no son conceptos sinónimos, no obstante, suelen, a veces, ser confundidos.⁽¹⁰¹⁾

⁽¹⁰⁰⁾ ARELLANO GARCIA, Carlos, *Op. cit.*, pág. 351.

⁽¹⁰¹⁾ "Instituciones de Derecho Procesal Civil", *Op. cit.*, pág. 99.

El procesalista clásico, de nacionalidad italiana, Giuseppe Chiovenda, considera que la competencia es "el conjunto de las causas en que pueda ejercer, según la ley, o Jurisdicción, y en otro, se entiende por competencia esa facultad del tribunal considerada en los límites en que le es atribuida".⁽¹³³⁾

Sobre la competencia nos expresa Ugo Rocco, que "es aquella parte de jurisdicción que compete en concreto a cada órgano Jurisdiccional, según algunos criterios, a través de los cuales las normas procesales distribuyen la Jurisdicción entre los varios órganos ordinarios de la misma".⁽¹³⁴⁾

Para José Castillo Larrañaga y Rafael de Pina "la competencia es, en realidad, la medida del poder o facultad otorgado a un órgano Jurisdiccional para entender de un determinado asunto". "En otros términos, se puede decir que la competencia es aquella parte de la potestad Jurisdiccional que está legalmente atribuida a un órgano Judicial determinado frente a una cuestión también determinada...".⁽¹³⁵⁾

El maestro Cipriano Gómez Lara, señala que la competencia en sentido lato es "el ámbito, esfera o campo,

⁽¹³³⁾ "Instituciones de Derecho Procesal Civil", Op. cit., Vol. 2, páe. 175.

⁽¹³⁴⁾ "Lección General del Proceso Civil", Op. cit., páe. 326.

⁽¹³⁵⁾ "Instituciones de Derecho Procesal Civil", Op. cit., páe. 58-59.

dentro del cual un órgano de autoridad puede desempeñar válidamente sus atribuciones y funciones".⁽¹⁸⁸⁾

Para el maestro Carlos Arellano García, la competencia Jurisdiccional es "la aptitud derivada del derecho objetivo que se otorga a un órgano estatal para ejercitar derechos y cumplir obligaciones, en relación con el desempeño de la función Jurisdiccional dentro de los límites en que válidamente puede desarrollarse esa aptitud". "Si la intención era definir la competencia Jurisdiccional, era necesario, como lo hicimos, incluir que el órgano es Jurisdiccional al concedérsele el desempeño de la función Jurisdiccional. No es necesario que sea un órgano del Poder Judicial pues, un órgano del Poder Ejecutivo o del Legislativo pudiera tener encomendado el desempeño de la función Jurisdiccional".⁽¹⁸⁹⁾

La forma de fijar la competencia; siguiendo todavía las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal que en su artículo 144 determina "la competencia de los tribunales se determinará por la materia, la cuantía, el grado y el territorio".

⁽¹⁸⁸⁾ "Técnica General del Proceso". Op. cit., pag. 141-142.

⁽¹⁸⁹⁾ ARELLANO GARCÍA, Carlos. Op. cit., pag. 362-363.

a).- M A T E R I A.

En primer término, se establece en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 10., que es de Jurisdicción federal, pues en cuanto al criterio formal que rige en materia administrativa y al territorio, es una ley emanada del Congreso de la Unión, única autoridad con facultades para establecer formas de conducta de aplicación en todo el territorio mexicano.

Determina que sus disposiciones son irrenunciables por los consumidores y que quedan obligados al cumplimiento de esta ley los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

En la propia ley, en su artículo 30., señala que para los efectos de esta ley por consumidor se entiende a quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios. Por proveedores, a las personas físicas o morales a que se refiere el artículo 20. y por comerciantes a quienes hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compra venta de bienes muebles o inmuebles, la prestación de

servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes.

Los actos jurídicos relacionados con inmuebles, sólo estarán sujetos a esta ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a usar o disfrutar de inmuebles durante lapsos determinados dentro de cada mes o año o dentro de cualquier otro periodo determinado de tiempo, cualquiera que sea la denominación de los contratos respectivos.

En las disposiciones de la propia ley encontramos específicamente sobre quién o quiénes ejerce su tutela la Procuraduría Federal del Consumidores (consumidores y proveedores), y sobre quiénes ejerce su competencia jurisdiccional en el ámbito de la materia. Asimismo, el legislador incursiona dentro de la propia ley civil y adiciona a la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 20., que dice:

"Asimismo, quedan obligados al cumplimiento de esta ley los arrendadores y arrendatarios de bienes destinados para habitación en el Distrito Federal.

Para los efectos del párrafo anterior, la presente ley es de aplicación local en el Distrito Federal en materia de protección al inquilino en arrendamiento para habitación".

Señalando en el artículo 30. bis de la mencionada ley que a la letra dice:

"Para los fines del artículo 20., se entiende por arrendador y arrendatario a quienes, conforme a las disposiciones del Código Civil del Distrito Federal, se hayan obligado recíprocamente uno a conceder el uso temporal de un inmueble destinado a la habitación y el otro a pagar por ello un precio cierto".

De lo que se desprende que la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya no sólo vela por los intereses de los consumidores (específicamente, sino que ampliando el ámbito de competencia por materia en su Jurisdicción abarca ahora también a los arrendatarios, pero sólo en el Distrito Federal).

El Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 50., dice:

"Para los efectos del presente reglamento, las relaciones de consumo se dan entre comerciantes, proveedores o arrendadores, por una parte, y consumidores o arrendatarios por la otra, de conformidad a lo dispuesto por los artículos 20., 30., 30. bis, de la ley".

En materia de arrendamiento la propia Ley Federal de Protección al Consumidor no sólo protege los derechos de los consumidores, sino que amplió su esfera de protección a los

Inquilinos de casa habitación única y exclusivamente a los arrendatarios del Distrito Federal.

La propia Ley Federal de Protección al Consumidor señala en su artículo 3o. bis que serán de aplicación supletoria las disposiciones del Código Civil vigente en el Distrito Federal conforme lo señalado en el artículo 8o. del Código Civil, en el cual quedaron incrementados todos los derechos y obligaciones que tienen los arrendadores y arrendatarios en el Distrito Federal.

Funcionando y creándose dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario, para poder cumplir con las atribuciones que tiene conferidas de proteger, tutelar y vigilar los derechos de la población inquilinaria, brindando apoyo técnico jurídico a los arrendatarios que acuden a la institución, proporcionándoles los elementos necesarios para que puedan hacer valer sus derechos y proteger sus intereses y para cumplir con esta actividad se reciben y atienden todas las quejas que son de su competencia, asimismo, se les brinda la asesoría pertinente, tratando de resolverlas de manera pronta y expedita.

Tomando en cuenta que la Ley Federal de Protección al Consumidor es de orden público, no pueden los consumidores renunciar a los derechos que en ella se consagran y sus

postulados se aplicarán independientemente de cualquier estipulación existente en otros ordenamientos Jurídicos que contengan renunciaciones a los derechos consagrados en la propia ley.

Por lo anterior y tomando como base el artículo 5o de la ley en cuestión, que deroga todas las normas legales o reglamentarias que se opongan a lo dispuesto por la ley, debemos concluir que, ordenamientos como el Código de Comercio o el Código Civil del Distrito Federal, o de los Estados de la Republica, quedan en parte derogados en las estipulaciones que contengan renuncia expresa a los derechos consagrados en la ley y por otra parte, adquieren el carácter de normas supletorias de la propia ley, toda vez que la ley Federal de Protección al Consumidor tiene primacia sobre cualquier otro ordenamiento en este ámbito.

Un claro ejemplo de las anteriores aseveraciones es el artículo 78 del Código de Comercio que establece:

"En las convenciones mercantiles cada uno se obliga en la manera y términos que aparezca que quiso obligarse, sin que la validez del acto comercial dependa de la observancia de formalidades o requisitos determinados".

Quizá es el único freno a esta disposición, además de lo establecido por el artículo 78 del mismo ordenamiento sobre

formalidades, es lo establecido en los artículos 8o. y 10 del Código Civil del Distrito Federal que señalan:

"Los actos ejecutados contra el tenor de las leyes prohibitivas o de interés público serán nulos excepto en los casos en que la ley ordene lo contrario".

"Contra la observancia de la ley no puede alegarse desuso, costumbre o práctica en contrario".

La Ley Federal de Protección al Consumidor establece que la aplicación y vigilancia del cumplimiento de la misma queda a cargo de la Secretaría de Industria y Comercio, si las leyes no señalan la competencia específica de otra dependencia del Ejecutivo.

Es de todos conocido que en la esfera a través de la Secretaría de Estado, les asigna individualmente su competencia, por lo que la ley en cuestión será aplicada y vigilada por las diferentes Secretarías en la esfera de su competencia, por ejemplo los servicios de reservaciones y precios en hoteles, restaurantes, etc., serán vigilados por la Secretaría de Turismo; los servicios de transporte serán vigilados por la Secretaría de Comunicaciones y Transporte, así como el correo, servicio telegráfico y telefónico; la publicidad, empaques y fórmulas de artículos de belleza y tocador, alimentos envasados y enlatados, productos químicos y medicamentos, serán de la competencia de la Secretaría de

Salud, y así cada Secretaría de Estado ejercerá sus atribuciones acorde a la competencia de la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, y si no existe estipulación que delimite competencia expresa a una determinada Secretaría, será competencia de la Secretaría de Fomento y Comercio Industrial.

Según determine el Reglamento respectivo, todas las autoridades federales, estatales y municipales coadyuvarán con las Secretarías competentes en el cumplimiento de la propia ley.

b).- CUANTIA.

Tomando como base el artículo 144 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, que incluye la determinación de la competencia por cuantía en términos genéricos.

La importancia pecuniaria de los intereses que se debaten en el proceso, servirá para determinar si un Juez es o no competente para conocer del asunto.

Por lo que la Procuraduría Federal del Consumidor, recibe al consumidor con el servicio que se le proporcione en la recepción de quejas, su tramitación y asesoría en la misma, para la adecuada orientación y asesoría de problemas entre consumidores y proveedores de bienes y servicios.

Por lo cual esta actividad resulta fundamental en virtud del carácter social que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor y toda vez que esta institución tiende a ser dinámica, imaginativa, previsor y creativa a fin de lograr su adaptación y congruencia con la realidad social de hoy en día.

Por lo que el entonces Procurador Federal de Protección al Consumidor, licenciado Salvador Pliego Montes, estableció la forma de suplir ausencias temporales, adscribe unidades y delega facultades en los funcionarios, con fundamento en los artículos 57, 57 bis, 58, 59, 59 bis, 60,

fracciones II, III, VI y VII y relativos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para la mejor organización de las funciones de la Procuraduría.

Y en el punto décimo sexto del mismo acuerdo señala:
"Con el propósito de agilizar el despacho de los asuntos de las unidades administrativas competentes, las facultades delegadas a los directores generales, de área en los asuntos cuya cuantía no exceda de 1250 veces el salario mínimo diario que rige en el Distrito Federal, a los subdirectores en asuntos hasta 700 veces dicho salario y a los Jefes de departamento en asuntos cuya cuantía no sobrepase 500 veces el expresado salario, con excepción de las atribuciones de reducir sanciones aplicadas en vía de apremio y las previstas en los dispositivos 86, fracción I, 87 y 88 de la ley de la materia". Este acuerdo fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1987.

Siendo esta la única limitante de competencia en relación a la cuantía, no afectando los intereses de la población consumidora, toda vez que esta es una delegación de facultades, respecto de la cuantía de los asuntos internos de la propia Procuraduría para el mejor desempeño de sus facultades.

El titular del Poder Ejecutivo Federal, licenciado Carlos Salinas de Gortari, expidió con fecha 5 de febrero de

1991, el Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 6 del propio mes, en virtud del cual se define la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante el establecimiento de las bases de organización y funcionamiento de la misma, para el debido desempeño de las atribuciones de sus unidades administrativas, cuyos ámbitos de competencia están delimitados por el propio ordenamiento reglamentario.

Asimismo, el 7 de febrero de 1991, el Procurador Federal del Consumidor en aquél entonces, licenciado Javier Coello Trejo, expide un acuerdo por el cual se define la adscripción de las unidades administrativas que conforman la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo publicado el 7 de febrero de 1991 y en la cual en su artículo 2o. transitorio dice:

"Se abrogan los acuerdos dictados por el Procurador Federal del Consumidor, con anterioridad a la expedición del presente ordenamiento, publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 27 de febrero de 1980, 28 de julio de 1983, 30 de agosto de 1983, 27 de enero de 1984, 10 de septiembre de 1985, 14 de agosto de 1987, 8 de febrero de 1989, 12 de septiembre de 1989 y 5 de octubre de 1989".

De lo que se desprende que ha sido abrogado el acuerdo dictado por el Procurador Federal del Consumidor el 11

de agosto de 1987, en el que se señalaba la competencia por cuantía en la Procuraduría Federal del Consumidor.

c).- TERRITORIO.

En la competencia por territorio, la aptitud Jurídica de conocimiento de controversia se distribuye entre los diversos Juzgadores mediante el señalamiento de dos elementos:

a).- El Juzgador tiene señalada una circunscripción geográfica, perfectamente delimitada.

b).- El caso controvertido tendrá un elemento de sujeción o de conexión previsto por la ley, del cual se deriva que el asunto, territorialmente cae dentro de la circunscripción geográfica que tiene señalado ese Juzgador.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 10., señala "las disposiciones de esta ley regirán en toda la República y son de orden público e interés social"; de lo que se desprende que esta ley es de carácter federal, puesto que regirá en toda la República.

Asimismo, en el Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 10., señala "el presente reglamento tiene por objeto definir la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante el establecimiento de las bases de organización y funcionamiento de la misma"; de lo que se desprende que la propia ley señala que es federal la competencia de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor. Siendo

federal para los proveedores y consumidores que encuadren dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en sus artículos 2o. y 3o. bis, señala que la aplicabilidad de esta ley no sólo es para proveedores y consumidores, sino que también quedan obligados al cumplimiento de esta ley los arrendadores y arrendatarios con su inclusión en la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia local únicamente para el Distrito Federal, en relación a la protección del inquilino de arrendamiento para casa habitación, teniendo como disposiciones supletorias el Código Civil del Distrito Federal.

La Procuraduría Federal del Consumidor, no sólo protege los derechos de los consumidores, sino que amplió su esfera de protección a los inquilinos de casa habitación, única y exclusivamente a los arrendatarios del Distrito Federal, siendo local esta competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, toda vez que la fracción X del artículo 73 constitucional, otorga al Congreso de la Unión, la facultad de legislar en materia de comercio, en ejercicio de ello se aprobó la Ley Federal de Protección al Consumidor que tiene así carácter federal, y si bien esta característica implica que sus disposiciones tendrán vigencia en toda la República (artículo 1o. de la propia ley), también trae

aparejada relevantes limitaciones por lo que a su contenido toca.

En efecto, a pesar de su importancia social, la ley no cubre ni regula como tal el arrendamiento de bienes inmuebles en los Estados, puesto que el legislador, en atención a lo que preceptúa el artículo 124 constitucional, es facultad de los Estados; de donde se desprende su Jurisdicción de tipo territorial para la protección de los arrendatarios y aplicando las disposiciones del Código Civil vigente en el Distrito Federal conforme a lo establecido en el mismo Código Civil, en el cual quedaron incrementados todos los derechos y obligaciones de los arrendadores y arrendatarios para el Distrito Federal en el Título Octavo del mismo ordenamiento legal antes citado.

11.2. FACULTADES O ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Dadas las variables económicas que inciden en la sociedad, toda organización tiene que ser dinámica, imaginativa, previsora y creativa, a fin de lograr su adaptación y congruencia con la realidad social de hoy en día.

En el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta se ha modificado de acuerdo con ciertos fenómenos sociales, económicos que afectan el consumo de la ciudadanía, como lo son el crecimiento demográfico, la mayor demanda de bienes y servicios, problemas de encarecimiento, desabasto, anomalías comerciales, mala prestación de servicios, etc.

De ahí que la actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor, se ha convertido en una de las principales herramientas del Estado para proteger los derechos de la población consumidora, dentro del Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994, delineada por el Ejecutivo Federal para el desarrollo del país, y que se vio obligada a modificar su estructura organizacional⁽¹⁰⁾ y tomando en cuenta que el régimen jurídico nacional necesita actualizarse y fortalecerse conforme a los requerimientos derivados del desarrollo del país, para estar en condiciones de atender los reclamos de la sociedad en general.

(10) Diario Oficial de la Federación, publicado el 6 de febrero de 1991.

Ha sido necesario fortalecer las políticas de protección al consumidor, de tal manera que el cambio económico tiende a consolidar el crecimiento con estabilidad y equidad con el consiguiente bienestar social, con prioridad nacional, siempre dentro del cauce de nuestro estado de derecho.

Por lo que el 6 de febrero de 1991, se publica en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el que señala, en su artículo 1o. lo siguiente:

"El presente reglamento tiene por objeto definir la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante el establecimiento de las bases de organización y funcionamiento de las mismas, para el debido desempeño de las atribuciones cuyo ámbito de competencia está previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para los efectos del presente reglamento, se entiende por ley, a la Ley Federal de Protección al Consumidor y por Procuraduría, a la Procuraduría Federal del Consumidor".

Y toda vez que en el mismo reglamento en su artículo 2o. dice:

"La Procuraduría es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propios, 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 y demás ordenamientos jurídicos, para fortalecer la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo en general".

Y tomando en cuenta que el artículo 2o. antes transcrito retoma las atribuciones señaladas en el Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 59, en su XV fracción, señala específicamente las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

"ARTICULO 59.- La Procuraduría Federal del Consumidor, tiene las siguientes atribuciones:

I.- Representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridades administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, encaminados a proteger el interés del consumidor;

II.- Representar colectivamente a los consumidores en cuanto tales, ante entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios;

III.- Representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, previo el mandato correspondiente, cuando a juicio de la Procuraduría la solución que pueda darse al caso planteado, llegare a trascender al tratamiento de intereses colectivos.

IV.- Estudiar y proponer medidas encaminadas a fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

V.- Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores.

VI.- Ejercer, con el auxilio y participación, en su caso, de las autoridades locales, la función de inspección y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la Secretaría de Comercio y

Fomento Industrial, así como sancionar su violación en términos de los artículos 86 y 87 y denunciar ante quien corresponda los casos de que tenga conocimiento por incumplimiento de normas de calidad, peso, medidas y otras características de los productos y servicios.

VII.- Denunciar ante las autoridades competentes los casos en que se presume la existencia de prácticas monopólicas o tendientes a la creación de monopolios, así como las que violen las disposiciones del artículo 28 constitucional y sus leyes reglamentarias.

VIII.- Procurar la satisfacción de los derechos a los consumidores, conforme a los siguientes procedimientos:

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.

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 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.

c).- Si el 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 elevación de los mismos. El compromiso se hará constar en acta que al efecto se levante.

En amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje y la Procuraduría resolverá en conciencia y buena fe 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 Juzguen 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 del procedimiento, admitirán como único recurso el de revocación. Los laudos no admitirán recurso alguno, si así lo disponen las partes en el compromiso arbitral.

d).- Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere el inciso b) pero si 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 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

administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejerciten ante la Jurisdicción ordinaria.

Si los hechos motivo de la reclamación consisten en infracción a artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor diversos de los mencionados en el artículo 87 de la misma, se harán del conocimiento de la autoridad competente.

e).- Los reconocimientos de los consumidores y proveedores de obligaciones a su cargo, y los ofrecimientos para cumplirlas, que conste por escrito y sean aceptados por su contraparte, formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, obligan de pleno derecho. 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.

f).- Los plazos para presentar las reclamaciones con base en esta ley serán los previstos en la misma o, de no haber previsión alguna, de seis meses siguientes al día en que se haya recibido o debió recibirse el bien, se haya disfrutado o debió disfrutarse el servicio. Tratándose de bienes inmuebles, dicho plazo será de un año. En todo caso, presentada oportunamente la reclamación se tendrá por ininterrumpido el término para la prescripción de las acciones del orden civil o mercantil durante el lapso que dure el procedimiento a que se refieren los incisos a), b) y d) de esta fracción.

g).- Dentro del procedimiento a que se refiere esta fracción la Procuraduría Federal del Consumidor podrá recibir billetes de depósito expedidos por la institución legalmente autorizada para ello, de lo que notificará al interesado para los efectos a que hubiere lugar. Una vez concluido el procedimiento, se endosarán dichos billetes según corresponda.

h).- Cuando se haya presentado alguna reclamación en la Procuraduría Federal del Consumidor o se esté substanciado el procedimiento a que se refiere esta fracción, resultará improcedente en otra vía, cualquier

Julcio para dirimir las diferencias entre proveedor y consumidor por los mismos hechos.

ij).- Si para resolver sobre la reclamación se requiere peritaje respecto de las condiciones del bien adquirido u objeto de determinado servicio, se aceptarán los peritos que propongan proveedor y consumidor y, en caso de discrepancia entre ellos, la Procuraduría Federal del Consumidor designará un perito. Lo mismo se observará en caso de que proveedor o consumidor o uno solo de ellos no proponga peritos.

IX.- Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que lleguen a su conocimiento y que puedan ser constitutivos de delito.

X.- Excitar a las autoridades competentes a que tomen las medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores o de la economía popular.

XI.- Denunciar ante las autoridades correspondientes y además, en su caso ante el superior Jerárquico de la autoridad responsable, los hechos que lleguen a su conocimiento, derivados de la aplicación de esta ley que puedan constituir delitos o infracciones.

XII.- Hacer del conocimiento público, cuando lo juzgue conveniente, las expectativas que haga en los términos de la fracción X de este artículo.

XIII.- Organizar y manejar el Registro Público de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 63.

XIV.- Promover la constitución de organizaciones de consumidores y prestarles la asesoría necesaria.

XV.- En general, velar en la esfera de su competencia por el cumplimiento de esta ley de las disposiciones que de ella emanen".

La Procuraduría Federal del Consumidor, es definida por el artículo 57 de la propia ley que la crea como un

"organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad... para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora".

De los elementos de esta definición se desprenden consecuencias y consideraciones importantes.

La que primero salta a la vista es que la ley rompe con viejos conceptos de derecho administrativo al determinar que un organismo descentralizado, sin perder por ello su calidad de tal, puede ser autoridad.

Anteriormente la doctrina mexicana, en forma casi unánime, sostenía que no eran descentralizables las funciones propias de la autoridad, sino tan sólo las técnicas o de fomento.^(*)

No obstante, en el caso de la Procuraduría era, y es necesario que fuera a la vez autoridad y organismo descentralizado, con todo lo que esto implica.

Mucha son las razones para ello; desde un punto de vista, "la autonomía relativa que implica, por su naturaleza, la descentralización, es evidente que resulta indispensable para que la Procuraduría Federal del Consumidor pueda ejercer

(*) Antonio García Palacios-Pablos, "Treinta y Cinco Años de Consumidores", Madrid, 1975. Obra citada por Ernesto Rojas Benavides "Algunos Principios y Preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor".

con eficacia las atribuciones que le confiere la ley, ya que, aunque dentro del cuadro general del poder ejecutivo, no podría depender de Secretaría alguna, pues de otra suerte se encontraría imposibilitada para excitar a esa a la adopción de medidas tendientes a la protección de consumidores, o para la representación de éstos ante la misma".⁽⁶²⁾

Desde otra perspectiva, sólo una autoridad puede tener la atribución de velar por el cumplimiento de la ley, (artículo 59, fracción XV), incluso por parte de las demás autoridades.

Consecuencia de ser autoridad es la posibilidad de emplear medios de apremio (artículo 66 de la propia ley). Estos pueden utilizarse en el ejercicio de todas y cada una de sus funciones incluyendo, lógicamente, la de exigir a otras autoridades el que le proporcionen los datos e informes que solicite para el desempeño de sus atribuciones (artículo 65). Esto, también, sólo puede hacerlo quien tiene carácter de autoridad.

Aunque parezca redundante, es necesario subrayar la importancia que concedió el legislador a que la Procuraduría fuera autónoma. Tiene, entre otras, la facultad y obligación (artículo 59, fracción XI) de denunciar ante el superior

⁽⁶²⁾ Cámara de Diputados, Dictamen sobre la Iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor, 17 de noviembre de 1975.

Jerárquico de la autoridad responsable los hechos que pueden constituir no sólo delitos y faltas, sino también negligencias u omisiones oficiales.

Esto significa que, si se llegare a dar el caso, podría presentar esa acusación, respecto de un Secretario de Estado, ante el Presidente de la República.

El legislador para impedir problemas duros con este tipo de situaciones, expresamente determinó, en el artículo 4o. transitorio de la propia ley que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ministrará directamente a la Procuraduría Federal del Consumidor los fondos necesarios para su organización y actividades.⁽¹³³⁾

La Procuraduría Federal del Consumidor puede estar coordinada que no debe entenderse a lo mismo que sometida, por un Secretario de Estado, cuyas facultades propias no afecten u obstaculicen, sino sería de desear, faciliten las del Procurador mismo. Surge, sin embargo, un problema: con la dudosa excepción de una, todas las Secretarías de Estado tienen una o varias atribuciones que inciden en el campo de las relaciones entre proveedores y consumidores.⁽¹³⁴⁾

⁽¹³³⁾ Artículo 4o. transitorio de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

⁽¹³⁴⁾ Constituye un serio error técnico el que, para efectos de su aplicación y observancia la Ley Federal de Protección al Consumidor no haya sido reafirmada por la totalidad de los Secretarías de Estado, a quienes otorga atribuciones.

Así ninguna podría encabezar al sector dentro del cual quedará agrupada la Procuraduría. Como esto no es deseable ni factible, la única solución consistente en colocarla dentro del sector cuya cabeza tenga facultades sólo marginales en asuntos que afecten al consumidor y cuyas restantes atribuciones complementen, por así decir, las de la Procuraduría, impulsándola si fuere el caso. No se puede menospreciar el hecho de que, en determinadas circunstancias, una acción enérgica por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor, sobre todo al excitar a las autoridades o denunciar los excesos u omisiones en que incurran, puede tener pronunciado un pacto político.

En la definición que la ley hace de la Procuraduría, se dice que ésta se crea "para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora". Estas palabras la connotan como una verdadera Procuraduría en el más puro sentido del término. No está nada más para proteger ni defender derechos, sino para promover (procurar) intereses también.

Pero, así sea esto cierto, no lo es cien por ciento. La Procuraduría Federal del Consumidor está concebida como un organismo de equidad; su imparcialidad debe ser plena, y está abierta por igual a proveedores y consumidores. Esto no es efecto accidental sino producto de una madura reflexión.

La iniciativa presidencial enviada al H. Congreso de la Unión, llamaba al organismo "Procuraduría Federal para la Defensa del Consumidor". La Cámara de Diputados sustituyó esa denominación por la actual de "Procuraduría Federal del Consumidor", lo que "no es un mero prurito del lenguaje, sino que subraya, por una parte la función de representación social que le confiere la ley, por la otra, es más congruente con sus atribuciones, ya que, principalmente el actuar como conciliador o árbitro, este organismo puede y debe hacerlo no únicamente a moción de los consumidores, sino también de los proveedores, a quienes la fracción VIII del artículo 58 coloca en su redacción en primer término".⁽¹⁰⁾

Es de repetirse, la sola lectura de las atribuciones que la ley confiere a la Procuraduría, lleva de inmediato al convencimiento de su trascendencia no sólo administrativa o jurídica, sino, sobre todo, social.

A través de ella el consumidor asegura su dignidad jurídica, su importancia como factor determinante dentro del proceso económico, y conjunta su acción con el Estado para lograr la efectiva tutela y más aún, promoción de los intereses de la clase consumidora, la de carácter universal.

⁽¹⁰⁾ Cámara de Diputados, *Idem*.

En el reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 6o. señala lo siguiente:

"Para el ejercicio de las atribuciones y el despacho de los asuntos que compete a la Procuraduría, dicho organismo contará con los siguientes servidores públicos y unidades:

Procurador.

Subprocuraduría de Servicios al Consumidor.

Subprocuraduría de Organización de Consumidores.

Subprocuraduría de Inspección y Vigilancia.

Subprocuraduría Jurídica.

Coordinación General de Administración.

Unidad de Contraloría Interna.

Unidad de Comunicación Social.

Dirección General de Delegaciones.

Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje.

Dirección General de Resoluciones Administrativas.

Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario.

Dirección General de Promoción y Organización de Consumidores.

Dirección General de Capacitación de Consumidores.

Dirección General de Inspección y Vigilancia.

Dirección General de Estudios y Proyectos.

Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Dirección General de Contratos de Adhesión.

Dirección General de Apoyo Técnico.

Dirección General de Organización.

Dirección General de Administración.

Dirección General de Informática.

Delegaciones..

Asimismo, la Procuraduría contará con directores de área, subdirectores, jefes de departamento, subjefes de departamento, jefes de oficina, jefes de sección, jefes de mesa, conciliadores, secretarios arbitrales, dictaminadores, inspectores, verificadores, ejecutores de sanción, notificadores, peritos, promotores, instructores y demás personal técnico y administrativo que determine el Procurador, con base en el presupuesto".

"ARTICULO 7o.- Para efectos de planeación, coordinación, control, seguimiento y evaluación de acciones, las unidades y direcciones generales se administrarán a la subprocuraduría respectiva o a la coordinación general de administración, mediante acuerdos que dictará el Procurador, los cuales serán publicados en el Diario Oficial de la Federación, sin perjuicio de que algunas pudieran depender directamente de dicho servidor público.

La Procuraduría contará con las unidades que a nivel nacional, requiere el despacho de las atribuciones de la misma, las cuales tendrán conciliadores, secretarios arbitrales, dictaminadores, inspectores, verificadores, ejecutores de sanciones, notificadores, peritos, promotores, instructores y demás servidores públicos, cualquiera que sea su denominación, tomando en cuenta las previsiones presupuestales."

El titular del Poder Ejecutivo Federal, expidió con fecha 5 de febrero de 1991, el reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor antes

mencionado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de febrero de 1991, en el cual se define la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante el establecimiento de las bases de organización y funcionamiento de la misma, para el debido desempeño de las atribuciones de sus unidades administrativas, cuyos ámbitos de competencia están delimitados por el propio ordenamiento reglamentario. (100)

Quedando adscritas de la siguiente manera:

1.- Al Procurador Federal:

- a).- Unidad de Contraloría Interna.
- b).- Unidad de Comunicación Social.
- c).- Dirección General de Delegaciones.

2.- A la Subprocuraduría de Servicios al Consumidor:

- a).- Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje.
- b).- Dirección General de Resoluciones Administrativas.
- c).- Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario.

3.- A la Subprocuraduría de Organización de Consumidores:

- a).- Dirección General de Promoción y Organización de Consumidores.

(100) Diario Oficial de la Federación del 7 de febrero de 1991 (Acuerdo por el cual se define la adscripción de las unidades administrativas que conforman la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor).

b).- Dirección General de Capacitación de Consumidores.

4.- A la Subprocuraduría de Inspección y Vigilancia

a).- Dirección General de Inspección y Vigilancia.

b).- Dirección General de Estudios y Proyectos.

5.- A la Subprocuraduría Jurídica:

a).- Dirección General de Asuntos Jurídicos.

b).- Dirección General de Contratos de Adhesión.

c).- Dirección General de Apoyo Técnico.

6.- A la Coordinación General de Administración:

a).- Dirección General de Organización.

b).- Dirección General de Administración.

c).- Dirección General de Informática.

Bajo el esquema de escrito en sus seis grupos funcionales, la Procuraduría tiene capacidad organizacional para atender sus atribuciones, dar cumplimiento a sus responsabilidades y alcanzar sus metas y objetivos.

En el Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 59 y 59 bis, en su XV fracción, señala específicamente las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

"ARTICULO 59 BIS.- Tratándose de inmuebles destinados a la habitación ubicados en el Distrito Federal, la Procuraduría Federal del Consumidor tendrá las mismas atribuciones a que se refiere el artículo anterior, de representación, vigilancia y tutela de los derechos de los arrendatarios".

"Para el ejercicio de las atribuciones y el despacho de los asuntos a cargo de la Profeco, las unidades administrativas que conforman su estructura orgánica, que se precisan en el reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, quedan adscritas en los siguientes términos:⁽⁷⁷⁾

Quedando a cargo del Procurador Federal:

- a).- La Unidad de Contraloría Interna.
- b).- La Unidad de Comunicación Social.
- c).- La Dirección General de Delegaciones.⁽⁷⁸⁾

LA UNIDAD DE CONTROL INTERNA.

El programa respectivo de la Contraloría Interna tiene como objetivo el contar con información veraz y oportuna para el control y evaluación de las actividades programadas por las diferentes direcciones para cada año.

El seguimiento del mismo hace viable la implantación del Sistema Integral de Control Interno, objetivo central de la Contraloría Interna, pues de él dependerá la adecuada

⁽⁷⁷⁾ Ciaric Oficial de la Federación, ibidem, pag. 57.

⁽⁷⁸⁾ Ibidem, pag. 57.

programación, control y evaluación de las actividades de la Procuraduría Federal del Consumidor, en su conjunto convirtiéndose tanto en un mecanismo de suministro de información permanente al C. Procurador para el apoyo de la toma de decisiones. (Artículo 19 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

En virtud de que las actividades de la Procuraduría Federal del Consumidor revisten gran importancia por el amplio sentido social que implican, es necesario contar con información para el control y evaluación de las actividades de las diferentes direcciones, con el fin de contribuir a la toma de decisiones y aplicar medidas de corrección en caso de desviación.

Se considera necesario implantar un sistema automatizado de información sobre el control de las funciones encomendadas a la entidad, que permita conocer oportunamente la situación programática y contribuir así, a la toma de decisiones dentro del marco del Sistema Integral de Control Interno de la propia Procuraduría.

El objetivo es implantar el sistema automatizado en cuestión, siendo éste también la meta de la actividad, para cuyo cumplimiento se realizarán las acciones de diseño del sistema, captura de registro para el control y seguimiento de los objetivos y metas de las diferentes direcciones, mediante

la integración de una base de datos con información, para la observación de relevantes resultados dentro de las auditorías, de quejas y denuncias.

Las revisiones técnicas y financieras contemplan en el marco del Programa Anual de Auditorías, siendo indispensables para vigilar el cumplimiento de las políticas y normas emitidas por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) y el logro de los objetivos y metas de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Verificando y evaluando las operaciones y sistemas de control de las áreas de las direcciones de las entidades, con el propósito de determinar el grado de eficiencia y eficacia con que están alcanzando los objetivos y metas, vigilando además que la transparencia, manejo y aplicación de los recursos públicos respondan a las políticas dictadas en la materia.

Las acciones comprenden revisiones técnicas enfocadas al análisis y evaluación de los sistemas y controles para el análisis y evaluación de los recursos financieros, materiales y presupuestales manejados por las direcciones.

Las quejas y denuncias, en contra de los servidores públicos como reflejo de la actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor, se hace necesario difundir entre los

consumidores, las obligaciones de los servidores públicos, así como también entender las quejas y denuncias por incumplimiento de los mismos a nivel federal, el objetivo es prevenir y combatir la corrupción en sus diferentes manifestaciones entre los servidores públicos, a través de la elaboración de un Manual de Procedimiento de Quejas y Denuncias y la atención permanente de las mismas, con lo cual se brinda la atención ciudadana.

Asimismo, atendiendo a dos compromisos fundamentales, cumplir con las obligaciones de control y evaluación gubernamental y crear las condiciones necesarias para mejorar la presentación de bienes y servicios a los consumidores, mediante la acción conjunta de la Procuraduría Federal del Consumidor, con otras agrupaciones sociales. Se tiene en este punto como objetivos, coordinarse con los diversos órganos de control de la Administración Pública Federal, para dar cumplimiento a la legislación existente sobre evaluación y control, participar con agrupaciones sociales, para monitorear la prestación de bienes y servicios a los consumidores y establecer convenios con institutos y organismos especializados en la materia, para manejar información actualizada.

La meta de esta actividad es un Informe para la reunión del Comité de Auditoría, un registro de la declaración de situación patrimonial de los servidores públicos de la

institución, concursos de adquisición, verificación, registro de actas de entrega, recepción, convenios con instituciones y organismos nacionales e internacionales.

Comprendiendo el cumplimiento de los mecanismos de control, evaluación externos, para lo cual se elaborará el informe para la reunión del Comité de Auditoría, verificación de la entrega de la Declaración de Situación Patrimonial de los Servidores Públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor; se asistirá a concursos de adquisición de la Procuraduría Federal del Consumidor para su verificación, supervisión y control de las actas de entrega-recepción, coordinación con auditores externos durante las revisiones mediante la presentación veraz y oportuna de la documentación pertinente, y el establecimiento de convenios con instituciones y organismos nacionales e internacionales para intercambiar experiencias y/o materiales sobre control y evaluación. (Artículo 19 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

LA Unidad de Comunicación Social comprende actividades que fundamentalmente consisten en la edición de publicaciones, otorgamiento de información, relaciones públicas y difusión de los servicios que ofrece la Procuraduría Federal del Consumidor.

Tales actividades implican una corresponsabilidad con las diferentes dependencias y organismos del gobierno federal, áreas y unidades administrativas de la institución e iniciativa privada.

Teniendo como objetivo el concientizar a la población a través de los diversos medios de comunicación de los derechos que le concede la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como informarse sobre las facultades y atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Se pretende dar información a la población consumidora y al personal interno de la Profeco, sobre las actividades que realiza este organismo a través de sus publicaciones tales como: periódico mural, catálogos informativos, carteles y revistas internas y externas.

Se persigue con ello el de proporcionar información a la población consumidora con el fin de coadyuvar a la realización de acciones oportunas y coherentes que permitan dar una respuesta satisfactoria a los requerimientos de los consumidores en general.

Entre las actividades, están la elaboración, impresión y difusión de los servicios de la Procuraduría

Federal del Consumidor: a través de los diferentes medios de información escritos.

Esta está enfocada a mantener informadas a las diferentes direcciones que conforman esta institución, con respecto a las diversas actividades que en ella se realizan.

Estando encaminadas a través de la elaboración, integración y difusión de las referidas síntesis; la organización, convocatoria y celebración de las conferencias de prensa, así como la atención permanente de las solicitudes de los representantes de los medios de información sobre los diversos procedimientos.

Asimismo, con las relaciones públicas se permitirá un acercamiento entre los colaboradores externos (dependencias y organismos públicos y privados), con representantes de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Se tiende a proporcionar un ambiente de cordialidad, confianza y respeto entre los funcionarios de la Procuraduría, con los representantes de todos los medios de comunicación, así como con los funcionarios del gobierno encargados de la comunicación.

Comprendiendo las actividades de difusión y promoción a través de los servicios de apoyo, orientación e información

que presta la Procuraduría Federal del Consumidor a nivel nacional, tiene el objetivo de la actividad el mantener informada a la población consumidora sobre los servicios referidos.

Las acciones principales para ello son: la elaboración de los guiones de radio y televisión, así como la difusión de los mismos, a nivel nacional.

Siendo necesaria la difusión entre la población consumidora, de los servicios que presta la Institución en cuanto a quejas y denuncias por medio de boletines, trípticos informativos y carteles, siendo el objetivo el dar a conocer a la población consumidora tales servicios.

DIRECCIÓN GENERAL DE DELEGACIONES.

Las funciones primordiales son las de planear, dirigir, controlar y evaluar las diferentes actividades de las delegaciones, supervisando que se cumpla con las políticas implementadas por la institución, y con los lineamientos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y lograr optimizar los recursos existentes.

Lo anterior a través de la existencia jurídica y del apoyo administrativo.

"ARTICULO 58 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.- El domicilio de la Procuraduria será la ciudad de México y se establecerán delegaciones en todos y cada uno de los Estados, así como en los lugares en que se considere necesario. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.

Para los efectos del artículo anterior, serán coadyuvantes de la Procuraduria, toda clase de autoridades federales, estatales y municipales, así como las organizaciones de los consumidores, de acuerdo con lo que disponga el reglamento respectivo".

Por lo que el propósito de la Procuraduria Federal del Consumidor, es la de establecer mecanismos que permitan mejorar la prestación de los servicios que proporciona, así como facilitar y hacer más expeditos los trámites administrativos que se llevan a cabo en la misma.

Que, como resultado de los estudios realizados, se desprende la conveniencia de consolidar la desconcentración operativa, ampliando las atribuciones de las delegaciones.

Expide el en ese entonces Procurador Federal del Consumidor, licenciado Emilio Chauvffet Chemer, el acuerdo por el cual se transfieren diversas atribuciones a las delegaciones, y otras unidades administrativas, y se delegan facultades en los servidores públicos que indican, mismos que fueron publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de octubre de 1990.

En el cual en su artículo 10, establece que "se transfirió a la Subprocuraduría de Inspección y Vigilancia, la Dirección de Delegaciones Metropolitanas y las Delegaciones Federales, sin perjuicio de las facultades que tienen conferidas, adscribiéndolas a la Dirección General de Inspección y Vigilancia". (Diario Oficial de la Federación de 5 de octubre de 1990).

Asimismo, el 7 de febrero de 1991, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el acuerdo por el cual se define la adscripción de las Unidades Administrativas que conforman la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Mencionando en su artículo único, que la Dirección General de Delegaciones (no hace distinción alguna entre las metropolitanas y las federales) quedarán adscritas al Procurador Federal.

Partiendo de esta nueva situación jurídica, el objetivo de las delegaciones es mantener coordinación en los apartados de información, comunicación y autorización, para que el ámbito delegacional sea más expedito en sus funciones.

Tiene las atribuciones de controlar, planear, dirigir y evaluar las actividades, vigilando que se cumpla con las políticas implementadas por la Procuraduría Federal del

Consumidor, señaladas en su artículo 21 del Reglamento del Capítulo 80. de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las metas para cumplir con tales objetivos son: A través de la elaboración de planes, programas y supervisiones, efectuando Juntas de trabajo y rindiendo informes y controles, así como elaborando proyectos para la fijación de metas.

Teniendo como finalidad planear, dirigir, controlar y evaluar las actividades supervisando que se cumpla con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, proporcionando asesoría jurídica para dar cumplimiento a sus funciones, resolviendo las consultas que sean planteadas y brindar los elementos necesarios para la resolución de los mismos, así como atender y orientar cuando así lo requieran los consumidores y proveedores sobre el trámite de expedientes.

A través de efectuar acuerdos, otorgar asesoría Jurídica, revisar los expedientes, la remisión de constancias de notificaciones, efectuando resoluciones o acuerdos, así como celebrando audiencias, y la celebración de convenios conciliatorios por vía telefónica, remitiendo y relacionando expedientes, oficios y multas, así como el brindarle atención al público.

En la recepción de expedientes, elaboración de controles, revisión de expedientes y remisión de los mismos, a las diferentes direcciones según sea el trámite correspondiente, así como la recepción de actuaciones para notificación, remisión de las mismas, recepción de constancias y emisión de estas a su origen, recepción de recursos, solicitud de expedientes, estudio de expedientes, elaboración de proyectos de acuerdo o resoluciones, celebración de audiencias de conciliación y de cumplimiento de convenios, elaboración de citatorios, multas, solicitudes de peritajes y verificaciones, así como la devolución de expedientes a la dirección correspondiente.

Partiendo de la base de los artículos 35 y 36 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala específicamente las atribuciones de las Delegaciones de la Procuraduría.

LA SUBPROCURADURIA (DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR).

Esta Subprocuraduría está encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere a la Procuraduría Federal del Consumidor la Ley Federal de Protección al Consumidor, son los objetivos primordiales de la Institución (artículo 12 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

En este sentido se conformó el Programa de Servicios al Consumidor, como el contacto directo e inicial con éste para que se cumplan las atribuciones mencionadas, dado que éstas son la imagen de la Procuraduría: El Servicio.

Quedando adscritas las siguientes direcciones: La de Quejas, Conciliación y Arbitraje, la de Resoluciones Administrativas y la Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario.

**LA DIRECCION DE QUEJAS, CONCILIACION
Y ARBITRAJE.**

El artículo 22 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala claramente cuáles son las atribuciones de la Dirección de Quejas, Conciliación y Arbitraje.

El primer contacto de los consumidores con la Procuraduría Federal del Consumidor es con esta dirección, que es la que proporciona en la recepción, tramitación y asesoría de quejas y denuncias, mismo que se fundamenta en los artículos 52 y 59, fracciones IV y VIII, inciso a) de la ley rectora de la Procuraduría, misma que tiene como objetivo mantener una buena imagen de atención al público, al tramitar

con rapidez y eficiencia los asuntos que se presenten en esta institución.

Un gran número de personas concurren a la Procuraduría Federal del Consumidor, para solicitar orientación y asesoría de problemas entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, por lo cual esta actividad resulta fundamental en virtud del carácter social que tiene asignada la Procuraduría Federal del Consumidor, en cuanto a orientación y asesoría se refiere, para buscar solución a los problemas planteados.

La meta de esta actividad es lograr una mejor atención y asesoría a las personas que concurren a la institución. Las acciones encaminadas a lograr tal meta son la orientación al público en general sobre el trámite a seguir ante la autoridad competente, para conocer su reclamación, asesorar a los consumidores sobre sus derechos como tales y sobre las atribuciones y facultades con las que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor.

Y toda vez que la recepción de la queja tiene gran importancia, en virtud de que ésta es el documento base del procedimiento administrativo, conciliatorio o arbitral, con el cual el consumidor puede hacer valer sus derechos, al recibir las reclamaciones en forma adecuada, asignándole el trámite pertinente para la pronta solución del problema, se está

cumpliendo con una de las finalidades de la propia institución (artículo 59, fracción VIII, inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

La conciliación telefónica resulta ser un procedimiento que agiliza la solución del problema planteado, con sólo ponerse en contacto con el proveedor por la vía telefónica, en aquellos casos en que el motivo de reclamación se estime de fácil solución.

El objetivo de la actividad es resolver con rapidez los problemas planteados por los consumidores, se persigue como meta el solucionar el mayor número de reclamaciones por la vía mencionada, lo que se logra con acciones como el contacto telefónico con los proveedores para conciliar la queja planteada; la celebración de comparecencia de rendición de informa y la celebración de convenios con los proveedores, para la solución rápida de los problemas planteados.

Las denuncias, son la vía a través de la cual la población consumidora hace del conocimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor, las presuntas violaciones a precios oficiales de los productos o servicios o cualquier violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, incluyendo quejas por desabasto de gas y falta de servicio telefónico, teniendo como objetivo proporcionar a los consumidores el servicio de recepción y trámite de las propias denuncias.

La conciliación es el procedimiento por medio del cual se exhorta a las partes (consumidores y proveedores) a solucionar sus conflictos mediante la concertación de intereses en las audiencias respectivas. El procedimiento conciliatorio, busca el avenimiento entre las partes al instrumentar los procedimientos para tal efecto y su único objetivo es lograr la conciliación, la meta de la actividad es la celebración de convenios conciliatorios (artículo 59, fracción VIII, inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor) a través de las siguientes acciones:

El desahogo de comparecencia de rendición de informe y audiencias de conciliación, unificación de criterios, celebración de convenios y/o promoción al sometimiento arbitral (artículo 59, fracción VIII, inciso c) de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

El objetivo del procedimiento administrativo es lograr el total cumplimiento de los convenios celebrados en otras direcciones de la Procuraduría, así como motivar el cumplimiento de los convenios evitando en lo posible que el proveedor viole la ley y se haga acreedor a una sanción.

La meta de esta actividad es el propio convenio celebrado y las acciones para su cumplimiento en el convenio antes celebrado, y son la requisición de documentación a los

proveedores a fin de que acrediten fehacientemente haber cumplido con el convenio.

La imposición de medidas de apremio y sanciones administrativas, en caso de incumplimiento; tramitar promociones presentadas por los proveedores para solicitar reducciones de multas (cuando proceda), y tramitar todos aquellos expedientes en los que no hubo conciliación ni sometimiento al arbitraje, hasta dejarlos en estado de resolución. (Artículo 59, fracción VIII, inciso d) de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

El arbitraje, de acuerdo a las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor le confiere a la propia Procuraduría, en su artículo 59, fracción VIII, inciso c), ésta invitará a proveedor y consumidor que no pudieron conciliar en las audiencias respectivas, a que de común acuerdo la designen árbitro en el conflicto que los separa.

En ese sentido el compromiso arbitral es la designación formal de la Procuraduría como árbitro, efectuando ante la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje, en el que se fija el negocio que se someterá al arbitraje y se acuerdan las reglas del propio procedimiento.

En el juicio arbitral el proveedor y consumidor deben aportar los elementos necesarios para el esclarecimiento de la

verdad. Esta actividad tiene como objetivo llevar a cabo el Juicio arbitral de manera expedita y conforme a derecho; tiene como meta substanciar el procedimiento arbitral en un término mínimo.

Finalizando el Juicio arbitral, cuando la Procuraduría Federal del Consumidor dicta un laudo, toda vez que actuó como árbitro, acerca del negocio que las partes se sometieron (artículo 59, fracción VIII, inciso c) de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

DIRECCION DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.

El procedimiento administrativo previsto en el artículo 59, fracción VIII, inciso d) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, surge cuando en la audiencia de conciliación las partes no llegan a un arreglo con respecto de sus diferencias, se desarrollan los procedimientos administrativos pertinentes a fin de dictar la resolución administrativa que corresponda, elaborando las resoluciones administrativas en los términos dispuestos por la ley, sancionando la conducta del proveedor a través de las medidas de apremio o sanciones, salvo en los casos que se encuentren encomendados a otra dependencia de la propia institución. (Artículos 66 y 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

El artículo 23 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala las atribuciones de la Dirección General de Resoluciones Administrativas.

La proyección de las resoluciones administrativas de asuntos no conciliados en otras áreas de la institución, se remitirán el expediente y las pruebas y alegatos que en su caso aportaron los contendientes, y se acordará sobre su admisión, se desahogará en diligencias públicas las que por su naturaleza se requiera y se citará para dictar resolución, el procedimiento a su proyección de la resolución para que se apruebe y sea firmada por el funcionario competente.

La meta de esta Dirección de Resoluciones Administrativas es a través de la recepción, registro y tramitación de los propios expedientes, la elaboración de los acuerdos de cómputo respectivo, desahogo de las pruebas, la emisión de la resolución y la proyección de la misma.

DIRECCIÓN DE ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO.

A fin de cumplir con las atribuciones que tiene conferida la Procuraduría Federal del Consumidor de proteger, tutelar y vigilar los derechos de la población inquilinaria respecto con el arrendamiento inmobiliario para casa habitación en el Distrito Federal, esta dirección se plantea

como objetivo atender los asuntos relacionados con el arrendamiento de casa-habitación, brindando apoyo técnico Jurídico a los arrendatarios que acuden a la institución proporcionándoles elementos necesarios para que puedan hacer valer sus derechos y proteger sus intereses. (Artículo 2o., 3o. y 3o., bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Asimismo, el artículo 24 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala las atribuciones de la Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario.

Las funciones se circunscriben al ámbito de la asesoría técnico-Jurídico, clara y veraz que se proporciona en forma personal, por teléfono y/o por escrito.

La recepción de las quejas que se presentan personalmente o por escrito, cuando existen motivos y causas que determinan la violación de los derechos de los inquilinos por parte del arrendador, la conciliación, que mediante la concertación apegada al principio de equidad busca el avenimiento de las partes en amigable composición, con el fin de equilibrar pretensiones, y la resolución de excepciones procesales y medios de defensa que hacen valer las partes durante la secuela del procedimiento administrativo, de manera pronta, apegándose a los criterios, lineamientos y normas legales que establecen su competencia.

El objetivo de esta actividad es precisamente, brindar a los arrendatarios el conocimiento de sus derechos, recibir las reclamaciones, avenir a las partes en amigable composición, resolver de manera expedita las excepciones procesales y medios de defensa que se hacen valer en el curso del procedimiento administrativo.

Para la consecución de esta actividad, se han encaminado esfuerzos para optimar los métodos, políticas y procedimientos del servicio en cuanto a arrendamiento inmobiliario, con la finalidad de contribuir a la pronta impartición de Justicia, buscando la atención inmediata de los asuntos que son de su competencia, así como la pronta sustanciación de las peticiones que formulen las partes.

Es por ello que esta actividad comprende el endoso de billetes de depósito, expedición de copias fotostáticas certificadas del o de las actuaciones señaladas por el interesado, que consten y se encuentren en el expediente de que se trata, y la expedición y ratificación de cartas poder al inquilino, cuando éste no pudiera acudir personalmente, confiriéndole facultades a otra persona designada por él, para que actúe en su nombre y representación.

**LA SUBPROCURADURIA "DE ORGANIZACIÓN
DE CONSUMIDORES".**

De acuerdo con los artículos 58 y 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría promueve y auspicia la organización y capacitación de los consumidores a través del Programa Nacional de Organización Colectiva de los Consumidores,^(**) fortaleciendo estas acciones a partir de las formas modernas y eficientes de vigilancia, evitando de esta manera las prácticas antisociales y los abusos en la comercialización y distribución de los bienes y de los servicios. (Artículo 13 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Asimismo, en el artículo 25 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala claramente las atribuciones de esta Subprocuraduría.

Quedando adscritas las direcciones:

a).- Dirección General de Promoción y Organización de Consumidores.

b).- Dirección General de Capacitación de Consumidores.

^(**) Este programa conforma a las dos direcciones de esta Subprocuraduría de Organización de Consumidores, incluyendo los aspectos de promoción, organización y capacitación, mismos que por su relevancia se denomina "Programa Nacional de Organización Colectiva de los Consumidores", (Programa Institucional de Trabajo Profeco 1969).

a).- DIRECCION GENERAL DE PROMOCION Y ORGANIZACION DE CONSUMIDORES.

Propiciará la organización social de los consumidores, usuarios e inquilinos, a través de la constitución de diversas formas o figuras organizativas dentro de la población, capacitándola y asesorándola para el ejercicio de sus derechos como consumidores.

El Programa Nacional de Organización de los Consumidores tiene los siguientes objetivos:

Promover una conciencia solidaria a escala nacional, que mediante la acción colectiva organizada permita una eficaz defensa y protección de los intereses de la población consumidora nacional; así como impulsar la organización colectiva de los consumidores, usuarios e inquilinos, en todas aquellas organizaciones tradicionalmente establecidas y sectores representativos de la sociedad.

Motivar en toda la población la organización social para el consumo, integrando organizaciones de compras sugestivas, cooperativas de consumo, tiendas sindicales, populares y rurales entre otras. (Artículo 59, fracción XIV de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Mediante esta actividad, se fortalecerá la organización y la capacitación en el aspecto funcional y operativo de las organizaciones para la protección y el consumo, por lo cual se configurarán nuevos esquemas de organización y funcionamiento de las mismas.

De lo anterior, se desprende el objetivo de crear el ambiente necesario para formentar aquellas alternativas de organización de la población que propicia una mejor defensa de la economía popular, instrumentando acciones en apoyo a la política social del Estado en materia de consumo, comercialización y abasto.

Por lo tanto, las metas programadas en ese sentido son las promoción de estas figuras alternadas de organización, y la realización de reuniones de capacitación, asesoría e impartición de cursos de índole operativo, con el fin de incrementar la acción de los consumidores organizados.

Por lo que toca a la defensa y protección a través del ejercicio de sus derechos, traduciéndose por estas últimas, aquellas que lesionan a grupos determinados de la población, por un mismo proveedor o prestador de servicio y la misma causa de afectación, así como las denuncias por productos de consumo generalizado.

elaboración de material didáctico y de apoyo. (Artículo 59, fracción XIV de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Así como cumplir con los compromisos en materia de protección al consumidor, con objeto de recuperar su poder adquisitivo, mediante la firma de convenios de colaboración y coordinación con diversas organizaciones sociales e institucionales, oficiales y privadas.

A través de la elaboración de programas para la constitución de organizaciones de consumidores entre sus integrantes, concertar conferencias, seminarios y cursos para capacitar a los grupos de sus consumidores, de acuerdo con sus necesidades, convenir con las instituciones y organizaciones encargadas de la distribución y abasto popular, con la finalidad de garantizar el oportuno establecimiento y distribución de bienes y servicios a las organizaciones de consumidores.

Así como la atención de las demandas de las distintas instituciones para la constitución de organización de consumidores, la elaboración de contenidos de los paquetes didácticos, la integración de grupos para el desarrollo de ciclos de análisis y estudios con el fin de satisfacer las necesidades de capacitación, y establecer los enlaces entre las organizaciones sociales para el consumo y las instituciones encargadas del abasto y distribución.

**LA SUBPROCURADURIA DE INSPECCION
Y VIGILANCIA.**

Se han dado los primeros pasos para consolidar las bases que garanticen la estabilidad de precios y un renovado crecimiento económico para mejorar el nivel de vida de la población.

La capacidad positiva del Ejecutivo Federal se ha conjugado con el apoyo de la Procuraduría Federal del Consumidor y la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, para ampliar el pacto de solidaridad económica y actualizarlo, teniendo como objetivo prioritario el crecimiento económico y la estabilidad de precios.

El instrumento guía de las estrategias es el pacto de estabilidad y crecimiento económico (PECE).

Desde la perspectiva de este ejercicio de concertación social se ha decidido modernizar la presencia de las instituciones públicas en la regulación de las actividades productivas y comerciales que se desarrollan en el país, sobre todo en el aspecto de regulación de precios.

La inspección y vigilancia adquiere desde esta óptima, una nueva significación y se constituye como el nexo efectivo entre las entidades públicas y la ciudadanía en

general para la defensa de los intereses que como consumidores tienen todos los habitantes. (Artículo 14 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Dicha atribución, como parte de la Procuraduría Federal del Consumidor, se establece para cumplir con la tarea de garantizar una sana concurrencia a las operaciones comerciales en materia de precios y tarifas, que atienda decididamente los lineamientos del PECE (Pacto de Estabilidad y Crecimiento Económico).

Quedando adscritas las siguientes direcciones:

a).- La Dirección General de Inspección y Vigilancia.

b).- La Dirección General de Estudios y Proyectos.

a).- DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCION
Y VIGILANCIA.

A raíz de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 4 de enero de 1989, del Decreto Presidencial mediante el cual se reformó y adicionó el ordenamiento legal que rige las actividades de la Procuraduría Federal del Consumidor, este organismo recibió las atribuciones relativas a la vigilancia e inspección de precios y tarifas para alentar

una mayor coordinación y conjugación de recursos y acciones en el marco de la Administración Pública.

Con las nuevas facultades de institución, fortalece su labor de beneficio social, mediante un enfoque integrado que se traduce en unidad de criterio, mando y decisión en defensa de los consumidores. (Actualmente está contemplado en el artículo 14 del multimencionado Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor 1991).

El artículo 27 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala cuáles son las atribuciones de la Dirección General de Inspección y Vigilancia.

El objetivo general es coadyuvar a la modernización del sector comercio de la economía y a la consolidación de la estabilidad de precios, como condición ineludible de una renovación del crecimiento económico que de paso a sensibles mejoras en el nivel de vida de los habitantes del país.

Esta dirección comprende la realización de un proceso de control permanente, por medio de un conjunto de actividades continuas y constantes emitidas por el Poder Público a efecto de velar por el cumplimiento pleno de las disposiciones aplicables en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la Secretaría de Comercio y

Fomento Industrial, así como para verificar que las actitudes y conductas de los proveedores y comerciantes cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Correlativamente a la vigilancia antes mencionada, también se comprende la inspección administrativa, la cual consiste en el examen o comprobación directa e inmediata, que ejecute el cuerpo de inspectores sobre circunstancias y hechos concretos, que pueden ser violatorios o no de las disposiciones que rigen para los agentes económicos, proveedores y comerciantes, y que están contenidas en los artículos relativos de la ley de la materia.

Su objetivo consiste en desarrollar, consolidar y en su caso generar los controles permanentes que deben regir en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, así como comprobar de manera directa e inmediata hechos concretos sobre aquellos precios y tarifas, así como alcanzar la eficacia y eficiencia en la formulación, administración y manejo documental que servirá de base, en su caso, para el ejercicio fundado y motivado del poder sancionador administrativo. (Artículo 59, fracciones V y VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Dicha dirección está realizando las siguientes acciones:

Las visitas de cuerpos de inspectores a empresas productoras, distribuidoras y comercializadoras para cerciorarse si dichos establecimientos respetan precios y tarifas y/o manifiestan actitudes o asumen conductas lesivas e infractoras de la ley, reportando por escrito lo observado, así como levantar y controlar en forma idónea, las actas de inspección, particularmente en los casos de alteración de precios o tarifas con condicionamiento de ventas, negativa de venta, de inspección o de información, falseando ésta misma o de no indicación de inexistencia de productos, principalmente los llamados básicos. (Artículos 83 y 84 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Analizando y valorando los hechos, circunstancias, actitudes y conductas de proveedores y comerciantes, asentadas en las actas administrativas de inspección, que pueden dar lugar a sanciones por incumplimiento de parte de dichos agentes económicos, de los precios y tarifas acordadas, establecidos o autorizados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Ello permite concretar los resultados de la inspección, toda vez que en última instancia, los propósitos y efectos de la sanción deben generar el proceso de encauzamiento hacia mejores actitudes, conductas, hechos, actos, transacciones y prácticas de naturaleza comercial, en

beneficio de los consumidores. (Artículos 78, 79 y 80 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

DIRECCION DE ESTUDIOS Y PROYECTOS.

Se pretende difundir sistemáticamente la información necesaria hacia los consumidores y proveedores, sobre las normas que rigen en materia de precios y tarifas, cuyo establecimiento y regulación es facultad de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

También comprende la acción, operación, actualización en su caso y desarrollo de los mecanismos que se orientan a mantener la mejor comunicación con los agentes económicos que participan en los mercados de bienes y servicios.

Asimismo, contempla, por medio de los canales procedentes, el establecimiento de relaciones más estrechas con la coordinación sectorial para conocer, vigilar y orientar sobre las disposiciones emitidas en materia de los precios y tarifas mencionados, y con las entidades del propio sector comercio, para contribuir a la transformación de un sentido positivo, de las actitudes o conductas de proveedores y consumidores.

El artículo 28 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala las atribuciones de la Dirección General de Estudios y Proyectos.

El objetivo consiste en crear, aplicar y desarrollar prácticas que entrañen la comunicación y el diálogo permanente con consumidores, proveedores y comerciantes en general, a efecto de hacer propicio el clima de concertación que se requiere, especialmente si se considera el marco del Pacto de Estabilidad y Crecimiento Económico (PECE), en el que se actúa.

Asimismo, se busca difundir información a los consumidores y a los comerciantes o proveedores para que se puedan prever las irregularidades comerciales, evitarlas o denunciarlas en su caso. (Artículos 81 y 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Así como la recepción vía telefónica o directa de la queja o denuncia, su tramitación para atenderlo, realización de la inspección por el área respectiva, la distribución de listas de precios oficiales y autorizados, y campañas de difusión para protección del consumidor.

Contando con el apoyo técnico que, comprende un conjunto de acciones que tienden a captar información económica social, de modo que sea factible construir

Indicadores y formularios previsiones racionales que permitan respuestas eficaces a las necesidades primordiales derivadas de la fluctuaciones en el mercado de bienes y servicios, cuyos precios y tarifas en materia de control, sean competencia de la Dirección General de Inspección y Vigilancia.

Se dirige a crear un sistema de apoyo y orientación técnica para la toma de decisiones sobre actividades sustantivas, lo mismo que para el diseño, supervisión y evaluación del procedimiento y labores en general, así como el de brindar más consistencia a la toma de decisiones sobre las actividades que se desarrollan en general, al diseñar, supervisar y evaluar técnicas de trabajo para mantener niveles óptimos de eficacia, eficiencia, transparencia y trascendencia.

Las acciones que se llevan a cabo en este rubro son la recopilación de información, procesamiento, análisis estadístico, análisis económico, formulación de estudios y proyectos, elaboración de programas de inspección y vigilancia, zonificación y demarcación de rutas de inspección, elaboración de los informes respectivos, asesoría técnica consultiva generalizada y específica, planteamientos temáticos de naturaleza sistemática y en general, brindar el apoyo técnico permanente y para mejorar la estructura administrativa e institucional de las diversas direcciones que conforman la Procuraduría Federal del Consumidor en su conjunto.

SUBPROCURADURIA "JURIDICA".

Protección y Defensa de los intereses de los consumidores, son el compromiso constante de la Procuraduría Federal del Consumidor, atribuciones conferidas por ley dentro de las cuales la defensa Jurídica es indispensable en aquellos asuntos en los que los particulares interponen un medio de defensa cuando sienten afectados sus intereses por alguna resolución emitida por la autoridad. (Artículo 15 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Quedando adscritas las siguientes direcciones:

- a).- Dirección General de Asuntos Jurídicos.
- b).- Dirección General de Contratos de Adhesión.
- c).- Dirección General de Apoyo Técnico.

a).- DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS.

La defensa Jurídica en materia de lo contencioso, en la cual se pretende atender los asuntos con base al procedimiento establecido por la legislación procesal, con el objeto de lograr la defensa en las distintas áreas en que litigó la institución y obtener el acuerdo y solución

favorable en todos los asuntos litigados en contra de los particulares.

El artículo 29 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala las atribuciones de la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Se litiga en todos los Juicios en materia de lo contencioso en los cuales la Procuraduría intervenga como defensor (Juicios de amparo, fiscales, laborales, penales) y mediante las acciones de informe de los Juicios, respuesta de demandas en Juicios contencioso-administrativos, ofrecimiento de pruebas, formulación de cargos, interposición de recursos, firma de Instancias Judiciales y contencioso-administrativo, denuncias ante el Ministerio Público, así como presentación de documentación y actuación en Juicios laborales y penales.

El proceso consultivo, el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece el procedimiento de revisión a que tienen derecho los particulares afectados por una resolución emitida por la autoridad.

(Diario Oficial 5 de febrero de 1990. Acuerdo por el que la Dirección General de Asuntos Jurídicos, substanciará los recursos administrativos de revisión).

Mediante las acciones de recepción de recursos interpuestos, recepción de pruebas y otorgamiento de plazos (establecidos en el artículo 94 de la ley), y emisión de resoluciones dentro del término señalado en el artículo 95 de la ley de la materia.

Conforme a los lineamientos establecidos por el C. Procurador y atendiendo a las necesidades de la institución, se formulan y realizan todas las normas aplicables a la esfera de competencia de la Procuraduría, con ello se tiene como objeto el realizar los proyectos de ley, reglamentos, decretos y acuerdos, esta actividad tiene como meta emitir el mayor número de normas en atención a las necesidades de la institución.

La asesoría Jurídica, para conseguir una buena defensa del consumidor y resolver satisfactoriamente los conflictos, es necesario contar con una adecuada asesoría Jurídica al público consumidor y en las demás direcciones de la Procuraduría.

A través de los criterios Jurídicos de interpretación y aplicación administrativa de las normas que rigen las actividades de la institución y con ello resolver las consultas que se les formulen a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

LA DIRECCION DE CONTRATOS DE ADHESION.

A través del Registro Público de Contratos de Adhesión, la Procuraduría mantiene una vigilancia permanente sobre dichos contratos para que éstos no contengan cláusulas contrarias a la ley y aprobarlos en los casos de competencia de la institución, tanto de carácter mercantil como civil (en lo que se refiere al arrendamiento de casas habitación en el Distrito Federal), que celebren todos los proveedores que así los utilicen. (Artículo 83 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

El artículo 30 del multimencionado Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala claramente las atribuciones de la Dirección General de Contratos de Adhesión.

Tiene como objetivos organizar y administrar dicho Registro Público de Contratos e inscribir en el mismo los autorizados, ya sea por la Procuraduría o por otras autoridades, así como aplicar sanciones por el uso de contratos de adhesión no aprobados previamente, vigilar en los términos del artículo 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el otorgamiento de garantías y sancionar su omisión.

Requerir a los proveedores la presentación de documentos que utilicen en sus transacciones mercantiles, para su revisión, aprobación e inscripción y así llevar el control y registro de los documentos que acrediten la representación ante este organismo de consumidores y proveedores.

Tramitar, acordar y resolver todos los asuntos materia de su competencia firmando la documentación relativa, así como expedir copias certificadas de los asuntos a su cargo y ejercer las atribuciones previstas por la ley de la materia.

DIRECCION GENERAL DE APOYO TECNICO.

La Ley Federal de Protección al Consumidor señala en su artículo 59, fracción VIII, incisos A), B), C), D), E), e) I), las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, en cuanto a la notificación y emisión de dictámenes periciales, y en el Capítulo Segundo, artículo 86, fracción II, la verificación y ejecución de la clausura.

Estas atribuciones tienen como objetivo la ejecución de órdenes de notificación, clausuras, peritajes y trámites de multas que ordenen las diversas direcciones de la Procuraduría, con lo cual se brinda el apoyo técnico.

El artículo 31 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala las atribuciones de la Dirección General de Apoyo Técnico.

Las verificaciones y las clausuras se realizan con base a las órdenes que se reciben de las diferentes direcciones de la institución, para aportar los elementos que se requieran para la integración del expediente y ejecutar la sanción de alguna clausura pronunciada en la resolución administrativa.

Teniendo como acciones principales de esta actividad:

En las que se encuentra la celebración del convenio a corto plazo entre las partes en el domicilio del proveedor, el establecimiento mediante la verificación, y la ejecución de las clausuras o reaperturas que en vía de sanción se aplican a proveedores.

La notificación y trámite de multas se realiza con base en las órdenes que remiten las diversas direcciones de la Procuraduría, a fin de dar a conocer a las partes o a un tercero del contenido de una resolución administrativa o la imposición de una sanción, así como de un emplazamiento, y/o la tramitación de oficios de imposición, reducción y cancelación de multas ante la Tesorería del Departamento del Distrito Federal, así como del dictamen pericial que consiste

en la aportación de conocimientos técnico-científicos, que en auxilio de la autoridad rinde un perito, con el afán de solucionar la controversia planteada por las partes, teniendo como objeto el auxiliar a conciliadores y árbitros, así como a otras direcciones de la Procuraduría a emitir dictámenes periciales, para el esclarecimiento de alguna prueba aportada por las mismas. (Artículo 59, fracción VIII, inciso I) de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

"LA COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN".

Esta coordinación, contempla las funciones de administración de los recursos necesarios para el cabal funcionamiento de la Procuraduría Federal del Consumidor, a través del apoyo administrativo, el control y la evaluación internos, el apoyo informativo y las actividades de comunicación social.

Tramitar promociones presentadas por los proveedores para solicitar reducciones de multa (cuando proceda), y tramitar todos aquellos expedientes en los que no hubo conciliación ni sometimiento al arbitraje, hasta dejarlos en estado de resolución. (Artículo 59, fracción VIII, inciso D) de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

El arbitraje, de acuerdo a las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor le confiere a la

propia Procuraduría, en su artículo 59, fracción VIII, inciso C), ésta invitará a proveedor y consumidor que no pudieron conciliar en las audiencias respectivas, a que de común acuerdo la designe árbitro en el conflicto que los separa.

En ese sentido el compromiso arbitral es la designación formal de la Procuraduría como árbitro, efectuando ante la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje, en el que se fija el negocio que se someterá al arbitraje y se acuerdan las reglas del propio procedimiento.

En el Juicio arbitral el proveedor y consumidor deben aportar los elementos necesarios para el esclarecimiento de la verdad. Esta actividad tiene como objetivo llevar a cabo el Juicio arbitral de manera expedita y conforme a derecho; tiene como meta substanciar el procedimiento arbitral en un término mínimo.

Finalizando el Juicio arbitral cuando la Procuraduría Federal del Consumidor dicta un laudo, toda vez que actuó como árbitro acerca del negocio que las partes se sometieron. (Artículo 59, fracción VIII, inciso C) de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

DIRECCION DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.

El procedimiento administrativo previsto en el artículo 59, fracción VIII, inciso D) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, surge cuando en la audiencia de conciliación las partes no llegan a un arreglo con respecto de sus diferencias, se desarrollan los procedimientos administrativos pertinentes a fin de dictar la resolución administrativa que corresponda, elaborando las resoluciones administrativas en los términos dispuestos por la ley, sancionando la conducta del proveedor a través de las medidas de apremio o sanciones, salvo en los casos que se encuentren encomendados a otra dependencia de la propia institución. (Artículos 66 y 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

El artículo 23 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala las atribuciones de la Dirección de Resoluciones Administrativas.

La proyección de las resoluciones administrativas de asuntos no conciliados en otras áreas de la institución, se remitirá el expediente y las pruebas y alegatos que en su caso aportaron los contendientes, y se acordará sobre su admisión, se desahogará en diligencias públicas las que por su naturaleza se requiera y se citará para dictar resolución, el procedimiento a su proyección de la resolución para que se apruebe y sea firmada por el funcionario competente.

La meta de esta Dirección de Resoluciones Administrativas es a través de la recepción, registro y tramitación de los propios expedientes, la elaboración de los acuerdos de cómputo respectivo, desahogo de las pruebas, la emisión de la resolución y la proyección de la misma.

DIRECCION DE ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO.

A fin de cumplir con las atribuciones que tiene conferidas la Procuraduría Federal del Consumidor de proteger, tutelar y vigilar los derechos de la población inquilinaria respecto con el arrendamiento inmobiliario para casa habitación en el Distrito Federal, esta dirección se plantea como objetivo atender los asuntos relacionados con el arrendamiento de casa-habitación, brindando apoyo técnico jurídico a los arrendatarios que acuden a la institución proporcionándoles elementos necesarios para que puedan hacer valer sus derechos y proteger sus intereses. (Artículos 2o., 3o. y 3o. Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Asimismo, el artículo 24 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala las atribuciones de la Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario.

Las funciones se circunscriben al ámbito de la asesoría técnico Jurídico, clara y veraz que se proporciona en forma personal, por teléfono y/o por escrito.

La recepción de las quejas que se presentan personalmente o por escrito, cuando existen motivos y causas que determinan la violación de los derechos de los inquilinos por parte del arrendador, la conciliación, que mediante la concertación apegada al principio de equidad busca el avenimiento de las partes en amigable composición, con el fin de equilibrar pretensiones, y la resolución de excepciones procesales y medios de defensa que hacen valer las partes durante la secuela del procedimiento administrativo, de manera pronta apegándose a los criterios, lineamientos y normas legales que establecen su competencia.

El objetivo de esta actividad es precisamente, brindar a los arrendatarios el conocimiento de sus derechos, recibir las reclamaciones, avenir a las partes en amigable composición, resolver de manera expedita las excepciones procesales y medios de defensa que se hacen valer en el curso del procedimiento administrativo.

Para la consecución de esta actividad se han encaminado esfuerzos para optimar los métodos, políticas y procedimientos del servicio en cuanto a arrendamiento inmobiliario, con la finalidad de contribuir a la pronta

Impartición de Justicia, buscando la atención inmediata de los asuntos que son de su competencia, así como la pronta substanciación de las peticiones que formulen las partes.

Es por ello que esta actividad comprende el endoso de billetes de depósito, expedición de copias fotostáticas certificadas del o de las actuaciones señaladas por el interesado, que consten y se encuentren en el expediente de que se trata, y la expedición y ratificación de cartas poder al inquilino, cuando éste no pudiera acudir personalmente, confiriéndole facultades a otra persona designada por él, para que actúe en su nombre y representación.

LA SUBPROCURADURIA DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES.

De acuerdo con los artículos 58 y 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría promueve y auspicia la organización y capacitación de los consumidores a través del Programa Nacional de Organización Colectiva de los Consumidores,⁽⁷⁰⁾ fortaleciendo estas acciones a partir de las formas modernas y eficientes de vigilancia, evitando de esta manera las prácticas antisociales y los abusos en la comercialización y distribución de los bienes y de los

(70) Este programa conforma a las dos Direcciones de esta Subprocuraduría de Organización de Consumidores, incluyendo los aspectos de promoción, organización y capacitación, mismos que por su relevancia se denominan "Programa Nacional de Organización Colectiva de los Consumidores", (Programa Institucional de Trabajo Público, 1960).

servicios. (Artículo 13 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Asimismo, en el artículo 25 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señalan claramente las atribuciones de esta Subprocuraduría.

Quedando adscritas las direcciones a:

a).- Dirección General de Promoción y Organización de Consumidores.

b).- Dirección General de Capacitación de Consumidores.

a).- DIRECCION GENERAL DE PROMOCION Y ORGANIZACION DE CONSUMIDORES.

Propiciará la organización social de los consumidores, usuarios e inquilinos, a través de la constitución de diversas formas o figuras organizativas dentro de la población, capacitándola y asesorándola para el ejercicio de sus derechos como consumidores.

El Programa Nacional de Organización de los Consumidores tiene los siguientes objetivos: promover una

conciencia solidaria a escala nacional, que mediante la acción colectiva organizada permite una eficaz defensa y protección de los intereses de la población consumidora nacional, así como impulsar la organización colectiva de los consumidores, usuarios e inquilinos, en todas aquellas organizaciones tradicionalmente establecidas y sectores representativos de la sociedad.

Motivar en toda la población, la organización social para el consumo, integrando organizaciones de compras sugestivas, cooperativas de consumo, tiendas sindicales, populares y rurales entre otras. (Artículo 59, fracción XIV de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Mediante esta actividad, se fortalecerá la organización y la capacitación en el aspecto funcional y operativo de las organizaciones para la protección y el consumo, por lo cual se configurarán nuevos esquemas de organización y funcionamiento de las mismas.

De lo anterior, se desprende el objetivo de crear el ambiente necesario para fomentar aquellas alternativas de organización en la población que propicia una mejor defensa de la economía popular, instrumentando acciones en apoyo a la política social del Estado en materia de consumo, comercialización y abasto.

Por lo tanto, las metas programadas en ese sentido son la promoción de estas figuras alternadas de organización, y la realización de reuniones de capacitación, asesoría e impartición de cursos de índole operativo, con el fin de incrementar la acción de los consumidores organizados.

Por lo que toca a la defensa y protección a través del ejercicio de sus derechos, traduciéndose por estas últimas, aquellas que lesionan a grupos determinados de la población, por un mismo proveedor o prestador de servicios y la misma causa de afectación, así como las denuncias por productos de consumo generalizado.

El profundizar en la organización de consumidores tiene como finalidad que los integrantes sean consumidores capaces de convertirse en gestores de sus propias demandas.

DIRECCION GENERAL DE CAPACITACION DE CONSUMIDORES.

La elaboración de convenios y acuerdos en materia de capacitación con diversas instituciones y organizaciones sociales de consumidores en dos vertientes: la primera da a conocer a los consumidores las figuras organizativas y sus alcances y, la segunda, capacitará a estas organizaciones en la protección de sus intereses, en materia de consumo y abasto; en ese sentido la capacitación tendrá un carácter

especializado y colectivo para satisfacer sus necesidades específicas.

El artículo 26 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reglamenta las atribuciones de la Dirección General de Capacitación de Consumidores.

Teniendo como acciones la concertación y la firma de convenios o acuerdos para la impartición de conferencias, seminarios y cursos a las organizaciones de consumidores, celebración de reuniones delegacionales y el diseño, elaboración de material didáctico y de apoyo. (Artículo 59, fracción XIV de la Ley Federal de Protección al Consumidor), así como cumplir con los compromisos en materia de protección al consumidor, con objeto de recuperar su poder adquisitivo, mediante la firma de convenios de colaboración y coordinación con diversas organizaciones sociales o institucionales, oficiales y privadas.

A través de la elaboración de programas para la constitución de organizaciones de consumidores entre sus integrantes, concertar conferencias, seminarios y cursos para capacitar a los grupos de sus consumidores, de acuerdo con sus necesidades, convenir con las instituciones y organizaciones encargadas de la distribución y abasto popular, con la finalidad de garantizar el oportuno establecimiento y

distribución de bienes y servicios a las organizaciones de consumidores, así como la atención de las demandas de las distintas instituciones para la constitución de organización de consumidores, la elaboración de contenidos de los paquetes didácticos, la integración de grupos para el desarrollo de ciclos de análisis y estudios con el fin de satisfacer las necesidades de capacitación y establecer los enlaces entre las organizaciones sociales para el consumo y las instituciones encargadas del abasto y distribución.

SUBPROCURADURIA DE INSPECCION Y VIGILANCIA.

Se han dado los primeros pasos para consolidar las bases que garanticen la estabilidad de precios y un renovado crecimiento económico para mejorar el nivel de vida de la población.

La capacidad positiva del Ejecutivo Federal se ha conjugado con el apoyo de la Procuraduría Federal del Consumidor y la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, para ampliar el pacto de solidaridad económica y actualizarlo, teniendo como objetivo prioritario el crecimiento económico y la estabilidad de precios.

El instrumento guía de las estrategias es el Pacto de Estabilidad y Crecimiento Económico (PECE).

Desde la perspectiva de este ejercicio de concertación social se ha decidido modernizar la presencia de las instituciones públicas en la regulación de las actividades productivas y comerciales que se desarrollan en el país, sobre todo en el aspecto de regulación de precios.

La inspección y vigilancia adquiere desde esta óptima, una nueva significación y se constituye como el nexo efectivo entre las entidades públicas y la ciudadanía en general para la defensa de los intereses que como consumidores tienen todos los habitantes. (Artículo 14 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Dicha atribución, como parte de la Procuraduría Federal del Consumidor, se establece para cumplir con la tarea de garantizar una sana concurrencia a las operaciones merciales en materia de precios y tarifas, que atienda decididamente los lineamientos del PECE (Pacto de Estabilidad y Crecimiento Económico).

Quedando adscritas las siguientes direcciones:

a).- Dirección General de Inspección y Vigilancia.

b).- Dirección General de Estudios y Proyectos.

**a).- DIRECCION GENERAL DE INSPECCION
Y VIGILANCIA.**

A raíz de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 4 de enero de 1989, del Decreto Presidencial mediante el cual se reformó y adicionó el ordenamiento legal que rigen las actividades de la Procuraduría Federal del Consumidor, este organismo recibió las atribuciones relativas a la vigilancia e inspección de precios y tarifas para alentar una mayor coordinación y conjugación de recursos y acciones en el marco de la administración pública.

Con las nuevas facultades de institución fortalece su labor de beneficio social, mediante un enfoque integrado que se traduce en unidad de criterio, mando y decisión en defensa de los consumidores. (Actualmente está contemplada en el artículo del multicitado Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor 1991).

El artículo 27 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala las atribuciones de la Dirección General de Inspección y Vigilancia.

El objetivo general es coadyuvar a la modernización del sector comercio de la economía y a la consolidación de la estabilidad de precios, como condición ineludible de una

renovación del crecimiento económico que de paso a sensibles mejoras en el nivel de vida de los habitantes del país.

Esta dirección comprende la realización de un proceso de control permanente, por medio de un conjunto de actividades continuas y constantes, emitidas por el Poder Público a efecto de velar por el cumplimiento pleno de las disposiciones aplicables en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, así como para verificar que las aptitudes y conductas de los proveedores y comerciantes cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Correlativamente a la vigilancia antes mencionada, también se comprende la inspección administrativa, la cual consiste en el examen o comprobación directa e inmediata, que ejecuta el cuerpo de inspectores sobre circunstancias y hechos concretos, que pueden ser violatorios o no de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Coordinación General de Administración, reforzando la coordinación interna, dirigiendo particularmente sus esfuerzos hace el mejoramiento de los servicios que de él emanan, así como el control y vigilancia en la aplicación de las normas. (Artículo 16 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Esta Coordinación General de Administración abarca tres direcciones generales que son:

- a).- Dirección General de Organización.
- b).- Dirección General de Administración.
- c).- Dirección General de Informática.

Se establece como prioridad la política de administración de recursos humanos, materiales y servicios generales, financieros y presupuestales, así como de organización, programación e informática, mismos que se orientan a proporcionar los recursos, bienes y servicios que demandan las áreas de organización y administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, como apoyo al eficaz cumplimiento de sus funciones y atribuciones de su responsabilidad, el objetivo es proporcionar el apoyo organizacional y administrativo, así como el técnico a las direcciones que integran la dependencia, así como llevar a cabo el control de los recursos mencionados a fin de cumplir las metas y compromisos establecidos.

Se menciona en los artículos 32 y 33 del multicitado Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las atribuciones de la Dirección General de Organización y Administración.

La administración de los recursos humanos tiene como objetivo el aplicar las políticas, normas y lineamientos que en materia de administración y desarrollo del personal permitan seleccionar y contratar al personal idóneo para el desarrollo de las funciones encomendadas a la Procuraduría, así como para el otorgamiento de las remuneraciones, incentivos, servicios y prestaciones del personal de la institución. Este tipo de actividades se realiza en forma permanente.

A través del reclutamiento de personas, manejo de expedientes para selección, ubicación de los elementos humanos, elaboración de reportes de evaluación de desempeño, contratación de personas, elaboración de registro de movimientos e incidencias, elaboración de tarjetas de control de asistencia y de nómina; elaboración de reportes de aportaciones y retenciones, emisión de documentos de reconocimiento a servidores públicos superiores y mandos medios, elaboración de informes a Contraloría Interna, elaboración de informes de erogaciones, impartición de cursos de inducción, de capacitación, adiestramiento y eventos de integración y de higiene y seguridad, estudios sobre condiciones generales de trabajo, otorgamiento de servicios y prestaciones al personal, así como de asesoría a áreas operativas.

Realización de censos de recursos humanos, estudios de análisis de puestos, documentos de índice de productividad, documentos de evaluación de logros por actividad, reuniones de niveles de eficiencia, de organización y de fuerzas de trabajo, así como el registro de índice de ausentismo y rotación del personal, del control de la plantilla del mismo, la emisión de constancias de percepciones y retenciones, así como del control del tabulador de sueldos y la capacitación del personal, la detección de necesidades, la elaboración de estadísticas y de esquemas programáticos.

Se considera prioritario realizar las acciones de reclutamiento y selección de personal para promover a mediano plazo, la fuerza laboral que requerirá la Procuraduría, elaborando los estudios técnicos para hacer eficiente el desempeño del personal, control de asistencia e incidencias, con el cual se busca llevar un exacto control y registro de los movimientos del personal de tal manera que se reporte a la administración de los recursos humanos para su justa remuneración, administración de sueldo y prestaciones al personal, aplicándoles las retenciones que señala la ley, y desarrollando planes y estrategias para la adecuación de remuneraciones; la capacitación y el desarrollo personal, con lo cual se propiciará el desarrollo de habilidades de lo servidores públicos para el eficiente desempeño de sus labores y el establecer mecanismos para lograr un clima de armonía y bienestar en el trabajo, a través de la vigilancia del

cumplimiento de las condiciones generales de trabajo para mantener una estrecha y adecuada comunicación con el sindicato y el personal, de base, así como el de confianza para procurar el equilibrio en los derechos y obligaciones, y establecer los mecanismos para lograr un clima de armonía y bienestar en el trabajo, en la planeación de los recursos humanos, así como con la que se detecten las necesidades inmediatas y mediatas de la calidad y cantidad de los recursos humanos para mantener a la institución en su operación.

Asimismo, se tiene como objeto administrar todos los elementos materiales a través del suministro de artículos de oficina, adquisiciones de todo tipo, registro y control de inventarios y bienes muebles; el mantenimiento e instalaciones especiales, inmuebles y equipo de oficina, además de proporcionar los servicios generales, de transportación, limpieza, oficialía de partes, impresiones, reproducciones y mensajería.

En el rubro de los recursos materiales, se manejan los siguientes puntos:

La elaboración de un Manual de Organización y Procedimientos de Servicios Generales, así como el control y renovación de contratos de mantenimiento de inmuebles y de servicios de la Procuraduría.

La elaboración, distribución y actualización del directorio telefónico dos veces por año.

La elaboración de un informe de diagnóstico de automotores, la elaboración y difusión del Programa de Autorehabilitación, la realización de análisis y aprobación de presupuestos, la ejecución de visitas de verificación de obras y mantenimiento de inmuebles en las delegaciones.

La elaboración y difusión del Programa de Regularización de Inventarios Generales, así como la elaboración del informe sobre la colocación de placas distintivas en bienes muebles.

La realización de visitas a delegaciones como parte del Programa de Regularización de Inventarios Generales, y la implantación de un sistema de cómputo para el manejo del inventario y almacén general, así como la asignación de vehículos para las delegaciones.

La elaboración del Programa de Adquisición, conjuntamente con la realización de una actualización del catálogo de proveedores, así como la convocatoria a concurso de proveedores para la adjudicación de pedidos.

La elaboración de informes sobre la adquisición realizada, y sobre la recepción y despacho de documentos de

las diferentes áreas de la Procuraduría; así como la elaboración de informes sobre control del archivo Institucional.

Asimismo, teniendo como objetivo dar cumplimiento a los lineamientos programático-presupuestales que emite el gobierno federal y la Coordinación del Sector, así como administrar los recursos financieros a las diferentes áreas de responsabilidad, para coadyuvar con el desarrollo de las funciones de la Procuraduría, todo ello enmarcado con el compromiso de cumplir con los acuerdos de austeridad, el control estricto del presupuesto y racionalidad en el uso y aplicación de los recursos disponibles.

El establecimiento en la metodología, normatividad, procedimientos e instructivos de operación, solicitudes de gastos de las delegaciones, pago de servicios personales a través de pagadores habilitados en cada dirección, revisión y pago a proveedores y acreedores, situación de fondos a través del sistema electrobanca de oficinas centrales, así como el control presupuestal y financiero, la elaboración del diagnóstico de la situación presupuestal para cada año.

La instrumentación y coordinación del proceso de Programación y Presupuestación anual, así como la elaboración de informes sobre la tramitación presupuestal de las acciones derivadas de la política de salarios del gobierno federal, y

la elaboración de los estudios para identificar el centro de costo presupuestal del gasto por órgano administrativo; así como la elaboración del anteproyecto del presupuesto, la realización de la revisión de la apertura programática de cada año, la implantación del sistema Manual de Control Presupuestal, así como la de un sistema automatizado de control presupuestal.

Los informes de seguimiento permanente del ejercicio presupuestal, la elaboración de documentos para efectuar la negociación del incremento durante cada año, así como las determinaciones y negociaciones de la recalendarización financiera del presupuesto.

La implantación del sistema automatizado de contabilidad, y la emisión de los documentos o de cuenta pública, así como la implantación del Sistema Integral de Información en Medios Magnéticos.

La realización de visitas a las delegaciones de SECOFI como apoyo a la transferencia de recursos. La elaboración del convenio de transferencias de recursos de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial a la Procuraduría Federal del Consumidor; así también la tramitación de ministraciones de fondos, tramitación de pagos a proveedores, acreedores y terceros institucionales con oportunidad, pago de

remuneraciones al personal de la Procuraduría Federal del Consumidor, entre otros.

DIRECCION GENERAL DE INFORMATICA.

Esta actividad reviste gran importancia por el tipo de apoyo que brinda a las áreas Jurídica-administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene como objetivo garantizar la óptima operación y utilización del equipo y sistemas automatizados con que cuenta la institución, como una respuesta a los programas de modernización y simplificación administrativa.

Cabe mencionar que las acciones de esta actividad son la base para consolidar los principales sistemas de cómputo de la Procuraduría, así como también simplificar el desarrollo de nuevos sistemas, mismos que, en un momento dado, deberán desconcentrarse a las áreas a las direcciones usuarias.

Se señala en el artículo 34 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las atribuciones de la Dirección General de Informática.

Los servidores informáticos que brindan a la Dirección de Organización y Sistemas de la Procuraduría, son los de supervisar mecanismos que convocan al desarrollo

eficiente, sistemático y racional del procesamiento de información.

La actualización del sistema de quejas existente, incluso de las direcciones técnico jurídicas al referido sistema, rediseñar e implantar el sistema de inspección y vigilancia, así como el de automatizar las actividades de recepción de quejas y con esto apoyar sustantivamente a las direcciones receptoras y eliminar así las actividades infructuosas.

La reestructuración del sistema de control de pago de remuneraciones, del sistema de cárdez de personas y placas, de desarrollo del sistema de control de inventarios, sistema de contabilidad, sistema de control presupuestal, sistema de control de incidencias de personal; así como la reorganización de la infraestructura informática de la Dirección General de Organización, Programación e Informática, la reorganización de procedimientos y controles para el manejo de cintas, discos y diskettes y desarrollo del sistema automatizado para la elaboración de la documentación de sistemas; así como la instrumentación del Programa de Capacitación y Estudios Técnicos Especializados, el replanteamiento del Programa Operativo Anual, y seguimiento de metas, la actualización del Programa Institucional de Desarrollo Informático, con elaboración del Manual de Servicios de la Dirección General de Organización, Programación e Informática, la documentación de

la normatividad y las políticas necesarias para el estricto control, uso y explotación de la información que manejan los usuarios y la elaboración de su instructivo.

Realizando la actualización y depuración de la información del sistema de quejas con el propósito de mantener sólo los datos que sean de mayor importancia.

Brindar una herramienta de apoyo a todas las áreas involucradas en el sistema de quejas al proporcionarle los elementos necesarios y suficientes para el entendimiento y conceptualización del referido sistema.

El análisis y rediseño del sistema de inspección y vigilancia adecuándolo a las necesidades reales y recursos con que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor, así como el apoyo substancial a la captación de quejas y actividades relacionadas con la recepción, así como liberar a la Dirección General de Organización, Programación e Informática de la revisión, codificación y factura del documento del levantamiento de una queja.

La adecuación del sistema de pago de remuneraciones actual al punto de vista del usuario, para crear los medios para facilitar su operación, así como la adecuación del sistema de control de cardex de personal al punto de vista del

usuario, rediseñándolo y ampliando la información por empleado.

La creación de los sistemas computarizados que proporcionen apoyo necesario y suficiente al control de todas las actividades propias del inventario. El diseño de los sistemas computarizados que lleven el control y registro de todos los movimientos relacionados con la contabilidad.

La creación de nuevos módulos en el sistema de control y pago de remuneraciones, así como en el sistema de control de cardex de personal, que contribuyan al adecuado manejo de las incidencias del personal.

El fortalecimiento de la infraestructura informática para prever los crecimientos en el corto y mediano plazo, así como la adecuación de los controles de información a las necesidades en el corto, mediano y largo plazo. La elaboración de documentación de sistemas para controles que permiten evaluar y conocer los sistemas computarizados, así como la capacitación, adiestramiento y evaluación del personal técnico y administrativo, así como de los usuarios de los sistemas, para un óptimo desarrollo de las actividades informáticas.

C A P I T U L O I I I

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

QUE SE SIGUE ANTE LA

PROCURADURIA FEDERAL

DEL CONSUMIDOR

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO QUE SE SIGUE
ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La Procuraduría Federal del Consumidor, como instancia del gobierno federal, encargada de administrar Justicia en materia de protección al consumidor, desde la fecha de su creación (1976), ha venido cumpliendo fielmente con tal misión, representando individual y colectivamente los intereses de la población consumidora, ante toda clase de autoridades administrativas o judiciales, poniendo medidas de protección para que no se lesionen los intereses de las mayorías, buscando que las relaciones entre el que compra y el que vende o entre el que presta un servicio y el que lo solicita sean más justas y equitativas, tal y como lo menciona la Ley Federal de Protección al Consumidor, encontrándose entre una de las atribuciones de la propia Procuraduría, el procedimiento administrativo que se sigue ante la misma, teniendo como fundamento el artículo 59, fracción VIII, en sus incisos a), b), c), y d), de la ley de la materia.

La administración en el estado moderno no puede actuar en forma arbitraria, sino que debe someterse en su actuación a unas normas. Estas normas son las que constituyen el procedimiento administrativo, verdadera servidumbre que liga la administración en los medios empleados para la

realización de sus fines. Todas las funciones del Estado tienen su procedimiento especial.

La ley es elaborada con arreglo a un procedimiento, el legislador, los tribunales dictan sus sentencias conforme a otro procedimiento, el judicial, y los actos administrativos, antes de tener realidad efectiva, han de seguir un camino o vía jurídicamente determinada, de modo previo y esto es lo que llamamos procedimiento administrativo.

Los principios que rigen o caracterizan el procedimiento administrativo ante la Procuraduría Federal del Consumidor:

1.- Los interesados provocan la actuación administrativa (instancia de los interesados).

2.- Carencia de solemnidad, en oposición al proceso judicial, recargado de formalidades, en los que las partes buscan garantías recíprocas, en el procedimiento administrativo suele prescindirse de muchas condiciones formales, tanto en los escritos iniciales como en su tramitación. Y a fin de no perjudicar los derechos de los interesados existen formalidades mínimas que garantizan esos derechos, suprimiendo en todo caso los trámites que sean innecesarios.

3.- Rapidez, este principio es muy relativo, pues el proceso se retrasa lamentablemente por el exceso de trabajo, bien por la necesidad de unir el expediente, informes previos de peritajes, pruebas, etc., que retardan el procedimiento y que tardan en evacuarse.

4.- Pueden ser orales y/o escritos, durante el procedimiento predomina el medio escrito, pero bien durante la queja, el consumidor puede presentarla verbalmente, por teléfono o por escrito.

Las quejas orales quedan reflejadas en actas que son autorizadas por los funcionarios correspondientes, los escritos se anexan al formato de queja, y las telefónicas se canalizan por escrito al departamento correspondiente para verificar su veracidad.

5.- La gratuidad, la tramitación del procedimiento administrativo no devenga costas, ni los funcionarios perciben derecho por su intervención, ya que para esto el Estado es el encargado de pagar el salario a sus servidores públicos.

Las actuaciones se efectúan en papel oficial, excepto los documentos y escritos que presenten los particulares y/o las partes. Asimismo, se anexa al expediente documentos y/o informes de otras autoridades que se le hayan solicitado.

6.- Las disposiciones legales son muy simples, se ha dicho que como consecuencia de su sencillez, el procedimiento suele quedar sin concretizar alguna disposición de la propia ley, y nos remite a las normas generales del proceso judicial, principalmente por lo que se refiere a pruebas y plazos.

7.- En el procedimiento administrativo los escritos no deben ser firmados por técnicos del derecho, exclusivamente o letrados, ni es preciso que éstos u otros dirijan el trámite del mismo, confiándose esa dirección al propio funcionario, instructor del expediente, debiendo ser parciales, aunque en la mayoría de las ocasiones, el funcionario público vela por los intereses del consumidor (en su mayoría), quedando de manifiesto que los documentos que deben obrar en los expedientes y que por su naturaleza especial, o de contenido, deben ser firmados por un facultativo.

En la práctica como es lógico, dada la complejidad de la Procuraduría Federal del Consumidor y la redacción técnica de la ley, los consumidores necesitarán en ocasiones de la asesoría de un abogado que les redacte sus escritos, los dirija, oriente y agilice los trámites ante la propia institución.

III.1 RECEPCION DE LA QUEJA.

Un gran número de personas concurren a la Procuraduría Federal del Consumidor para solicitar orientación, asesoría de problemas suscitados entre proveedores y consumidores, que ven lesionados sus intereses y que a través del servicio que proporciona en la receptoría de quejas, comienza a tramitárseles las mismas, las cuales encuentran su fundamento legal en el artículo 59, fracción VIII, inciso a), de la ley rectora de la Procuraduría, que a la letra dice:

"Procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores conforme a los siguientes procedimientos:

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 del consumidor, se dará por concluido el caso".

De lo que se desprende que de la adecuada recepción de la queja, comienza la Procuraduría Federal del Consumidor a conocer del asunto, toda vez que ésta constituye el documento base del procedimiento administrativo, conciliatorio o arbitral, con el cual el consumidor podrá hacer valer sus derechos.

A través de una copia al carbón debidamente firmada, sellada y foliada, se hace del conocimiento del proveedor que existe una queja presentada ante la Procuraduría Federal del Consumidor en su contra, en la cual van impresos, los requerimientos hechos por la propia Procuraduría, consistentes en la presentación de un informe por escrito sobre los hechos materia de la reclamación, dentro de un plazo de cinco días hábiles, en el cual deberá aclarar si está dispuesto a satisfacer la queja o no, quedando legalmente apercibido en los términos del artículo 66, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que en caso de no presentarse el día y hora señalados para la rendición de informe a que se refiere el artículo 59, fracción VIII, inciso a) de la propia ley, se le impondrá una multa por la cantidad señalada en el propio requerimiento por su desobediencia a un mandamiento legítimo de autoridad. Se anexa formato de presentación de queja (A)



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

EXPEDIENTE

FOLIO

PERSONAL 1
TELEFONICA 2
ESCRITA 3
OFICIO 4

FECHA AÑO MES DIA

NOMBRE Y CLAVE DE LA OFICINA RECEPTORA

NOMBRE, APELLIDO PATERNO, MATERNO O RAZÓN SOCIAL

DOMICILIO CALLE Y NÚMERO

CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA

COLONIA O POBLACION DELEGACION O MUNICIPIO ENTIDAD FEDERATIVA

TEL

CP

NOMBRE, RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN

DOMICILIO CALLE Y NÚMERO TELEFONO

CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA

COLONIA O POBLACION DELEGACION O MUNICIPIO

ENTIDAD FEDERATIVA GERO (1)

PRESENCIA DE SERVICIOS MODALIDAD TIPO MODELO

TIPO CLASE

CP

(1)

CLAVE DEL PROVEEDOR (1)

(2)

(3)

NOMBRE, RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN

DOMICILIO CALLE Y NÚMERO TELEFONO

CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA

COLONIA O POBLACION DELEGACION O MUNICIPIO

ENTIDAD FEDERATIVA GERO (1)

TIPO CLASE

CP

(4)

CLAVE DEL PROVEEDOR (1)

OPERACION 1 - CONTADO 2 - CREDITO

CONTRATO 1 - VERBAL 2 - ESCRITO

ORIGEN 1 - NACIONAL 2 - IMPORTADO

DARANTIA 1 - VERBAL 2 - ESCRITO

3 - NO TIENE 4 - VENCIDA

FECHA DE ADQUISICION DEL BIEN O PRESTACION DEL SERVICIO AÑO MES DIA

MATERIA DE LA RECLAMACION

MONTO DE LO RECLAMADO

COSTO DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO

TRAMITE

DEPARTAMENTO PROGRAMADO

EJECUTOR PROGRAMADO

FECHA PROGRAMADA

HORA PROGRAMADA

EN LA PRIMA ARRIBA INDICADA CON EL PROVEEDOR (ES) EL SERVICIO (O BIEN) DE REFERENCIA PRESENTANDO EL SIGUIENTE MOTIVO DE RECLAMACION

EN EL CASO DE LOS ESPACIOS EN BLANCO SON PARA UNA DECLARACION DE LA COOP

EN CASO DE NECESARIO CONTINUAR AL REVERSO

FIRMA DEL CONSUMIDOR

ORIGINAL

FORMA 90-01

III.2 AUDIENCIA DE RENDICION DE INFORME.

Una vez concluido el trámite de recepción de la queja planteada por el consumidor ante la Procuraduría, se le cita al consumidor a través de una notificación hecha por la Dirección de Apoyo Técnico, así como al proveedor para que se presenten el día y hora señalados en las instalaciones de la propia Procuraduría (se señala claramente el domicilio de la misma), en una mesa determinada, y con un conciliador asignado para que tenga verificativo la audiencia de rendición de informe a que se refiere el artículo 59, fracción VIII, inciso a) de la ley de la materia.

Y toda vez que llegada la fecha señalada y obrando en autos las constancias de que fueron legalmente notificadas las partes conforme a derecho, para que estén presentes en la celebración de audiencia de rendición de informe, declarándose abierta la misma, dentro de la cual se les requiere a las partes (consumidor y proveedor), para que se identifiquen y/o presenten documentos conforme a derecho, para representar a sus apoderados o representantes legales según sea el caso, los cuales deberán estar debidamente autorizados y expresados para tales efectos, quedando asentado en el acta que se está levantando cualquier incidente que se suscite en la audiencia.

Si del informe presentado por el proveedor se desprende que está dispuesto a satisfacer la reclamación del consumidor, se tiene por concluido el asunto, para tal efecto

se citó a la parte consumidora, para el caso de que se presente este supuesto (artículo 59, fracción VIII, inciso a), se pueda satisfacer la reclamación en ese mismo momento, si ésta así lo permite, o en su defecto señalar un plazo de común acuerdo entre las partes para darle cumplimiento al convenio celebrado.

En el caso de que del informe se desprenda que existe la mejor disposición de la parte proveedora de llegar a un arreglo conciliatorio, pero que no está de acuerdo en algunos puntos de su reclamación, se les comunicará a las partes, que con fundamento en el artículo 59, fracción VIII, inciso b), se les señalará nueva fecha (día y hora), a las partes para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 59, fracción VIII, inciso b) de la propia ley, el conciliador exhortará a las partes para que lleguen a un arreglo satisfactorio.

Firmando al margen los interesados para legal constancia, en unión del conciliador y el C. Director del área correspondiente, quedando legalmente notificados y apercibidos el consumidor y el proveedor para el caso de no presentarse el día y hora señalados, se hará acreedor (el proveedor), a una multa determinada, misma que no excederá de 100 veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal. (Artículo 66, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Pero si en la audiencia de rendición de informe el proveedor manifiesta a través de informe por escrito o de viva voz, satisfacer la reclamación motivo de la queja, previa comprobación de la satisfacción al consumidor a través del Departamento de Verificación, el consumidor se desistirá por escrito, mismo que será ratificado por el consumidor, se dará por concluido el asunto, enviándose al archivo de la institución el expediente, guardándose por cinco años posteriores para cualquier aclaración.

Asimismo, el consumidor queda apercibido en términos del artículo 59, fracción VIII, inciso b), párrafo segundo de la propia ley, para el caso de no presentarse a la citada audiencia de conciliación el día y hora señalados para tales efectos, se le tendrá por desistido de su reclamación en su perjuicio, y no podrá presentar otra reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por los mismos hechos.

- Se anexa formato en el que se le impone multa por no haber rendido el informe. (No estando presente el proveedor). (B).
- Se anexa formato en el que se le impone multa por no haber rendido el informe. (Estando presente el proveedor). (C).
- Se anexa formato en el que se le impone multa. (D).



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION DE QUEJAS, CONCILIACION
Y ARBITRAJE.
DEPARTAMENTO DE CONCILIACION TELE-
FONICA.

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO: SE IMPONE MULTA POR NO RENDIR EL INFORME
REQUERIDO.

México, D.F. a

C.
.
.
.
.

Habiéndosele citado a Usted para la Audiencia —
de Rendición de Informe señalada a las _____ horas del día—
_____ misma a la que no compareció y no—
habiendo rendido el informe que le fué requerido por escrito y du—
plicado a que se refiere el inciso a) de la fracción VIII del artículo
59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con fundamento
en el artículo 66 Fracción I de la Ley de la Materia, se le impone —
multa por la cantidad de \$ _____

A T E N T A M E N T E:
S U P R A S I O E F E C T I V O . N O R E E L E C C I O N
E L



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO: IMPORTE MULTA POR NO RENDIR INFORME
REQUERIDO.

México, D. F., a

C.
.
.
.
.

Habiéndosele citado a usted para la Audiencia de Rendición de Informe señalada a las _____ horas del día _____ misma a la que compareció y no ha bienido rendido el informe que le fué requerido por escrito y duplicado a que se refiere el inciso a) de la fracción VIII del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con fundamento en el artículo 66 fracción I de la Ley de la Materia, se le impone multa por la cantidad de \$ _____

A T E N T A M E N T E .
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCION.
EL DIRECTOR GENERAL DE

LIC.

C.C.p.

C.C.p.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO: SE LE NOTIFICA IMPOSICION DE MULTA.

México, D.F., a

C.
.
.
.

Con esta fecha, se le impone una multa de _____

con fundamento en el artículo 66 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por no haber comparecido a la audiencia de fecha _____

a que se refiere el expediente indicado al rubro, no obstante haberse encontrado legal y oportunamente notificado y apercibido de multa para dicha eventualidad.

Lo que hago de su conocimiento para todos los efectos legales a que haya lugar.

ATENTAMENTE
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCION.

LIC.

Al con. en este oficio, citarse la fecha y los datos de notificación en el folio superior derecho.

III.3 AUDIENCIA DE CONCILIACION.

Como lo señala el artículo 59, fracción VIII, inciso

b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor que a la letra dice:

"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 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".

De lo que se desprende que la conciliación es el procedimiento por medio del cual se exhorta a las partes (consumidores y proveedores) a solucionar sus conflictos mediante la concertación de intereses, en la audiencia de conciliación, buscando el avenimiento entre las partes al instrumentar convenios conciliatorios para que las mismas lleguen a una satisfacción en sus intereses.

Uno de los objetivos de la actividad conciliatoria es lograr el total cumplimiento de los convenios celebrados ante

la Procuraduría, evitando en lo posible que el proveedor viole la ley y se haga acreedor a una sanción.

Las acciones para su cumplimiento son la requisición de documentación a los proveedores a fin de que acrediten fehacientemente haber cumplido con el convenio celebrado y en el supuesto caso de incumplimiento, por parte de los proveedores, se les impondrán las medidas de apremio a que se refiere el artículo 66 de la ley de la materia, así como las sanciones administrativas a que se refieren los numerales 86, 87, 88, 89 y 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de las cuales fueron debidamente apercibidos en caso de incumplimiento se les aplicarían las mismas, firmando al margen de la documental levantada para la audiencia de conciliación, el conciliador las partes (consumidor y proveedor) o el que hubiere asistido a la audiencia y el C. Director del área para legal constancia.

Sin embargo, y respecto a la inasistencia del consumidor en la audiencia de conciliación, la propia ley le otorga diez días hábiles siguientes a la celebración de la misma, para que justifique de manera fehaciente, las causas de su inasistencia.

El conciliador encargado de la tramitación de esa reclamación, si a criterio de éste, considera válidas las pruebas presentadas por el consumidor justificando su

Inasistencia, se les citará nuevamente a consumidor y proveedor por una sola vez a otra audiencia de conciliación.

En el supuesto de que la parte proveedora se niegue a satisfacer la reclamación de la parte consumidora, la Procuraduría Federal del Consumidor en este caso como conciliadora, hará el estudio del caso, exhortando al proveedor a un arreglo conciliatorio.

Una vez agotada la etapa conciliatoria y desprendiéndose de la misma que no hubo arreglo conciliatorio, se invitará a las partes para que de común acuerdo designen a la Procuraduría Federal del Consumidor árbitro, ya sea en amigable composición o en Juicio arbitral de estricto derecho a elección de las mismas.

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 fe guardada sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento (artículo 59, fracción VIII, inciso c); o 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 disposiciones en dicho Código el ordenamiento

procesal civil local aplicable (artículo 59, fracción VIII, inciso c).

En el caso de no haber llegado a un arreglo conciliatorio de sus divergencias, y no haber aceptado el arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor, como medio de solución a sus diferencias, la Procuraduría analizará los hechos que motivaron la reclamación para determinar si existen posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo mencionables los artículos 20, 27, 38, 40, 44, 45, 47, 49, 52, 54, 56, 63, 64, 65, 79 y 81 de ley en cita.

Si a criterio de la Procuraduría Federal del Consumidor no existe posible violación a los artículos mencionados, se dictará resolución, dejando a salvo los derechos de las partes, para que los ejerciten ante la Jurisdicción ordinaria, pero si la Procuraduría determina que existe posible violación a la ley, se dará a proveedor y consumidor un término de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que se actúa, para que se ofrezcan pruebas y formulen alegatos, a través de Oficialía de Partes, hecho lo anterior se turnará el expediente a la Dirección General de Resoluciones Administrativas, para que dicte la resolución correspondiente.

- Se anexa formato por medio del cual se le cita al proveedor para comparecer a la audiencia de conciliación. (E).
- Se anexa formato por medio del cual se le comunica imposición de multa y fecha de audiencia. (F)
- Se anexa formato de ofrecimiento de pruebas (consumidor). (G).



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEFINICIÓN

Nº. DEL OFICIO: 30-111-

EXPEDIENTE

ASUNTO: SE LE CITA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
A LAS _____ HORAS DEL DÍA _____ DE
RECLAMACIÓN PRESENTADA POR: _____
RELATIVA A LA _____

México, D. F., a

C.

.

.

.

Con motivo de la reclamación presentada ante esta Procuraduría por el consumidor al rubro citado y de la cual se le corrió traslado oportunamente, con fundamento en el artículo 59 fracción VIII inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le emplaza para comparecer personalmente o por conducto de su representante legal debidamente acreditado. Instruido y expensado, ante la

de esta Ciudad, día y hora arriba indicados, a efecto de que tenga verificativo la audiencia de conciliación que señala el precepto legal anteriormente invocado.

Asimismo se le apercibe, que en el caso de no comparecer a la Audiencia de Conciliación señalada por esta Autoridad, se le impondrá multa por la cantidad de \$ _____ en los términos que establece el artículo 66 fracción I de la Ley de la Materia.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE QUEJAS, CONCILIACION
Y ARBITRAJE.

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO SE COMUNICA IMPOSICION DE MULTA Y FECHA DE
AUDIENCIA.

México., D.F. a

C.

.

.

Se hace de su conocimiento que habiéndosele requerido para que el día _____ rindiera el informe a que se refiere el Artículo 59 Fracción VIII inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con relación a los hechos materia de la reclamación presentada en su contra por _____, y de la cual se le corrió traslado y apareciendo en los autos del expediente citado al rubro de que estuvo legal y oportunamente notificado y apercibido de multa para el caso de omisión, como no exhibió dicho informe se le hace efectivo el apercibimiento imponiéndosele una multa por la cantidad de \$ _____

con fundamento en el Artículo 66 Fracción I del ordenamiento legal citado.

Al mismo tiempo, se le emplaza para que comparezca personalmente o por conducto de su representante legal, debidamente acreditado; instruido y expensado, ante la _____, sito en Dr. _____

Col. Doctores de esta Ciudad, el día _____ del mes de _____ de 19 _____ a las _____, a efecto de celebrar la audiencia de conciliación prevista por el Artículo 59 Fracción VIII inciso b) de la Ley citada, apercibiéndole que de no comparecer o no exhibir el informe de Ley que le fue requerido, se le impondrá indistintamente por cualquiera de los dos eventos una multa de \$ _____

con fundamento en el Artículo 66 Fracción I de la misma Ley.

ATENTAMENTE
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCION.

LIC.

Presentarse con:

QUINTO: _____
VS. _____
PROCESO: _____
EXTENSION: _____

G. LIC.
PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

EL C. _____
promoviendo por mi propio derecho, con el carácter de consumidor
acreditado y reconocido en autor, de tal modo como domicilio para
oir y recibir toda clase de notificaciones _____
y autorizando para oírlos en mi nombre a _____,
este United con el debi
do respeto cooperar y oírlos:

Que por medio del presente acuerdo, vengo en tiempo y --
forma, a ofrecer pruebas y a formular alegatos, dentro del proce
dimiento administrativo, de conformidad con lo establecido en el
artículo 59 fracción VIII inciso d) de la Ley Federal de Protec
ción al Consumidor, consistentes en :

PRUEBAS :

- 1.- Instrumental de Actuaciones, en todo aquello que me favorezca.
- 2.- La Presuncional Legal y Humana, en todo aquello que me favorezca.
- 3.- La documental encontrada en _____

Relaciono estas pruebas con todo y cada uno de los hechos motivo de mi reclamación.

Asimismo formulo los siguientes:

A L E G A T O S :

Por lo anteriormente expuesto y fundado:

A SEÑOR C. PROCURADOR, atentamente pido :

PRIMERO.- Esperar por presentado en los términos de este escrito, ofreciendo pruebas en tiempo y forma, así como los alegatos formulados.

SEGUNDO.- Una vez admitidas las pruebas y escuchadas, dictar en su oportunidad la resolución que en justicia proceda.

PROTESTO LO NECESARIO.

México, D. F., a de de 19

de 19

III.4 ARBITRAJE.

De acuerdo a las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor, le confiere a la Procuraduría Federal del Consumidor en el artículo 59, fracción VIII, inciso c), ésta invitará al proveedor y al consumidor que no pudieron conciliar sus diferencias en las audiencias respectivas, a que de común acuerdo la designen árbitro en el conflicto que los separa.

En ese sentido el compromiso arbitral es la designación formal de la Procuraduría como árbitro, sea en amigable composición o en Juicio arbitral de estricto derecho, a elección de las partes, efectuado ante la misma Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje, a través del cual se acuerdan las reglas del procedimiento, mediante las audiencias de compromiso arbitral, y la celebración de convenios, para resolver las divergencias entre las partes (proveedor y consumidor).

Tal y como lo señala el artículo 59, fracción VIII, inciso c) de la ley de la materia, 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 levante.

En amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje y la Procuraduría resolverá en conciencia y buena fe 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 Juzque 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 del 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 acuerdo con las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor le confiere a la propia Procuraduría, en el mencionado artículo 59, fracción VIII, inciso c), ésta invitará a proveedor y consumidor que no pudieron conciliar sus diferencias en las audiencias respectivas a que de común acuerdo la designen árbitro en el conflicto que los separa.

En ese sentido, el compromiso arbitral es la designación formal de la Procuraduría como árbitro, efectuado ante la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje,

en el que se fija el negocio que se someterá al arbitraje y en el que acuerdan las reglas del mismo procedimiento arbitral.

Las audiencias de compromiso arbitral y la celebración de convenios, ésta se considera una actividad importante en la consecución de los fines de la Procuraduría y es, precisamente, resolver el conflicto entre las partes, ya sea logrando que lleguen a un acuerdo o bien, mediante el arbitraje de la propia Procuraduría.

En esas circunstancias y teniendo en cuenta que la Procuraduría Federal del Consumidor, las partes la han designado como árbitro en amigable composición, celebrarán el compromiso arbitral ante la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje, a través de la cual se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del mismo arbitraje y sin sujeción a las reglas legales (procedimiento judicial), pero observando sus formalidades esenciales conforme a derecho.

Asimismo, la Procuraduría Federal del Consumidor (designada como árbitro), tendrá todas las facultades de allegarse a todos los elementos de prueba que juzgue necesarios para resolver las diferencias que tienen consumidor y proveedor. Señalando la misma ley en su artículo 59, fracción VIII, inciso c) que la resolución correspondiente sólo admitirá aclaración de la misma.

El Juicio arbitral, es el procedimiento que se substancia en la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje, en la que el proveedor y consumidor deben aportar los elementos necesarios para el esclarecimiento de la verdad.

Esta actividad tiene como objetivo llevar a cabo el Juicio arbitral de manera expedita y conforme a derecho. Tiene como metas substanciar el procedimiento arbitral en un término no mayor de tres meses, a través de la tramitación del procedimiento, de recibir y acordar las promociones que aporten las partes, dictar diligencias, dictar medidas de apremio y resolver los recursos de revisión que se interpongan frente a autos dictados durante el procedimiento.

Asimismo, dictará el laudo, que es la resolución o sentencia que dicta la Procuraduría al actuar como árbitro, acerca del negocio que las partes le sometieron y tiene como objetivo emitir un dictamen denominado laudo.

En el Juicio arbitral de estricto derecho las partes fijarán igualmente las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan.

Asimismo, se aplicará supletoriamente el Código de Comercio, y a falta de disposición en dicho código, se aplicará el ordenamiento procesal civil local aplicable.

Las resoluciones en el Juicio arbitral de estricto derecho dictadas en el curso del procedimiento, admitirán como único recurso el de revocación. Los laudos no admitirán recurso alguno, si así lo disponen las partes en el compromiso arbitral. Se anexa formato por el que las partes designan a la Procuraduría Federal del Consumidor como árbitro. (H).



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE QUEJAS, CONCILIACION Y
ARBITRAJE.

Nº DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO:

En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo las _____
horas del día _____ del mes de _____

_____ de mil novecientos noventa y _____
día y hora señalados para que tenga lugar la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere el Artículo 59, Fracción VIII, inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C.LIC. _____

_____, asistido en este acto por el Conciliador _____, quien certifica que comparece por la consumidora _____ y por la proveedora _____

_____, mismos que se identifican con _____
y _____

respectivamente, y acreditan su personalidad (en caso de representar a una persona moral o física) el primero nombrado con _____

y a su vez la proveedora acredita su personalidad _____

documentos que se tuvieron a la vista y se devolvieron a los interesados, personalidad que se encuentra acreditada y reconocida. - DÓY FE. - - - - -

Abierta que fde la audiencia y exhortadas que fueron las partes para conciliar sus diferencias, manifiestan que por el momento no es posible llegar a ningún acuerdo conciliatorio. - - - - -

Acto seguido el suscrito conciliador, en cumplimiento a lo dispuesto por el inciso c) de la Fracción VIII del Artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, exhorta a las partes para que voluntariamente designen árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor, a lo que los comparecientes exponen: Que por concurrir a sus intereses y en ejercicio de su libre y espontánea voluntad, designan árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor a efecto de que mediante juicio arbitral sea resuelta la controversia planteada en cuanto a las acciones de dere - - -

Al revisarse este acta, observo la fecha y los datos consignados en el original superior de acuerdo.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE QUEJAS, CONCILIACION
Y ARBITRAJE.

Nº DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: - 2 -

chos derivados de la relación contractual que los une; asimismo manifiestan su conformidad para acudir ante el Area de Arbitraje de esta Dirección General con el propósito de designar el negocio que se sujetará al arbitraje y fijar las reglas del procedimiento respectivo, señalando eligen que el juicio se lleve a cabo en _____

A C U E R D O.-Por presentes los comparecientes, por reconocida su personalidad por hechas sus manifestaciones, y toda vez que no fue posible avenir los intereses de las partes, se dá por concluida esta fase conciliatoria y con fundamento en el Artículo 59, Fracción VIII, inciso c) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, como lo manifiestan las partes se tiene por designada como árbitro a esta Procuraduría Federal del Consumidor, señalándose las _____ del día _____ del mes de _____ para que comparezcan ante el Area de Arbitraje a designar el negocio que someterán al arbitraje y acordar las reglas del procedimiento. _____ en tal virtud, tórnese el expediente.- NOTIFIQUESE EN ESTE ACTO A LOS COMPARECIENTES.

III. 5 RENDICIÓN DE PRUEBAS Y ALEGATOS.

El artículo 59, fracción VIII, inciso d), de la Ley Federal de Protección al Consumidor 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 si 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 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 administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejercite ante la Jurisdicción ordinaria.

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

En cumplimiento a lo dispuesto en el mencionado artículo 59, fracción VIII, inciso c) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de los asuntos no conciliados en los que se concedió a las partes el término de diez días hábiles para rendir pruebas y formular alegatos y una vez que

transcurrió el término antes mencionado, se realizan los acuerdos admisivos de pruebas.

En lo relativo al incumplimiento de convenio, aquello en lo que se infiere violación al artículo 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de los cuales en su oportunidad se emite la resolución administrativa, ya sea sancionado en términos del artículo 86, fracciones I y II, es decir, con una multa de hasta 500 veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal, o clausura hasta por 60 días, tomando en cuenta en cada caso lo dispuesto en los artículos 87 y 89 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Lo anterior, para los efectos de que las resoluciones administrativas que se emitan y donde se imponga sanción sea por violación a alguno de los artículos que esta Procuraduría tiene atribución para ejercerlos por ser de su competencia, y en los casos que fuere competencia de otra dependencia del Ejecutivo Federal, el imponer la sanción correspondiente en su caso se hará la denuncia que en derecho procediere, lo que en este caso, durante todo este periodo no ha ocurrido.

Realizándose los acuerdos admisivos de pruebas, aplicándose supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Código Federal de Procedimientos Civiles, para estar en posibilidades de emitir en su oportunidad, de manera

sistemática, una resolución clara, congruente con los elementos, circunstancias, pruebas y alegatos aportados por las partes, además congruente con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Siendo pertinente destacar que de las diferentes direcciones generales de la Procuraduría Federal del Consumidor, una vez que se ha dictado el acuerdo admisorio de pruebas se envían los autos integrando a los mismos el acuerdo admisorio de pruebas a la Dirección General de Resoluciones Administrativas para que dicte la misma.

"Debe recibir las pruebas que le presenten las partes, siempre que estén reconocidas por la ley".(71)

De igual manera es conveniente resaltar que las pruebas que se admiten de manera constante con los documentos públicos, los privados, los dictámenes periciales, y las presunciones por desahogarse por su propia y especial naturaleza, son admisibles, así como las confesionales, las testimoniales, las fotografías y todos aquellos elementos aportados por el descubrimiento de la ciencia, para el esclarecimiento de la verdad; siendo admitidas o desechadas tomando supletoriamente las disposiciones del Código Federal de Procedimientos Civiles. Se anexa formato por el que se notifica multa y término para exhibir pruebas y formular alegatos. (1).

(71) Artículo 87 del Código Federal de Procedimientos Civiles, Editorial Porrúa, S.A., México, 1988.

III.6 RESOLUCION ADMINISTRATIVA.

Tomando como base lo que dice el artículo 59, fracción VIII, inciso d) de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Una vez que llegaron los expedientes de las diferentes Direcciones de la Procuraduría Federal del Consumidor a la Dirección General de resoluciones Administrativas, se analizan los hechos que motivaron la reclamación para determinar si existen posibles violaciones o no a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para determinar en la resolución administrativa si fue violada la ley o no.

Posteriormente, vienen los proyectos de las resoluciones administrativas, mismas que al ser revisadas para su aprobación y firma se deben apegar a criterios que pretenden ser objetivos, para que una vez aprobada la resolución en cuestión, no sea atacable por el recurso de revisión que prevé la propia ley que regula el procedimiento, al no estar debidamente motivada ni fundada conforme a derecho. Debiéndose cerciorar que se haya respetado todo el procedimiento y que esté regularizado en caso de omisión.

Es decir, que una vez presentada la queja se haya requerido al proveedor que rinda el informe de ley, que se hubiere celebrado la audiencia de conciliación, otorgado a las

partes el término de diez días hábiles comunes para rendir pruebas y formular alegatos, se le hubiere exhortado a someter sus diferencias al arbitraje y no se aceptare el mismo, el auto admisorio de pruebas debe estar acordado y desahogado en términos de ley.

Asimismo, que el razonamiento de la autoridad sea congruente con el contenido en el expediente apegándose siempre a la ley.

Que la sanción en su caso, sea acorde con los elementos, circunstancias, pruebas, alegatos, aportados por las partes, viendo a la vez los antecedentes que se tengan del proveedor en la Dirección General de Resoluciones Administrativas, o la importancia de la operación, así como la trascendencia del asunto de que se trate y que pueda tener efectos positivos o negativos, y que el proveedor no repita su comportamiento ilegal.

Asimismo, es importante identificar por todos los medios posibles, que se sancione al proveedor responsable para evitar que dadas las sanciones a que se ha hecho acreedor.

Por lo que debe de precisarse en casos de negocios quién es propietario del mismo por medios idóneos, ya sea a través de las constancias integradas en autos o inclusive solicitando la intervención de la Dirección General de Apoyo

Técnico, para allegarse datos que no se encuentren en el expediente.

Una vez concluido este trámite, sigue la aprobación y firma de la resolución administrativa, así como también, una vez terminado el trámite anterior, sigue la notificación a las partes del resultado de las resoluciones administrativas, una vez notificadas las partes de la resolución administrativa dictada y anexadas las constancias de las notificaciones al expediente, se revisa minuciosamente, sobre las multas que se le impusieron durante el procedimiento y si existiere en su caso, alguna clausura, se espera que transcurra el término de la misma y una vez que se tengan estos datos, y no hay algún otro trámite que agotar, se procede a archivar el expediente.

- Se anexa formato de desistimiento (J).
- Se anexa formato de ratificación del desistimiento. (K).
- Se anexa resolución administrativa. (L).
- Se anexa recurso de revisión. (M)

DESISTIMIENTO

QUEJA No. _____
CONSUMIDOR _____
VS
PROVEEDOR _____

México, D.F., a

C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
P R E S E N T E.

_____, promoviendo por mi propio derecho y en mi carácter de Consumidor, con domicilio en _____ para oír y recibir toda clase de notificaciones, e identificándome en este acto al presentar mi escrito con: _____ expedida por _____ con fecha _____, ante Usted, con el debido respeto comparezco a exponer:

Que en virtud de que he llegado a un arreglo satisfactorio con el Proveedor _____, materia de la queja citada al rubro, vengo a darme por Desistido en dicha causa, solicitando se archive como asunto totalmente concluido, sin reservarme ninguna acción en contra del mencionado Proveedor.

Por lo antes expuesto:

A Usted, C. Procurador, atentamente pido:

UNICO: Acordarse de conformidad el presente escrito, dándome por DESISTIDO en el mismo por las razones antes mencionadas.

PROTESTO LO NECESARIO.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE QUEJAS,
CONCILIACION Y ARBITRAJE.

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO:

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a los _____
del mes de _____ de 19__ y con fundamento en el
Artículo 59, Fracción VIII, inciso b), de la Ley Federal de Pro-
tección al Consumidor, ante el C. Lic. _____
_____, en su carácter de _____
_____, auxiliado en este acto por el C. Lic. _____
_____, quien actúa como Conciliador de es-
ta Procuraduría, hace constar que en esta fecha se recibió el es-
crito de fecha _____ del presente; firmado --
por el C. Consumidor _____, en el
cual se solicita se le tenga por desistido, toda vez que al proce-
dor le ha cumplido con el objeto materia de su queja. Por lo an-
teriormente expuesto y fundado se acuerda: téngase por presentado
el escrito de cuenta que se exhibe; como se solicita y en razón -
de que siendo el propósito de esta Procuraduría conciliar los in-
tereses de las partes y toda vez que se ha logrado dicho objetivo
se MANDA ARCHIVAR ESTE ASUNTO COMO TOTAL Y DEFINITIVAMENTE CON-
CLUIDO. Así lo acordó y firmó el C. _____
ante el C. Conciliador que actúa y DA FE- - - - -

En este espacio, si lo desea el consumidor, se puede hacer constar el resultado de la conciliación.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GRAL. DE RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS.
DIRECCION DE AREA DE RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS Y SANCIONES.

No. DEL OFICIO: DGRM/ADM./DRA/15788/90.

EXPEDIENTE: 298/88.

ASUNTO: SE NOTIFICA RESCISION

México, D.F., a 5 de noviembre de 1990.

C. RA DEL MOLJO P.R.L.,
CARRERA MUNICIPAL 740, DEPT. 2,
C. L. MEXICO,
CALLE DEBITO 2000,
MEXICO, D.F.

En los autos de la reclamación que
al rubro se indica, promovida por ----- U S T L O -----

en contra de SERVICIO ALTA II S. DE S.L.-----
con fecha veintisis de Octubre de 1990.-----
se dictó resolución en los términos de la copia simple que se
anexa.

Lo que hago de su conocimiento y se
vía de notificación en forma, todos los efectos legales proceden-
tes a que haya lugar.

A T E N T A M E N T E .
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCION.
EL C. JEFE DEL DEPARTAMENTO.

LIC. MILTON ROGAME CORTINA CORTINA.

anexo: Copia simple de resolución de referencia, consistente de
1763. fojas útiles.

1763.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS.
(DEPTO. DE APOYO ADMINISTRATIVO).

Nº DEL OFICIO

EXPEDIENTE: 2980/88.

ASUNTO: DE DICTA RESOLUCION.

RAGUEL MOLJO PEREZ.

VS.

SERVICIO COBRA II S. DE RL.

México, Distrito Federal a veintiseis de octubre de mil novecien-
tos noventa.

Vistos para resolver en los autos del procedimiento administrativo
que al rubro se señala y

R E S U L T A N D O S

- 1.- Que con fecha dieciocho de enero de mil novecientos ochenta y ocho, la parte consumidora interpuso queja en contra de la proveedora relativa al incumplimiento de un contrato de Prestación de servicios, celebrado con fecha 16 de enero de 1988, respecto al servicio de lavado de un automóvil V.W. 190, cubriendo por el servicio la cantidad de 12,300.00 (DOCE MIL TRESCIENTOS PESOS 00/100 M.N.). Es el caso que al presentarse la consumidora al domicilio del proveedor a efecto de recoger el bien objeto de la controversia se percató de que éste presentaba daño, ya que se encontraba totalmente húmedo la alfombra del piso, así como el velocímetro de la gasolina el cual no funciona, manifestándole al consumidor quien se negó a todo arreglo. Motivo por el cual se solicitó la intervención de esta H. Procuraduría - para que por su conducto y con las facultades que la Ley le otorga - obligue al proveedor de referencia a pagar los daños ocasionados por el mal servicio, en una sola exhibición a la mayor brevedad posible.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS,
(DEPTO. DE APOYO ADMINISTRATIVO).

Nº DEL OFICIO:
EXPEDIENTE: 2980/88.

ASUNTO: - - - Hoja No. 2 - - -

- 2.- Que la proveedora fue debidamente notificada de queja presentada en su contra, debiendo rendir el informe que la Ley prevé, el cual no fue presentado, no obstante de haber sido debidamente notificado como se desprende de la constancia de notificación de fecha 20 de enero de 1988, y la cual a fojas cinco corre agregada en autos.
- 3.- Que al agotarse la fase conciliatoria las partes no se sometieron al procedimiento arbitral.
- 4.- Que habiéndose establecido la presunción de violación a la Ley por parte del proveedor según consta en autos se concedió a las partes un término de diez días hábiles para rendir pruebas y formular alegatos.
- 5.- Que por acuerdo de fecha 14 de julio de 1988, se citó para dictar resolución, al día que hoy se pronuncia al tenor del presente:

C O N F I D E N C I A L

- I.- Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo de acuerdo por lo dispuesto por los artículos 10., 20., 26., 57 y 59 fracciones VIII, inciso d), XV y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- II.- Que el presente procedimiento administrativo se ha llevado a cabo en los términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y supletoriamente aplicado el Código Federal de Procedimientos Civiles.
- III.- La relación con ractual que une a las partes, ha quedado plenamente acreditada en autos, con copia fotostática simple de la nota de remisión No. 6861 expedida por la proveedora, así como con el acta de verificación No. 00616 realizada por esta H. Procuraduría, mismos que a fojas 4, 5 y 2 respectivamente corren agregados en autos. - - -

Al contestar este oficio, citarse a las partes para que comparezcan en el día que se indique.

Podría



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA:

DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS
(DEPTO. DE APOYO ADMINISTRATIVO)

Nº DEL OFICIO:

EXPEDIENTE: 2980/88.

ASUNTO: - - - Hoja No. 3 - - -

Ahora bien, habiéndose establecido presuntivamente por esta Institución que la proveedora ha violado disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se concretó a analizar las constancias de las partes y en especial las pruebas y alegatos, rendidos y formulados por las partes en el momento procesal oportuno de la que se desprende que la parte consumidora con las constancias aportadas, mismas que corren sufragadas en su favor, acredita fehacientemente los hechos constitutivos de su acción, no así la parte proveedora al no aportar pruebas ni formular alegatos que demuestran la existencia de excepciones, en virtud de que si bien es cierto que en la instrumental de actuación de fecha 25 de febrero de 1988, comparece el C. Florencio Alfaro Alfaro, como representante legal de la proveedora del servicio, y en la cual manifiesta que es improcedente la reclamación hecha por la consumidora, aludiendo que si se lo hubiera alojado la alfonbra la misma no se audra por el material por el que esta hecho, y a la vez se le pidió de inmediato a limpiar el agua que había penetrado al interior del vehículo, también es cierto que manifiesta expresamente y acepta que se introdujo el agua en el automóvil motivo de la reclamación, de tal suerte que se acepta de igual forma la deficiencia en relación al servicio prestado por la parte proveedora y contratado por el consumidor, señalando por demás evidente que existe responsabilidad por parte de la proveedora en virtud de que quien presta el servicio de mantenimiento, reparación, limpieza o cualquiera otro de índole, debe indemnizar al consumidor si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte total y por el momento introducido para el uso a que está destinado, con fundamento en el artículo 11 de la Ley de la Materia, circunstancia que se refiere con el acta de verificación levantada por personal adscrito a esta Institución, y en la cual la parte proveedora acepta su responsabilidad en relación al deterioro ocasionado en la alfonbra del automóvil, en virtud del servicio prestado y contratado por la parte consumidora, resultando por demás evidente que la parte proveedora incurrió con su obligación de reparar las condiciones a las cuales se otorgó originalmente con el consumidor a la prestación del servicio.

De lo anterior se llega a la conclusión que el proveedor al incurrir en la conducta consistente en no cumplir con su obligación de respetar las condiciones, modalidad y de la circunstancia conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido originalmente con el consumidor a la prestación del servicio y en no cumplir con la obligación de proporcionar a esta Procuraduría el informe que se solicitó por escrito y que se comunicó para el desempeño de su función indudablemente ha violado disposiciones previstas en los artículos 52 y 53 de la Ley Federal de Protección al Consumidor - - -

Al numerar este oficio, deberá de ser y/o
debe considerarse en el siguiente orden:

Redline

[Signature]



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS. (DEPTO. DE APOYO ADMINISTRATIVO)

Nº DEL OFICIO: EXPEDIENTE: 293C/88.

ASUNTO: - - - Hoja No. 4 - - -

como lo dispone el artículo 89 de la propia Ley, considerándose al carácter inculpativo y reiterativo de la omisión por parte de la proveedora la que ha demostrado un marcado desinterés en satisfacer a la consumidora en su legítima pretensión, no obstante estar obligada a ello y las facilidades que tiene desde el día en que se efectuó la contratación, hasta la fecha en que se presentó la reclamación motivadora de la presente resolución; atendiéndose a las condiciones económicas del inductor mismas que en razón al giro comercial que explora se consideran más que suficientes para dar cumplimiento a la compra o prestación de servicios contratados, ya que para estos fines se debe contar con un capital social que por demás respalde las funciones relativas al giro comercial que desarrolla la proveedora, - capital que quedó determinado en el momento en que legalmente fue constituida dicha negociación; considerando que con esta actitud la proveedora causa un gran perjuicio económico a la consumidora y que cada la actividad comercial de la proveedora con actitudes similares resulta seriamente afectada la población consumidora en general.

Con apoyo y fundamento en lo dispuesto por los artículos 59, fracción VIII, inciso d), 26 fracción I, 90 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, deberá imponerse al SERVICIO COBRA II S. DE R.L., multa por el importe de 60 veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, una vez de \$403,200.00 (CUATROCIENTOS TREIS MIL DOSCIENTOS PESOS CO/100 M.N), debiéndose dejar a salvo los derechos de las partes, para que los ejerciten en la forma que correspondan.

POR TODO LO ANTERIOR Y FUNDADO, DE RESOLVERSE Y SE:

R E U E L V E

PRIMERO.- La parte proveedora SERVICIO COBRA II S. DE R.L., en el presente caso ha incurrido en violación a lo dispuesto en - - - - - 52 y 65 - - - - - de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en consecuencia;

SEGUNDO.- Con fundamento en lo previsto por el artículo 86, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor se impone a la proveedora una sanción de \$403,200.00 (CUATROCIENTOS TREIS MIL DOSCIENTOS PESOS CO/100 M.N), equivalentes a 40 veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, más que se añade a la cantidad de - - - - - \$1,000.00 (MIL PESOS CO/100 M.N).

Si comparecer este oficio, deberá ser en su caso y en su caso comparecer en el órgano antes de dar fe.

Handwritten signature and stamp



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA Dirección General de Resoluciones
Administrativas

Nº DEL OFICIO.

EXPEDIENTE: 2960/88.

ASUNTO: - hoja número cinco -

- TERCERO.- Para el cumplimiento del punto resolutivo anterior, -
gírese atento oficio a la Autoridad que corresponda -
para su ejecución, acompañándole copia autorizada de
la presente resolución, a efecto de que en su oportu-
nidad informe del resultado.
- CUARTO.- Se dejan a salvo los derechos de las partes, para que
los ejerciten en su caso ante la Jurisdicción Ordinaria
- QUINTO.- Notifíquese personalmente y agréguese copia auténtica
al legajo de Resoluciones para constancia.
- SEXTO.- Notificada que sea en presente y existiendo constan-
cias en autos, ARCHIVASE COMO ASUNTO TOTAL Y
DEFINITIVAMENTE CONCLUIDO.

A S I.

lo resolvió y firma el C. LIC. GUSTAVO KULLI -
RODRIGUEZ, DIRECTOR GENERAL DE RESOLUCIONES ADMI-
NISTRATIVAS, asistido en este acto por la C. -
LIC. BRIGIDA CAMPOS LOPEZ, Directora de Resolu-
ciones Administrativas y Sanciones, auxiliado -
por el C. LIC. VICTOR MANUEL CORTINA CORTINA, -
Jefe del Departamento de Apoyo Administrativo -
y el C. SAMUEL RODRIGUEZ SERRANO, Secretario de
Resoluciones Administrativas, con quien actúa y
da fe. - - - - -

Rodríguez
Adriana Campos López
Victor Manuel Cortina Cortina
Samuel Rodríguez Serrano

SAS*sch



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE LAS LESIONES ADMINISTRATIVAS.
OFICINA GENERAL DE CUERPO Y PERSONAL
DEPARTAMENTO DE REVISIONES.

Nº DEL OFICIO: 322/90
EXPEDIENTE:

ASUNTO: SE RESUELVE RECURSO DE REVISION.
ADMIL, S.A. DE C.V.
VS.
TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V.

----- Visto para resolver Recurso de Revisión interpuesto por el C. LUIS ENRIQUE PANTOJA, Apoderado Legal de TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V., en contra de la resolución de fecha 31 de mayo de 1990, y: -----

----- R E S U L T A N D O -----

----- Per escrito de fecha 9 de agosto de 1990, el promovente interpuso Recurso de Revisión en contra de la resolución datada el 31 de mayo de 1990, expresando los siguientes agravios: -----

----- 1.- Que la resolución recurrida causa agravio a su representada, la violación al artículo 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, toda vez que las modificaciones hechas a ese artículo y que fueron publicadas el 4 de enero de 1989, en el Diario Oficial de la Federación, que establece que los proveedores que prestan servicios sólo podrán ser sancionados por la Autoridad encargada de su control y vigilancia. -----

----- 2.- Que la causa agravio a su poderdante la violación del artículo 59 fracción VIII inciso D), de la Ley de la Materia ya que la H. Autoridad no emite la resolución dentro de los quince días siguientes al ofrecimiento de pruebas como lo establece el precepto legal invocado. -----

----- 3.- Que se viola el artículo 16 Constitucional ya que establece el mecanismo de autoridad que afecta a los particulares deberá fundar y motivar la causa legal del procedimiento, por lo que si el Departamento de Resoluciones Administrativas, pretendo imponer una sanción económica deberá declarar los preceptos legales que faculten a la autoridad a modifi-

Al expedir este auto, deberá la fecha y los datos contenidos en el presente expediente.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS.
DEPARTAMENTO DE RECURSOS Y RECON-
SIDERACION DE SANCIONES.

Nº DEL OFICIO:
EXPEDIENTE: 322/90

ASUNTO: **HOJA DOS**

por dicha determinación, en caso contrario deberá declararse -
la nulidad, por incumplimiento a la máxima norma Constitucio-
nal que expresamente establece el requisito de fundamentación,
ya que de acuerdo con el artículo 87 de la Ley Federal de Pro-
tección al Consumidor, esta H. Autoridad no puede sancionar -
económicamente a TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V. - - - - -

- - - - - 4.- Que causa agravio a su mandante que el Departame-
nto de Resoluciones Administrativas, actúe con abuso de auto-
ridad ya que no se apega a lo que establece el artículo 41 -
fracciones I y III de la Ley Federal de Responsabilidad de los
Servidores Públicos. - - - - -

- - - - - 5.- Que sigue causando agravio a su representada la
inadecuada aplicación del artículo 52 de la Ley Federal de Pro-
tección al Consumidor, ya que su representada se obligó en los
términos del contrato de servicio telefónico en la cláusula 7
de dicho contrato se establece que en el caso de que la parte-
consumidora no cuente con el servicio telefónico se le abonará
la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción -
situación a la que su mandante nunca se ha negado y ha manifi-
estado desde la fase conciliatoria, por lo que es falso que esté
contraviniendo lo originalmente pactado. - - - - -

- - - - - Asimismo el ocurrente señala en su apartado corres-
pondiente las siguientes pruebas: 1.- La documental pública,
consistente en la queja presentada ante esta H. Procuraduría,
misma que obra en autos, 2.- La documental pública consistente
en las actuaciones correspondientes a la fase conciliatoria,
misma que obra en autos, 3.- La documental consistente en el
informe rendido en su oportunidad por su representada, mis-
ma que obra en autos, 4.- La documental consistente en la presen-
tación de pruebas y alegatos ante la Dirección General de Reso-
luciones Administrativas, misma que obra en autos, 5.- La docu-
mental pública consistente en la resolución emitida por esta H.
Procuraduría el día 31 de mayo de 1990, misma que obra en au-
tos, 6.- La presuncional legal y humana, en su doble aspecto,
7.- La instrumental de actuaciones.- De las pruebas señaladas
aceptan las marcas con los números 1, 2, 3, 5, 6 y 7, siendo
de las cuales se desechan por su propia y especial naturaleza
y se desecha la marca con el número 4, en virtud de que de
autos se desprende que no ofreció pruebas, ni rindió alegatos
en el término legal concedido, con fundamento en el artículo -
93 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. - - - - -

al sustentar este oficio, observo la fecha y las
firmas, acreditadas en el original, legítimas y correctas.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS.
DEPARTAMENTO DE RECURSO Y CON-
SIDERACION DE RECURSOS.

Nº DEL OFICIO:

EXPEDIENTE: 322/90

ASUNTO: **HOJA TRES**

----- C O N S I D E R A N D O -----

----- I.- Es falso lo expresado en el primer agravio, en virtud de que si bien es cierto que con fecha 4 de enero de 1989, se publicó en el Diario Oficial de la Federación un decreto en donde se reforma y adiciona el artículo 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, también es cierto que esta Procuraduría mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 7 de febrero de 1985, tiene facultades para imponer sanciones por violaciones a las normas a que se refiere el artículo 87 de la Ley de la Materia, entre ellas el numeral 52 de dicho Ordenamiento, mismas que se consagraron e inclusive se ampliaron en el Decreto primeramente citado de consecuencia, toda vez que en el presente asunto el proveedor violó lo preceptuado por el numeral 52 de la Ley de la Materia, tal como se establece en el considerando tercero de la resolución combatida, esta Procuraduría en uso de sus facultades conferidas, procedió a aplicar la sanción correspondiente con fundamento en el artículo 59 fracción VIII inciso D), 86 fracción I, 90 y demás relativos y aplicables de la misma Ley, por lo que es infundado el agravio esgrimido. -----

----- II.- Es falso el segundo agravio formulado por el promovente ya que si bien es cierto que señala un término de 15 días para determinar si existió o no violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor también es cierto que esta determinación dependerá de las circunstancias, pruebas u otros elementos de juicio, por lo que no deberá tomar en cuenta cualquier término que en sentido univoativo y no limitativo, dado el cúmulo de actividades de esta Procuraduría y en especial de la Dirección General de Resoluciones Administrativas, cuya función es resolver como en la especie sucedió todas y cada una de las controversias que se suscitan en esta Procuraduría, ya que se trata de un procedimiento de orden público e interés social de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de lo que se desprende que es infundado lo expresado por el recurrente. -----

----- III.- Los agravios tercero y quinto se estudian en conjunto por la estrecha relación que guardan, siendo falsos, toda vez que en la resolución combatida en su considerando primero se establece que esta Procuraduría conoció y resolvió el presente procedimiento administrativo de conformidad con lo preceptuado en los artículos 1º, 2º, 3º, 57, 59 fracción VIII inciso D), así como también la fracción IV y demás relativas y -----

Al contestar este oficio, deberá indicarse la fecha y la forma en que se comunicó a sí mismo el superior directivo.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS.
DEPARTAMENTO DE RECURSOS Y RECON-
SIDERACION DE SANCIONES.

Nº DEL OFICIO: 322/90

EXPEDIENTE:

**H0J. SU 110--

ASUNTO:

aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en tal virtud la autoridad analizó las constancias intercedidas en autos, así como las pruebas y alegatos rendidos por el consumidor. -----

----- Por el contrario de lo propio documental consistente en el informe de fecha 18 de enero de 1990, manifestó por conducto de su representante legal que en vía de conciliación "en breve plazo quedará subsanado cualquier anomalía que está dando origen a la queja presentada" y toda vez que el consumidor acreditó estar al corriente en el pago de sus mensualidades, por concepto de los servicios prestados, no obstante que hasta la fecha en que se emitió la resolución, no acreditó el proveedor haber cumplido con su obligación de haber prestado el servicio correspondiente, así mismo tampoco acreditó el no tener responsabilidad por causas fortuitas o de fuerza mayor o haber abonado cantidad alguna en favor del consumidor en la parte correspondiente al tiempo que duró la interrupción, y que de conformidad con el artículo 84 del Código Federal de Procedimientos Civiles aplicado supletoriamente a la Ley de la Materia, la correspondía probarlo. -----

----- En consecuencia de lo anterior, toda vez que las obligaciones antes señaladas no encuentran establecidas en las cláusulas I y VII del contrato celebrado entre las partes, ni que el proveedor acreditó haber cumplido con ellas, es indudable que con su conducta transgredió a lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, aplicándosele la sanción correspondiente con apoyo y fundamento en lo dispuesto por los artículos 59 fracción VIII inciso D 86 fracción I, 90 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor. -----

----- Hacerlo notar que la autoridad responsable de la resolución combatida fue el C. DIRECTOR GENERAL DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS, quien cuenta con las facultades legales para emitir el acto que se recurrió de conformidad con el acuerdo Delegatorio de Facultades emitido por el C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR y publicado en el Boletín Oficial de la Federación de fecha 14 de agosto de 1987, no siendo la responsable el Departamento de Resoluciones Administrativas, como alegó el recurrente. Por otro lado esta Procuraduría cuenta con las facultades necesarias para aplicar la sanción tal como se establece en el considerando primero de esta resolución, y que por economía procesal se tiene por reproducido. -----

La presente es una copia de la minuta de la sesión de la Junta de la Procuraduría Federal del Consumidor, en el momento de su emisión.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.
DEPARTAMENTO DE RECURSOS Y RECONSIDERACION DE SANCCIONES.

Nº DEL OFICIO: 322/90
EXPEDIENTE:

HOJA CINCO

ASUNTO:

----- Ahora bien de las pruebas que aporta el promovente en ningún momento las mismas le favorecen, toda vez que la queja - presentada, las actuaciones correspondientes a la fase conciliatoria, el informe rendido en su oportunidad así como la recolección combatida, no acredite fehacientemente que su representada haya cumplido con su obligación en el presente asunto. Considerando que en la presentación de la queja, el consumidor hizo valer que su contraparte le dejó de proporcionar el servicio sin causa justificada y que el informe que rindió el proveedor ante esta H. Procuraduría tampoco acreditó que la suspensión fuera por causas fortuitas o de fuerza mayor de conformidad con la cláusula 7 del contrato celebrado.. -----

----- IV.- Es falso el cuarto agravio expresado por el recurrente en virtud de que el artículo 41 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos no contempla fracción alguna. A mayor abundamiento dicho numeral no tiene ninguna relación con el presente asunto, toda vez que señala: "en el juicio político a que se refiere esta Ley los acuerdos y determinaciones de las Cámaras se tomarán en sesión pública excepto en la que se presente la acusación o cuando las temas costumbres o el interés general exijan que la audiencia sea secreta"; y toda vez que ante esta Procuraduría no se ha llevado en la reclamación en cuestión juicio político alguno en consecuencia no tiene aplicación dicho precepto y mucho menos existe violación alguna al mismo, por lo que es infundado el agravio expresado por el recurrente. -----

----- V.- Por lo que respecta al punto sexto de los agravios expresados por el recurrente, resulta inoperante ya que no es la los motivos por los cuales considera violado en su perjuicio el precepto legal invocado, por lo que no puede resolverse sobre dicha violación, además que el recurrente señala que se reserva el derecho de una posible conducta delictuosa por parte de la autoridad teniendo únicamente por hechos sus manifestaciones para los efectos a que haya lugar, ya que no precisa que relación existe con la resolución que pretende impugnar. -----

----- En mérito de lo antes expuesto y fundado es de resolverse y así: -----



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA: DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS.
DEPARTAMENTO DE RECURSOS Y RECON-
SIDERACION DE SANCIONES.

Nº DEL OFICIO:
EXPEDIENTE: 322/90

ASUNTO: **HOJA BLANCA**

----- R E S U E L V E -----

----- PRIMERO.-- En términos de los considerandos que anteceden se declara infundado el recurso de revisión intentado por TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V., en contra de la resolución administrativa de fecha 31 de mayo de 1990, -----

----- SEGUNDO.-- Se confirma en todas y cada una de sus partes la resolución administrativa recurrida permaneciendo firme la sanción impuesta. -----

----- TERCERO.-- NOTIFIQUESE AL PROMOVLUTE, la presente Resolución y en su oportunidad remítase el presente expediente al Archivo como asunto totalmente concluido. -----

ASI LO RESOLVIO Y FIRMA EL C. SUBPROCURADOR "A", LICENCIADO-MANUEL FERNANDEZ ALLENDE, ASISTIDO POR EL C. DIRECTOR DE TROCEDIMIENTO Y RECURSOS, LICENCIADO DAVID DIAZ DE BUSTILLO ASOR DON QUIJOTE OTGA Y DA VE. -----

JRCH:ASC:llg

C A P I T U L O I V

MEDIOS DE IMPUGNACION CONTRA

LAS RESOLUCIONES

ADMINISTRATIVAS

DICTADAS POR LA

PROCURADURIA FEDERAL

DEL CONSUMIDOR

CAPITULO IV

MEDIOS DE IMPUGNACION CONTRA LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DICTADAS POR LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

IV.1. RECURSO DE REVISION.

El conjunto de formalidades y trámites que debe agotar la autoridad para pronunciar sus actos, constituye el procedimiento. Este trámite legal que debe acatarse para dar nacimiento a una declaración administrativa, resulta benéfico tanto para el particular como para los órganos administrativos dotados de facultades decisorias; respecto al primero, porque es evidente que, señalando un procedimiento a seguir, tiene la seguridad de que gozará de los derechos de legalidad y de audiencia que la ley le otorga y tendrá la certeza de que la autoridad no actuará arbitraria o caprichosamente, sino de acuerdo con el procedimiento legal establecido; en cuanto a la administración también le es positivo: unificados y precisados los trámites que habrá de realizar, le bastará ajustar su conducta a ellos para tener la seguridad de que su actuación será válida y legal.

El procedimiento administrativo es el conjunto de actos concatenados y sucesivos que, señalados por la ley en cuanto a su orden y forma, dan como resultado una declaración administrativa.

Dentro de nuestro sistema legal el procedimiento administrativo debe ajustarse a la ley secundaria aplicable, pero debe acatar los principios que consagra nuestra Constitución Política.

La autoridad administrativa debe fundamentalmente respetar las garantías de legalidad y de audiencia establecidas en el segundo párrafo del artículo 14 constitucional, que establece que "nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante Juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho".

En cuanto al aspecto procesal, conviene señalar que la garantía de que constitucionalmente deberá gozar el particular, es la obligación de que, al seguirse un Juicio se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento: permitirle su defensa, darle oportunidad de allegar las pruebas que estime pertinentes, alegar lo que a sus intereses convenga y de que, en su oportunidad, se pronuncie una resolución conforme a la ley.

Con base en estos derechos a su favor, independientemente de lo que además ordenen las leyes especiales que nunca podrán contradecir el texto

constitucional, si el particular estima que se violó alguno de ellos en su perjuicio, oportunamente podrá hacer valer su ilegalidad a efecto de lograr su ineficacia.

Son múltiples los procedimientos administrativos que existen en nuestra legislación, pero en todos ellos priva, junto al ánimo de no revestirlos de solemnidades, el de la celeridad de su trámite.

La administración siempre debe ajustar sus actos a las normas jurídicas que regulen su actividad, sin embargo, en ocasiones no cumple con esos requisitos, ya por inexacta aplicación de la ley, ya por indebida interpretación de la misma o incluso por arbitrariedades.

Ante esa realidad, ha sido necesario crear medios idóneos de defensa, que estén al alcance del particular afectado para combatirlos.

Los recursos administrativos son medios por los cuales se logra que la autoridad administrativa revise el acto impugnado y resuelva si procede confirmarlo, modificarlo o anularlo.

En atención al objeto de los recursos administrativos, al órgano que ha de resolverlos y al fin perseguido, lo podemos definir como los medios por los que se

excita la revisión de un acto administrativo, ya por la autoridad que lo dictó, ya por otra autoridad Jerárquicamente superior a ella.

Su objeto fundamental es lograr un nuevo análisis de la declaración administrativa combatida, a efecto de que se determine si ha de subsistir, modificarse o anularse.⁽⁷²⁾

El recurso que puede interponer el particular, ante una autoridad de Jerarquía superior a la que dictó el acto administrativo, se conoce con el nombre de revisión.

Es decir, los administrados tienen el poder de exigir a la administración que se sujete en su funcionamiento a las normas legales establecidas al efecto, y que, en consecuencia, los actos que realice se verifiquen por los órganos competentes, de acuerdo con las formalidades legales, por los motivos que fijan las leyes, con el contenido que éstas señalen y persiguiendo el fin que las mismas indiquen.

Los derechos del administrado necesitan protegerse en forma de dar a su titular los medios legales para obtener la reparación debida en caso de violación, es decir, para lograr el retiro, la reforma o la anulación del acto lesivo.

⁽⁷²⁾ PÉREZ DE LEÓN, Enrique, "Notas de Derecho Constitucional Administrativo", Editorial Porrúa, S.A., 1969, 100. Edición.

Estando destinados los recursos de revisión en forma inmediata a satisfacer el interés privado, de manera tal, que la autoridad ante la cual se hacen valer, está legalmente obligada a intervenir y examinar nuevamente, en cuanto a su legalidad o a su oportunidad, la actuación de que el particular se queja.

El recurso administrativo constituye un medio legal de que dispone el particular, afectado en sus derechos o intereses por un acto administrativo determinado, para obtener en los términos legales, de la autoridad administrativa una revisión del propio acto, a fin de que dicha autoridad lo revoque, lo anule o lo reforme en caso de encontrar comprobada la ilegalidad o la inoportunidad del mismo.

Como elementos característicos del recurso administrativo, pueden señalarse los siguientes:

1.- La existencia de una resolución administrativa que afecte un derecho o un interés legítimo del particular recurrente.

2.- La fijación en la ley de las autoridades administrativas ante quienes debe presentarse.

3.- La fijación de un plazo dentro del cual deba interponerse el recurso.

4.- Los requisitos de forma y elementos que deben incluirse en el escrito de interposición del recurso.

5.- La fijación de un procedimiento para la tramitación del recurso, especificación de pruebas, etc.

6.- La obligación de la autoridad revisora de dictar nueva resolución en cuanto al fondo.

La interposición del recurso con los requisitos y formalidades que la ley establece condiciona el nacimiento de la competencia de la autoridad que conforme a la ley ha de conocer del propio recurso.⁽⁷²⁾

El profesor Antonio Carrillo Flores, ha sostenido que "es un supuesto del cual ha de partirse siempre, el que, entre tanto no se demuestre lo contrario, hay que presumir que los actos de la administración son legítimos y que han sido emitidos buscando la tutela de un interés general. Como el recurso administrativo tiende a hacer prevalecer un interés privado que a juicio del impugnador del acto ha sido ilegalmente lesionado, no puede sostenerse en general el efecto suspensivo del recurso... tampoco, claro está, puede enunciarse el principio opuesto: que nunca deba suspenderse la

(72) PIDASA, Gabino, "Los Recursos Administrativos", Editorial Porrúa, S.A., 26a. Edición, México, 1987, pág. 435.

ejecución del acto recurrido. La cuestión debe por ello, ser regulada en el derecho objetivo..."(74)

De lo que se desprende que un medio de impugnación contra las resoluciones administrativas dictadas por la Procuraduría Federal del Consumidor, es el recurso administrativo de revisión, señalado en su artículo 91 de la propia ley, que a la letra dice:

"Las personas afectadas por las resoluciones dictadas con fundamento en esta ley y demás disposiciones derivadas de ella, podrán recurrirlas en revisión, por escrito que presentarán ante la inmediata autoridad superior de la responsable, dentro del término de quince días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la resolución, salvo que el acto que la motivó se encuentre regido por otra ley, caso en el cual se estará a lo dispuesto en la misma".

Sus principales características son:

- a).- Se consigna un recurso denominado de revisión.
- b).- Se hace valer contra las resoluciones dictadas con fundamento en esta ley y demás disposiciones derivadas de ella.

(74) CADRILLO FLORES, Antonio, "La Justicia Federal y la Administración Pública", Editorial Porrúa, S.A., México, 1973, pág. 118.

c).- Es optativo, y por lo tanto, puede o no ser agotado en forma previa al Juicio de nulidad o al amparo.

Si lo intentó, debe seguir las demás instancias antes del Juicio de amparo.

d).- Se interpondrá por escrito.

e).- Se intentará dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación de la resolución.

f).- Procede ante el superior Jerárquico de la responsable.

El artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dice lo siguiente:

"Cuando el recurso no se interponga a nombre propio deberá acreditarse la personalidad de quien lo promueva".

Asimismo, se podrán ofrecer pruebas con el escrito inicial de interposición del recurso y ampliarias dentro de los quince días después de interpuesto el mismo, las que serán admisibles a excepción de la confesional.

El artículo 93 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece:

"En el recurso administrativo podrán ofrecerse toda clase de pruebas, excepto la confesional, siempre que tengan relación con los hechos que constituyan la motivación de la resolución recurrida. Al interponerse el recurso deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse los documentos.

Los recurrentes podrán ampliar el ofrecimiento de pruebas y la exhibición de documentos hasta quince días después de la presentación del recurso".

Las pruebas que ameriten desahogo, se les concederá de ocho a treinta días hábiles para presentarlas.

Artículo 94 de la propia ley:

"Si se ofrecieron pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de treinta días hábiles, para tal efecto.

Quedará a cargo del recurrente la presentación de testigos, dictámenes y documentos.

De no presentarlos dentro del término concedido, la prueba correspondiente no se tendrá en cuenta al emitir la resolución respectiva.

En lo no previsto en este capítulo será aplicable supletoriamente, en relación con el ofrecimiento, recepción y desahogo de pruebas, el Código Federal de Procedimientos Civiles".

La Ley Federal de Protección al Consumidor nada dice de sus efectos en caso de no cumplir con los treinta días siguientes a la fecha de recepción de las pruebas, para que la

autoridad que conozca del recurso hubiere dictado la resolución que proceda.

Artículo 95 de la ley:

"La autoridad que conozca del recurso dictará la resolución que proceda dentro de los treinta días siguientes a la fecha de recepción de las pruebas, o si se ofrecieran pruebas que ameritaran desahogo, a la fecha en que se haya efectuado éste".

Asimismo, la ley señala en su artículo 96, en qué casos se tendrá por no interpuesto el recurso:

"ARTICULO 96.- El recurso se tendrá por no interpuesto:

I.- Cuando se presente fuera del término a que se refiere el artículo 91;

II.- Cuando no se haya presentado la documentación relativa a la personalidad de quien lo suscriba o no se haya acreditado legalmente dentro del plazo que se le hubiere concedido para desahogar la prevención; y

III.- Cuando no aparezca suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo. La autoridad que conozca del recurso prevendrá al recurrente para que firme la documentación en caso de no haberlo hecho".

La misma ley señala que las resoluciones no recurridas dentro del término previsto en artículo 91, tendrán el carácter de definitivas, en su artículo 97 que a la letra dice:

"Las resoluciones no recurridas dentro del término establecido en el artículo 91, las que se dicten al resolver el recurso o aquellas que lo tengan por no interpuesto, tendrán administrativamente el carácter de definitivas".

De igual manera, la ley es muy clara al señalar que la interposición del recurso de revisión suspende la ejecución, en cuanto al pago de multas, siempre que se garantice su importe (en cualquiera de las formas que señala el Código Fiscal de la Federación).

Artículo 98:

"La interposición del recurso suspenderá la ejecución de la resolución impugnada por cuanto al pago de multas, siempre que se garantice su importe, en los términos del Código Fiscal de la Federación ante la oficina exactora correspondiente.

Respecto de cualquier otra clase de resoluciones administrativas y de sanciones que no sean multas, la suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

- I.- Que la solicite el recurrente;
- II.- Que el recurso sea procedente, atento a lo dispuesto en el artículo 91,
- III.- Que de otorgarse la suspensión no tenga por efecto la consumación o continuación de actos u omisiones que impliquen perjuicios al interés social o al orden público, de acuerdo en lo dispuesto en esta ley y las disposiciones que deriven de ella,
- IV.- Que no se ocasionen daños o perjuicios a terceros, a menos que se garanticen éstos para

el caso de no obtener resolución favorable, en el monto que fije discrecionalmente la autoridad administrativa, bajo su responsabilidad.

V.- Que la ejecución de la resolución recurrida produzca daños o perjuicios de imposible o de difícil reparación en contra del recurrente".

El artículo 141 del Código Fiscal de la Federación dice las formas que los contribuyentes podrán garantizar el interés fiscal.

Artículo 41 del Código Fiscal de la Federación:

"Los contribuyentes podrán garantizar el interés fiscal en alguna de las formas siguientes:

I.- Depósitos de dinero en las instituciones de crédito autorizadas para tal efecto.

II.- Prenda o hipoteca.

III.- Fianza otorgada por institución autorizada, la que no gozará de los beneficios de orden y excusión.

IV.- Obligación solidaria asumida por tercero que compruebe su idoneidad y solvencia.

V.- Embargo en la vía administrativa.

La garantía deberá comprender, además de las contribuciones adeudadas, los accesorios causados, así como de los que se causen en los doce meses siguientes a su otorgamiento.

Al terminar este periodo y en tanto no se cubra el crédito, deberá ampliarse la garantía por el importe de los recargos correspondientes a los doce meses siguientes.

El reglamento de este código establecerá los requisitos que deberán reunir las garantías. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público

vigilará que sean suficientes tanto en el momento de su aceptación como con posterioridad y, si no lo fueren, exigirá su ampliación o procederá al secuestro de otros bienes.

Se podrá dispensar el otorgamiento de la garantía en los casos y con los requisitos que señale el reglamento de este código.

La solicitud de dispensa no exime al contribuyente de la obligación de garantizar el interés fiscal, en tanto se dicte resolución definitiva expresa respecto a la dispensa".

La Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Procuraduría Federal del Consumidor es la encargada de substanciar en todos sus trámites el recurso de revisión que establece el artículo 91 de la ley, interpuesto en contra de las resoluciones emitidas por los servidores públicos de la Procuraduría, elaborando y remitiendo para firma de servidor público competente el proyecto de resolución respectiva, salvo los que se hagan valer en contra de la imposición de clausuras o arrestos, así como aquéllos que se promuevan contra actos o resoluciones de los inferiores jerárquicos de los delegados de la Procuraduría, sin perjuicio de su intervención directa en materia de normatividad de aplicación general.

IV.2.- JUICIO DE NULIDAD FISCAL.

Los recursos administrativos no bastan para proteger eficientemente los intereses de los particulares, pues aunque la administración pugne por controlar sus funciones es necesario el establecimiento de otros medios cuyo trámite y decisión compete a organismos ajenos a ellos.

Efectivamente, los actos que realiza la autoridad administrativa, deben estar sujetos a un control de tipo Jurisdiccional que habrá de encomendarse a organismos diferentes de ella, dotados de competencia para juzgar y resolver los conflictos que se susciten entre los particulares y la administración.

Partiendo de la base que el acto motivo de la controversia sea precisamente de tipo administrativo, pero definitivo y dictado por la administración de acuerdo con una facultad legal; que el acto haya sido pronunciado por la autoridad con el carácter de poder público, y por último, que el particular sea lesionado por el acto.

Respecto al Tribunal Fiscal de la Federación, al habersele concedido plena autonomía, en el artículo 1o. de su Ley Orgánica Pública, en el Diario Oficial de la Federación del 2 de febrero de 1978, se expresa que "el Tribunal Fiscal de la Federación es un tribunal administrativo, dotado de

plena autonomía para dictar sus fallos, con la organización y atribuciones que esta ley establece".

Se buscó así, un efectivo control de legalidad de los actos administrativos, por medio de un tribunal ajeno a los Poderes Ejecutivo y Judicial, en cuenta a sus facultades de decisión.

La autonomía así reconocida expresamente, fue reforzada por reformas a la Ley Orgánica del Tribunal Fiscal de la Federación, publicadas en el Diario Oficial de 5 de enero de 1988, por las que, en determinadas circunstancias, se otorgó la inamovilidad a los Magistrados de este tribunal, las que, al referirse a su artículo 3o., indican que los magistrados durarán en su cargo seis años y si transcurrido ese lapso, son nuevamente designados, tendrán el carácter de inamovibles y sólo podrán ser privados de sus puestos, en los casos y de acuerdo con el procedimiento aplicable para los magistrados y Jueces Inamovibles del Poder Judicial de la Federación; y además, su designación la hace el Presidente de la República, a propuesta del Secretario de Hacienda y Crédito Público, con la ratificación del Senado, o en su caso, de la Comisión Permanente⁽⁷²⁾

La Sala Superior se compondrá de nueve magistrados y podrá sesionar con la presencia mínima de seis.

⁽⁷²⁾ Artículo 3o. de la Ley Orgánica del Tribunal Fiscal de la Federación.

Su competencia está determinada por los artículos 15 y 16 de la Ley Orgánica del Tribunal Fiscal de la Federación, que en su parte conducente establece, el primero:

I.- Fijar la Jurisprudencia del tribunal conforme al Código Fiscal de la Federación.

II.- Resolver los Juicios con características especiales, en los casos establecidos por el Código Fiscal de la Federación.

III.- Conocer de la excitativa para la impartición de Justicia que promueven las partes, cuando los magistrados no formulen el proyecto de resolución que corresponda o no emitan su voto respecto de proyectos formulados por otros magistrados, dentro de los plazos señalados por la ley.

IV.- Calificar las recusaciones, excusas e impedimentos de los magistrados, y en su caso, designar al magistrado que deba substituirlo.

V.- Resolver los conflictos de competencia que se susciten entre las salas regionales.

VI.- Establecer las reglas para la distribución de los asuntos ante las Salas regionales cuando haya más de una

en la circunscripción territorial, así como entre los magistrados, instructores y ponentes.

El artículo 16, por su parte establece que también son atribuciones de dicha Sala superior, las siguientes:

I.- Designar de entre sus miembros al Presidente del Tribunal Fiscal de la Federación, quien lo será también de la Sala superior.

II.- Señalar la sede de las Salas Regionales.

III.- Dirigir la buena marcha del tribunal y la pronta impartición de Justicia.

IV.- Evaluar el funcionamiento de las Salas regionales y dictar las medidas que sean necesarias para mejorarlo.

V.- Dictar las medidas que sean necesarias para investigar las responsabilidades de los servidores públicos establecidos en la ley de la materia; aplicar a los magistrados, secretarios, actuarios, peritos y demás servidores públicos del tribunal, las sanciones administrativas correspondientes, y proponer a la autoridad competente su aplicación en el caso de destitución de magistrado.

VI.- Fijar y cambiar la adscripción de los magistrados de las Salas Regionales, de los secretarios, de los actuarios y de los peritos del tribunal.

VII.- Conceder licencias a los magistrados, hasta por un mes cada año con goce de sueldo, siempre que exista causa justificada para ello y no se perjudique el funcionamiento del tribunal y, en los términos de las disposiciones aplicables, los secretarios y actuarios a ella adscritos, así como a los peritos del tribunal.

VIII.- Nombrar al secretario general de acuerdos, al oficial mayor, a los secretarios y actuarios del tribunal y a los peritos del mismo, así como acordar lo que proceda respecto a su remoción.

IX.- Acordar el nombramiento, cambio de adscripción y la remoción de los empleados administrativos del tribunal, cuando proceda conforme a la ley.

X.- Conceder licencias a los magistrados, hasta por un mes cada año con goce de sueldo, siempre que exista causa justificada para ello y no se perjudique el funcionamiento del tribunal y, en los términos de las disposiciones aplicables, a los secretarios, actuarios, peritos y personal administrativo del tribunal.

XI.- Expedir el Reglamento Interior del Tribunal y los demás reglamentos y disposiciones necesarios para su buen funcionamiento.

XII.- Designar de entre sus miembros a los magistrados visitantes de las Salas Regionales, los que darán cuenta del funcionamiento de éstas a la Sala Superior.

XIII.- Las demás que establezcan las leyes.

En el artículo 21 del ordenamiento orgánico indicado, se contiene la división regional del territorio nacional para los efectos de competencia de las Salas Regionales que deben estar integradas por tres magistrados cada una y sólo podrán sesionar con la presencia de los tres.

De acuerdo con el precepto indicado las once regiones son las siguientes:

I.- Del Noroeste con Jurisdicción en los Estados de Baja California Norte, Baja California Sur, Sinaloa y Sonora.

II.- Del Norte-Centro, con Jurisdicción en los Estados de Coahuila, Chihuahua, Durango y Zacatecas.

III.- Del Noroeste con Jurisdicción en los Estados de Nuevo León y Tamaulipas.

IV.- De Occidente, con Jurisdicción en los Estados de Aguascalientes, Colima, Jalisco y Nayarit.

V.- Del Centro con Jurisdicción en los Estados de Guanajuato, Michoacán, Querétaro y San Luis Potosí.

VI.- De Hidalgo-México, con Jurisdicción en los Estados de Hidalgo y México.

VII.- Del Golfo-Centro, con Jurisdicción en los Estados de Tlaxcala, Puebla y Veracruz.

VIII.- Del Pacífico-Centro, con Jurisdicción en los Estados de Guerrero y Morelos.

IX.- Del Sureste, con Jurisdicción en los Estados de Chiapas y Oaxaca.

X.- Peninsular, con Jurisdicción en los Estados de Campeche, Tabasco, Quintana Roo y Yucatán.

XI.- Metropolitana, con Jurisdicción en el Distrito Federal.

El Título Sexto del Código Fiscal de la Federación, en sus artículos del 197 al 241, contiene las normas que regulan el procedimiento contencioso-administrativo federal y declara la aplicación, a falta de norma expresa, del Código Federal de Procedimientos Civiles, siempre y cuando la norma se avenga al procedimiento establecido para el contencioso-administrativo.

Cuatro son las partes que se reconoce intervienen en este procedimiento:

I.- El demandante.

II.- Los demandados, pudiendo tener ese carácter la autoridad que dictó la resolución impugnada y el particular a quien favorezca dicha resolución.

III.- El titular de la Secretaría de Estado u organismo descentralizado de quien dependa la autoridad mencionada en la fracción anterior y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que tendrá que ser part en tales Juicios, cuando se controvierta el interés fiscal de la federación.

IV.- El tercero que tenga un derecho incompatible con la pretensión del demandante.

Todo Juicio se inicia con demanda que firmada por quien la formule, o por su representante legal debidamente acreditado, dentro del término de cuarenta y cinco días siguientes a aquél en que haya surtido efectos la notificación del acto impugnado ante la Sala Regional en cuya circunscripción radique la autoridad que emitió la resolución, contándose para computar dicho lapso, sólo los días hábiles, entendiéndose por éstos, aquellos en que se encuentren abiertas al público en horas laborales, las oficinas de las Salas del tribunal fiscal.

La demanda por la que se inicia el procedimiento, habra de contener:

- I.- Nombre y domicilio del demandante.
- II.- La resolución impugnada.
- III.- La autoridad o autoridades demandadas o el nombre y domicilio del particular demandado, cuando el Juicio se ha promovido por la autoridad administrativo.
- IV.- Los hechos que den motivo a la demanda.
- V.- Las pruebas que se ofrezcan.

VI.- La expresión de los agravios que se estimen causados.

VII.- El nombre y domicilio del tercer interesado cuando exista.

El artículo 209 del ordenamiento fiscal multicitado, contiene las normas de aplicación a las pruebas ofrecidas y en forma destacada las documentales.

Las partes en el procedimiento a estudio, disponen de todos los medios de prueba, con excepción de la confesión a cargo de las autoridades mediante la absolución de posiciones, que no es admisible.

Desahogadas las pruebas ofrecidas por las partes, el magistrado instructor del procedimiento, les concederá un término de cinco días para que formulen alegatos, vencido el cual declarará cerrada la instrucción y dentro de los cuarenta y cinco días siguientes, será dictada la sentencia que podrá:

- a).- Reconocer la validez de la resolución impugnada.
- b).- Declarar la nulidad de la misma.
- c).- Declarar dicha nulidad para determinados efectos, debiendo en este caso, precisar con claridad la forma

y términos de su cumplimiento, si contiene facultades discrecionales.

El ideal esperado en la realización de todo orden Jurídico, es que la autoridad que aplica la norma se apegue y cumpla con el texto que la contiene; sin embargo no siempre tiene una aplicación perfecta: en ocasiones por su mala interpretación, en otras por ignorancia e inclusive por arbitrariedad.

Cuando la inexacta aplicación de la norma afecte los intereses de alguna de las partes, tiene ésta los medios Jurídicos para impugnar los actos de autoridad que le agravien.

Tales son los recursos: Cuatro figuras de ellos reconoce nuestra legislación:

1.- El de reclamación.

2.- El de queja.

3.- El de revisión.

El recurso de reclamación, debe interponerse dentro de los cinco días siguientes a aquél en que haya surtido efectos la notificación respectiva. Procede ante la Sala

Regional en contra de las resoluciones del magistrado Instructor que admitiera o desechara la demanda, la contestación o las pruebas, o bien decretar el sobreesamiento del Juicio o rechazar a la intervención del coadyuvante o del tercero.

Interpuesto el recurso, habrá de correrse traslado a la contraparte para que dentro del término de cinco días exprese lo que a su derecho importe, y hecho lo anterior, dentro de un término también de cinco días, habrá de dictarse resolución.

El recurso de queja, procede cuando se alegue incumplimiento de sentencia firme, por una sola vez, y deberá interponerse ante la Sala regional que corresponda por escrito dirigido al presidente del tribunal, o directamente ante éste, dentro del término de quince días siguientes a aquél en que surta efectos la notificación respectiva.

Con las copias simples que habrá de acompañarse el escrito por el que se interponga el recurso de queja, se correrá traslado a las partes por el término de cinco días, vencido el cual, se turnará al magistrado instructor, para que dentro del término de un mes, formule el proyecto de resolución.

Según lo que señala el Código Fiscal de la Federación en su artículo 248, señala diversas tónicas del recurso de revisión, el cual, de acuerdo con las normas en vigor:

a).- Podrá ser interpuesto por la autoridad dentro del término de quince días siguientes a aquél en que surta efectos la notificación y deberá hacerse ante el Tribunal Colegiado de Circuito que corresponda, en contra de Salas Regionales, por resoluciones que decreten o nieguen sobreseimiento o por violaciones procesales cometidas durante el Juicio, siempre que afecten las defensas del recurrente y trascienda al resultado del fallo, o por violaciones cometidas dentro de las propias resoluciones, cuando la cuantía del asunto excede de 3500 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal en el momento de su emisión.

b).- Cuando la cuantía del asunto sea inferior a la cantidad indicada en el párrafo anterior, o sea indeterminada, el recurso procederá cuando el negocio sea de importancia o trascendencia y éstas se presuman, en materia de aportaciones de seguridad social en asuntos que versen sobre determinación de sujetos obligados, de conceptos que integren la base de cotización y de grado de riesgo de las empresas para los efectos del seguro de riesgo de trabajo.

c).- La Secretaría de Hacienda podrá interponer el recurso, cuando el interés fiscal de la Federación sea

afectado por la resolución impugnada y a su Juicio el asunto revista importancia sin importar su monto; por tratarse de la interpretación de leyes o reglamentos, de formalidades esenciales del procedimiento, o por fijar el alcance de los elementos constitutivos de una contribución.

d).- Contra resoluciones o sentencias que dicte la Sala superior del tribunal, en los casos a que se refiere el artículo 239 bis.⁽⁷⁶⁾

De lo que se desprende que las resoluciones dictadas por la Procuraduría Federal del Consumidor, pueden ser recurridas ante el Tribunal Fiscal de la Federación, siempre y cuando las resoluciones administrativas se consideren definitivas cuando no admitan recurso administrativo, o cuando la interposición de ésta sea optativa para el afectado.⁽⁷⁷⁾

Y tomando en consideración lo que menciona el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor "las personas afectadas por las resoluciones dictadas con fundamento en esta ley y demás disposiciones derivadas de ella PODRAN recurrirla..."

De lo que se desprende que es opcional la interposición del recurso de revisión ante la autoridad

⁽⁷⁶⁾ Código Fiscal de la Federación, en su artículo 248 y 239 bis.

⁽⁷⁷⁾ Párrafo segundo de la fracción X del artículo 23 de la Ley Orgánica del Tribunal Fiscal de la Federación.

inmediata superior dentro de la propia Procuraduría Federal del Consumidor, o en su caso, recurrirlas directamente al Tribunal Fiscal de la Federación, a través del Juicio de nulidad.

IV.3 JUICIO DE GARANTIAS.

"Nada hay más repetable y grandioso, que el Juicio de amparo, nada más importante que esta institución en que la Justicia Federal, sin el aparato de la fuerza, modestamente, por medio de un simple auto, armanda del poder moral que la Constitución le confiere, en nombre de la soberanía nacional, hace prevalecer el derecho individual, el derecho del hombre más obscuro, contra el poder del gobierno y lo que es más, contra el poder mismo de la ley, siempre que éste o un acto de aquél, vulneren los derechos del hombre".⁽⁷⁰⁾

"Los órganos del Poder Ejecutivo deben ajustar sus actos, resoluciones y disposiciones generales o concretas, a los preceptos del Código Político Nacional por el principio de legalidad según el cual todo acto de autoridad, en este caso, administrativa, debe ajustarse en todo y fundamentarse en disposiciones exactamente aplicables al caso, las que, en forma indirecta, deben ser conformes con la Constitución Federal.

Lo que viene a significar que para hacer el ajuste de la norma que aplique en la especie, debe interpretar si está de acuerdo con la Constitución, en razón del "control difuso" de ésta que les impone el artículo 128 de la Constitución

(70) POLO BERNAL, Efraín, "El Juicio de Amparo contra Leyes", Editorial Porrúa, S.A., México, 1961. BIT (Tomado del Tratado de los Derechos del Hombre de José María Lozano).

Federal. Si no, su acto estará afectado de Inconstitucionalidad.

En tal sentido, la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia, sostuvo, en esencia que "no es necesario reclamar la inconstitucionalidad de la ley, cuando ésta es totalmente omisa respecto de las formalidades esenciales que consagra el artículo 14 constitucional.

Las autoridades administrativas están obligadas a llenar los requisitos que señale la norma secundaria aplicable, y, además, a cumplir las formalidades esenciales del procedimiento, de tal modo que, aunque la ley del acto no establezca, en manera alguna, requisitos ni formalidades previamente a la emisión del acto de todas las suertes la autoridad gubernativa queda obligada a observar las formalidades necesarias para respetar la garantía de previa audiencia que consagra el artículo 14 constitucional..." (Informe de labores del Presidente, correspondiente a 1982, Segunda Sala, páginas 17 y 18). Igualmente, los funcionarios de la administración deben interpretar directamente la constitución, cuando realizan actos de afectación o molestia contra las personas".(70)

"Frente a los caprichos y las arbitrariedades del gobernante, depositario del poder público, la dignidad y la

(70) POLO BEZAL, Zfrala, "Manual de Derecho Constitucional", Editorial Porrúa, S.A., México, 1985.

libertad del gobernado, con todas sus consecuencias, quedan protegidas con el Juicio de amparo.

Por eso se puede afirmar que el amparo proviene del hombre y existe para el hombre, para protegerlo, ayudarlo y defenderlo de los desmanes de las autoridades del Estado. Su razón vital, la Justificación de su existencia mínima y su consagración residen en lograr que se reconozcan y respeten los derechos fundamentales que como persona tiene".⁽⁸⁰⁾

El Juicio de amparo no tiene más explicación, en consecuencia, que la de servir de medio de defensa del gobernado frente a los actos inconstitucionales del gobernante. El Juicio de amparo, pues, tiene en la constitución su meta y su origen o fuente.

Es la Constitución su fuente porque es creado por ella; y es la Constitución su meta porque la finalidad que con él se persigue es lograr el imperio de los mandatos constitucionales. El Juicio constitucional o Juicio de amparo. llamado también Juicio de garantías, es, por consiguiente, guardián del derecho y de la constitución.

"El amparo es un medio Jurídico que preserva las garantías constitucionales del gobernado contra todo acto de autoridad que las viole (fracción I del artículo 103 de la

⁽⁸⁰⁾ POLO BERNAL, Efraín, Op. cit., pág. 4-5.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos); que garantice en favor del particular el sistema competencial existente entre las autoridades federales y las de los Estados (fracciones II y III de dicho precepto) y que, por último, proteja toda la Constitución, así como toda la legislación secundaria, con vista a la garantía de legalidad consignada en los artículos 14 y 16 de la Ley Fundamental y en función del Interés Jurídico particular del gobernado.

En estas condiciones, el amparo es un medio Jurídico de tutela directa de la Constitución y de tutela indirecta de la ley secundaria, preservando, bajo este último aspecto y de manera extraordinaria y definitiva, todo el derecho positivo".(1)

"La acción de amparo nace de la Constitución, - Artículos 17, 103 y 107 constitucionales - y se transforma en pretensión cuando se deduce en Juicio, por la violación de una garantía individual o social, y contra el autor de la violación, esto es, contra la autoridad que la conculca, desconoce o trata de violarla.

Por tanto, esa acción que ejercita un particular, denominado quejoso, haciendo uso de un derecho público constitucional, tendrá por objeto principal el obtener un pronunciamiento Judicial, en el sentido de que la Justicia de

(1) BUCAN, Ignacio, Op. cit., pág. 173.

la Unión lo ampare y proteja, puesto que, siendo su pretensión fundada, dicha declaración logrará que se nulifique o cese la violación, y que la autoridad a quien se le haya atribuido la violación y se haya demostrado en Juicio que la cometió, quede obligada a restablecer las cosas al estado que guardaban antes de la violación, si el acto es de carácter positivo; y si es negativo, a que dicha autoridad responsable obre en el sentido de respetar la garantía de que se trate y de cumplir, por su parte, lo que la misma garantía exija, como lo ordena al artículo 80 de la Ley de Amparo.

No es exacto, pues que para la procedencia de la acción de amparo, se requiera una violación de garantías, ya que esta circunstancia queda suscrita a la obligación del órgano Jurisdiccional de garantizar la audiencia del particular que la ejercita, de oírlo y de que éste pruebe en Juicio su pretensión, la cual si es fundada, obtendrá una sentencia favorable si demuestra que existe la lesión o el desconocimiento de la garantía que estima le ha sido infringida, conculcada o desconocida".(12)

"El control de la constitucionalidad de las leyes se ejerce a través del Juicio de amparo, por vía de acción, ante los tribunales de la Federación, mediante los procedimientos en los que el particular demanda la protección de la Justicia

(12) POLO BERNAL, Efraim, Op. cit., pág. 23-24.

de la Unión, contra leyes y actos de autoridad estatal, conforme a los artículos 103 y 107 constitucionales.

Son dos los procedimientos para controvertir la constitucionalidad de una ley:

1.- El procedimiento del Juicio de amparo indirecto.

2.- El procedimiento del Juicio de amparo directo".⁽¹⁰³⁾

"Las ideas capitales sobre las que erige el Juicio de amparo, expresadas con singular nitidez en la fórmula de Otero y que todavía sobreviven en la constitución, son las tres siguientes:

1a.- El Juicio se sigue a petición de la parte agraviada por el acto inconstitucional.

2a.- Esa parte agraviada tiene que ser un individuo particular.

3a.- La sentencia se limitará a resolver el caso concreto, sin hacer declaraciones generales respecto de la ley o el acto que motivare la queja.

⁽¹⁰³⁾ POLO BEGUAL, Efraín, Op. cit., pág. 95.

Estas ideas se informan de acentuado individualismo la institución del amparo, en grado tal que si la estudiamos sin perjuicios habremos de convenir en que no se trata en realidad de un sistema de defensa directa de la constitucionalidad, sino de defensa primordial del individuo frente al Estado, que se resuelve en defensa secundaria y eventual de la constitución".⁽¹⁴⁴⁾

"Son dos los medios para controvertir la constitucionalidad de las leyes, a saber:

1.- El procedimiento de amparo indirecto, este Juicio de amparo indirecto es en base a lo previsto por los artículos 103 y 107, fracciones VII y VIII de la Constitución Federal; 114, fracciones I y VI, 73, fracción XII, 84, fracción I, incisos a) y b), 116, fracción IV, de la Ley de Amparo, y XI, fracción V. 51 a 56, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.⁽¹⁴⁵⁾

2.- El Juicio de amparo directo, como se deduce de lo dispuesto por los artículos 107, fracciones V, VI y IX, de la propia ley fundamental; 44, 46, 88, segundo párrafo, 89, último párrafo. 90, 93, 158 y 166, fracción IV, párrafo

(144) TENA RAMÍREZ, Felipe. "Derecho Constitucional Mexicano". Editorial Porrúa, S.A., 19a. Edición, pág. 306.

(145) POLO BERNAL, Efraín. Op. cit., pág. 97-98.

segundo, de la Ley de Amparo; 11 y 44 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación".⁽¹⁰⁰⁾

Al Juicio de amparo que se inicia ante un Juez de distrito se le suele llamar amparo indirecto.

El artículo 114 de la Ley de Amparo, establece que se pedirá amparo ante el Juez de Distrito:

"I.- Contra leyes federales o locales, tratados internacionales, reglamentos expedidos por el Presidente de la República de acuerdo con la fracción I del artículo 89 constitucional, reglamento de leyes locales expedidos por los gobernadores de los Estados, u otros reglamentos, decretos o acuerdos de observancia general, que por su sola entrada en vigor o con motivo del primer acto de aplicación, causen perjuicio al quejoso".

"II.- Contra actos que no provengan de tribunales judiciales, administrativos o del trabajo".

"En estos casos, cuando el acto reclamado emane de un procedimiento seguido en forma de Juicio (pero que no constituye un Juicio propiamente dicho), el amparo sólo podrá promoverse contra la resolución definitiva por violaciones cometidas en la misma resolución o durante el procedimiento,

⁽¹⁰⁰⁾ PAOLO BERNAL, *Eraza*, Op. cit., pág. 96.

si por virtud de estas últimas hubiere quedado sin defensa el quejoso, o privado de los derechos que la ley de la materia le conceda, a no ser que el amparo sea promovido por persona extraña a la controversia".

Es propósito constante del legislador evitar que los Juicios de amparo se multipliquen innecesariamente y, por lo mismo, que sean reclamables por la vía constitucional todos y cada uno de los actos autoritarios que integren un procedimiento unitario; por ello en casos como el previsto en la fracción II antes transcrita (así como en los supuestos en que, como ocurre en todo Juicio o controversia Jurisdiccional, los actos de autoridad se suceden, uno tras otro) asentando las bases para que la única resolución combatible en amparo sea la última, la que en definitiva ponga fin al asunto, ya sea que se le impugne por vicios propios, es decir, que radiquen en su texto, o bien por violaciones cometidas en el procedimiento que le preceda y en que descansa; salvo naturalmente, que los actos afecten a un extraño al procedimiento, porque entonces el afectado está en aptitud de reclamarlos en amparo tan pronto como tiene conocimiento de ellos.

Fracción III.- "Contra actos de tribunales Judiciales, administrativos o del trabajo, ejecutados fuera de Juicio o después de concluido".

"Si se trata de actos de ejecución de sentencia, sólo podrán promoverse el amparo contra la última resolución dictada en el procedimiento respectivo, pudiendo reclamarse en la misma demanda las demás violaciones cometidas durante ese procedimiento, que hubieren dejado sin defensa al quejoso". (También aquí se manifiesta la determinación del legislador, de que únicamente la resolución definitiva del procedimiento sea la reclamable en amparo).

"Tratándose de remates, sólo podrá promoverse el Juicio contra la resolución definitiva en que se apruebe o desapruébe".

Puesto que esta fracción III otorga competencia a los Jueces de Distrito para conocer de los Juicios de Garantías que se enderecen contra los actos de los mencionados tribunales ejecutados "fuera de Juicio", así como de los realizados "después de concluido" dicho Juicio.

Para el efecto de determinar cuáles son los actos combatibles ante el Juez de Distrito y que, cuando menos parece sólo efecto, deben considerarse como producidos después de concluido el Juicio, debe estimarse que son los realizados después de pronunciada la sentencia definitiva, es decir, los correspondientes a su ejecución, ya que únicamente entendidos así tiene operación la fracción III de que se trata.

Los actos impuñables en amparo ante Juez de Distrito son los que los multicitados tribunales ejecutan antes de que se haya emplazado al demandado y después de que se haya pronunciado sentencia ejecutoria.

"IV.- Contra los actos en el Juicio que tengan sobre las personas o las cosas una ejecución que sea de imposible reparación".

Los actos impugnables en amparo ante Juez de Distrito conforme a la fracción IV, son los que el Juzgador emite en el periodo que queda comprendido entre el emplazamiento ya realizado, y la sentencia ejecutoriada.

Pero no todos los acuerdos que el Juzgador dicte en el periodo indicado son reclamables en amparo, sino solamente los que sean de imposible reparación. (La Ley de Amparo se aparta, en este punto, de las disposiciones constitucionales que pretende reglamentar, pues mientras la Carta Magna se limita, en el inciso b) de la fracción III del artículo 107, a determinar que cuando se reclamen actos de tribunales Judiciales, administrativos o del trabajo, el amparo sólo procederá "contra actos en Juicio cuya ejecución sea de imposible reparación", la ley reglamentaria exige que tales actos "tengan sobre las personas o las cosas" una ejecución que sea de imposible reparación).

Los demás, los que aunque afecten las defensas del quejoso y trascienda al resultado del fallo no son irreparables, únicamente pueden ser objetados en amparo directo, ante los Tribunales Colegiados de Circuito, cuando se reclama la sentencia definitiva correspondiente.

"V.- Contra actos ejecutados dentro o fuera del Juicio, que afecten a personas extrañas a éi, cuando la ley no establezca a favor del afectado algún recurso ordinario o medio de defensa que pueda tener por efecto modificarlos o revocarlos, siempre que no se trate del Juicio de Tercería".

Para los efectos de esta fracción no interesa determinar si los actos de autoridad se produjeron dentro o fuera de Juicio, pues basta que el quejoso sea extraño al procedimiento para que legalmente pueda reclamarlos ante el Juez de Distrito, de inmediato.

La fracción V, condiciona la procedencia del Juicio a la circunstancia de que el quejoso, extraño al procedimiento, agote previamente el recurso ordinario o medio de defensa que la ley establezca en su favor (únicamente lo libera de la obligación de promover Juicio de Tercería). Esto es, si legalmente está instituido algún recurso que pueda interponer el citado extraño, debe hacerlo valer antes de acudir al amparo.

Sin embargo, muy acertadamente la Suprema Corte de Justicia le ha abierto las puertas del amparo indirecto pasando por alto la mencionada exigencia legal, al determinar que la persona extraña al Juicio "puede interponer amparo contra actos en el Juicio que la perjudiquen, sin estar obligada a entablar otras acciones distintas". (Tesis 200, página 324, último Apéndice, Octava Parte); y que "los terceros extraños afectados por determinaciones Judiciales dictadas en procedimientos a que son ajenos, no están obligados a agotar recursos ordinarios o medios legales de defensa antes de ocurrir al amparo" (tesis 199, misma parte).

"VI.- Contra leyes o actos de la autoridad federal o de los Estados, en los casos de las fracciones II y III".

Basta que el Juicio se promueva por estimar el quejoso que los actos que reclama infringen el sistema de distribución de competencias entre la Federación o los Estados, e invoque como fundamento de su instancia las fracciones II o III del artículo 103 constitucional, reproducido literalmente por el primero de la Ley de Amparo, para que del Juicio deban conocer los Jueces de Distrito.

Claro que no hay que pensar que la Federación o los estados puedan ser titulares de la acción de amparo, pues suponer lo contrario sería ir contra la naturaleza misma del

Julicio, que fue creado con el propósito de dotar al gobernado de un medio de defensa oponible a los desmanes del gobernante.

Ni siquiera se le concibió como un procedimiento para salvaguardar las prevenciones constitucionales en sí mismas consideradas, de manera que pudiera hacerse valer aún en los casos en que la transgresión a dichas prevenciones no afectaran concretamente a un gobernado en lo particular^(*)

En el preámbulo del artículo 116 de la ley se registra la obligación de formular la demanda por escrito como regla general.

Debe llenar los requisitos del artículo 116 de la ley, además de los aspectos generales comunes a toda demanda, es decir, el encabezado, señalamiento del Juez a que se dirige, solicitud de suspensión en su caso y puntos petitorios.

Los requisitos formales del artículo 116 son los siguientes:

1.- Nombre y domicilio del quejoso o de quien promueve en su nombre.

^(*) "Manual del Juicio de Amparo", Suprema Corte de Justicia de la Nación, Instituto de Especialización Judicial de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Editorial Temis, 1988.

2.- Nombre y domicilio del tercero perjudicado.

Es tercero perjudicado quien tenga intereses contrarios al quejoso, sin embargo, no en todas las materias ni en todos los casos existe.

3.- La autoridad o autoridades responsables.

Son diversos órganos del gobierno y que el quejoso debe señalar con toda precisión en su demanda.

4.- La ley o actos reclamados.

Debe establecerse una relación entre la ley o acto reclamado y las autoridades responsables a que se le atribuyen.

5.- La protesta legal.

Es una especie de promesa de decir verdad sobre los antecedentes del acto reclamado.

6.- Los preceptos constitucionales que contengan las garantías violadas.

El quejoso deberá señalar uno por uno los preceptos que encierran las garantías que a su juicio considere que han

sido violadas por las autoridades que hayan señalado como responsables.

7.- Conceptos de violación.

Representan la piedra angular de la demanda y consisten en una relación razonada entre los actos de autoridad y las garantías constitucionales que el agraviado considere violadas, demostrando la contravención.

Los conceptos de violación representan el aspecto central de la demanda porque implican la demostración de la inconstitucionalidad de los actos reclamados y de lo acertado de las argumentaciones jurídicas que contengan o lo desacertado de las mismas dependerá si el quejoso obtiene la protección de la Justicia Federal o su negativa. (Informe de 1973, Pleno, páginas 301 y ss.).

8.- Los preceptos de la Constitución Federal que contengan la facultad de la Federación o de los Estados que se consideren vulnerados.

Este es el caso del mal llamado "amparo soberanía" o amparo por invasión o restricción de las esferas competenciales de la federación o de los Estados cuya referencia la encontramos en las fracciones II y III de los

artículos 103 y 10. de la Constitución y la Ley Reglamentaria, respectivamente. (**)

(El amparo indirecto contra leyes es el que se inicia ante los Jueces de Distrito y está sujeto a la posibilidad de ser revisado, a petición de parte, por los Tribunales Colegiados de Circuito o por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, según sea el caso).

AMPARO DIRECTO.-

"Es el segundo de los medios para controvertir la constitucionalidad de una ley. Ciertamente, nuestra institución protectora de las garantías constitucionales reconoce, a través del amparo directo, no sólo el control de legalidad de las sentencias definitivas, laudos y resoluciones que pongan fin al Juicio, dictados por tribunales Judiciales, administrativos o del trabajo, respecto de los cuales no proceda ningún recurso ordinario por el que puedan ser modificados o revocados, ya sea que la violación se cometa en ellos, o que, cometida durante el procedimiento, afecte las defensas del quejoso, trascendiendo al resultado del fallo, y por violaciones cometidas en las propias sentencias, laudos o resoluciones indicados, sino, también, el control de la constitucionalidad de la ley, tratado internacional o reglamento en que se funde la autoridad responsable que los

(**) PADILLA, José D., "Síntesis de Amparo", Cárdenas Editor y Distribuidor, México, 1965.

haya emitido, si a Juicio del quejoso existe el problema de Inconstitucionalidad en el acto reclamado".(100)

El Juicio de amparo directo procede contra sentencias definitivas civiles, penales, administrativas o laudos arbitrales definitivos, según lo establecen los artículos 107 constitucional, fracciones V y VI, y 158 de la Ley de Amparo, de acuerdo con las reformas de 1987.(101)

La idea de sentencias definitivas, para los efectos de la procedencia del Juicio uni-instancial de garantías, se concibe en el artículo 46 de dicha ley, como aquellos fallos "que deciden el Juicio en lo principal y respecto de los cuales las leyes comunes no conceden ningún recurso ordinario por virtud del cual pueden ser modificados o revocados"; o que, dictados "en primera instancia en asuntos Judiciales del orden civil", las partes hayan formulado renuncia expresa a la interposición de dichos recursos, si legalmente tal renuncia estuviese permitida.(102)

El amparo directo procede contra sentencias definitivas de tribunales que realizan función Jurisdiccional.

(100) PAOLO BERNAL, Efraín, Op. cit., pág. 272.

(101) Las reformas de 1987, inexplicablemente, han hecho procedente dicho tipo de amparo contra "resoluciones que ponga fin al Juicio". Este adregrado es incongruente y contrario a la índole del Juicio uni-instancial de garantías, pues, por una parte, tal índole de resoluciones, por sus resultados procesales, se comprenden dentro del concepto de "sentencias definitivas", y, por la otra, si se manifiestan en autos que no sean fallos definitivos, su impugnabilidad debe efectuarse, como ha acontecido antes de dichas reformas, mediante el amparo indirecto o bi-instancial.

(102) BURGOS, Ignacio, Op. cit., pág. 684.

Por sentencia definitiva, se entiende de acuerdo al artículo 46 de la Ley de Amparo y la Jurisprudencia de la Suprema Corte, como aquélla que resuelve el asunto en lo principal (Apéndice 1975, tesis 340, Tercera Sala).

La Suprema Corte y los Tribunales Colegiados de Circuito conocen de este amparo en única instancia o Jurisdicción originaria.

La única excepción en que el amparo directo es de dos instancias lo registra la fracción V del artículo 83 de la ley.

Esta fracción se hace procedente el recurso de revisión ante la Suprema Corte cuando los tribunales Colegiados de Circuito conociendo de algún amparo directo y resuelvan sobre la constitucionalidad de una ley o interpreten directamente un precepto constitucional.

Al amparo directo, se le llama en esa forma porque la Suprema Corte y los Colegiados, lo conocen en forma directa y originaria, a diferencia del amparo indirecto cuya tramitación principia ante el Juez de Distrito. Así también se le conoce como amparo uni-Instancial. Este calificativo es en virtud de tener una sola instancia, con excepción apuntada.

También nombrado amparo legalidad. El calificativo se debe a que únicamente protege a los gobernados por violaciones a las garantías de legalidad contenidas en los artículos 14 y 16 constitucionales y no por violaciones directas a otros preceptos de la norma suprema.

Conocido como amparo casación. La denominación obedece a que realiza las funciones del recurso que lleva ese nombre y que tiene su origen en España y Francia. Tuvo vigencia la casación en México hasta la Constitución de 1917 que la derogó, lo cual fue recalcado en la Ley de Amparo de 1919. De ahí en adelante la casación se lleva a cabo por medio del amparo directo.

Asimismo, también es conocido como amparo recurso. El ilustre Jurista mexicano, Don Emilio Rabasa denominó en esa forma al amparo Judicial, amparo procedente contra sentencias de tribunales Judiciales; este calificativo fue hecho antes de que se promulgara la Constitución de 1917, precisamente en su obra "El Artículo 14 Constitucional", Don Emilio vió siempre en este amparo un simple recurso por no tener ningún parecido a lo que podríamos llamar un verdadero Juicio.⁽¹²⁾

El artículo 158 de la Ley de Amparo, confirma su procedencia de amparo indirecto contra sentencias definitivas de tribunales Judiciales, administrativos o del trabajo.

(12) PADILLA, José R., Op. cit., pág. 278.

Procede también por violaciones "inprocedendo" o sea, por violaciones cometidas durante alguna etapa de la secuela procesal y que trasciendan al resultado del fallo. (Artículos 159 y 160 de la Ley de Amparo).

La procedencia opera también por violaciones "in iudicando", por indebida aplicación de uno o varios preceptos en que se funde la sentencia (Apéndice 1975, tesis 284, Tercera Sala).

Las materias civil, mercantil, administrativa y fiscal encuentran su procedencia en el amplio catálogo del artículo 159 de la Ley de Amparo.

Ese catálogo es enunciativo, más que restrictivo, ya que la fracción XI del numeral apunta que el amparo directo procederá "en los demás casos análogos a los de las fracciones que preceden...".

En esta materia el quejoso tiene "que preparar" el juicio de amparo, lo cual significa la obligación de agotar los recursos ordinarios durante el procedimiento, so pena de tener por consentidos tácita o expresamente los actos que contengan las violaciones cometidas por el tribunal responsable (Apéndice 1975, tesis 44, Tercera Sala).

La regla no opera cuando los actos afecten el orden y estabilidad familiares y derechos de menores e incapaces.

El artículo 161 de la ley encierra esta regla y las excepciones apuntadas en materia civil, no hace más que imponer el principio de definitividad y es omiso en las materias mercantil, administrativa, fiscal.

En materia penal no es exigible el principio de definitividad, tampoco la regla del artículo 161 de la Ley de Amparo.

El contenido de la demanda en el amparo directo debe ser siempre por escrito como lo ordena el preámbulo del artículo 166 de la ley antes mencionada.

La demanda en el amparo directo no contiene la protesta legal ni los hechos o antecedentes que son requisito en la del amparo indirecto. No se trata de una omisión indebida del legislador; en realidad no son necesarios esos requisitos; el Juzgador en el amparo directo se concreta a "revisar" los autos originales del expediente elaborado por el tribunal responsable, donde se dictó la sentencia definitiva que se impugna.

El tribunal de amparo hace una comparación entre los autos originales y los conceptos de violación del quejoso con

lo cual se encuentra en posibilidad de dictar resolución. La diferencia entre el amparo directo y el amparo indirecto es marcada. El primero es en realidad un recurso de legalidad y el segundo es un auténtico Juicio en donde se pueden ofrecer todo tipo de pruebas, con excepción de la de posiciones, y en que el acto de autoridad se cuestiona inmediatamente de ser emitido y todavía se tiene la segunda instancia por medio del recurso de revisión.

De lo anterior, se deduce que los actos, resoluciones, así como las sanciones y multas impuestas, durante el procedimiento administrativo, seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, pueden ser recurridos, según sea el caso, a través del Juicio de amparo.

C O N S I D E R A C I O N E S
F I N A L E S

CONSIDERACIONES FINALES

1.- El constituyente de 1917, incorpora a nuestra Carta Magna, el derecho social, dando origen a un desenvolvimiento económico, político y social, fundamentado en un pasado histórico, con una realidad presente, y con grandes ambiciones para el porvenir, surgiendo con ello importantes instituciones sociales, para beneficio y protección de los intereses individuales y colectivos.

2.- En nuestra legislación común, civil y mercantil, postula la libertad de contratación sobre la base de la autonomía de la voluntad y la igualdad entre las partes; obligándose éstas en la extensión, forma y términos que hayan estipulado en dicho contrato, cuyo contenido, salvo disposición en contrario, generalmente de carácter definitorio, libremente determine. Sin embargo, los principios antes mencionados, no recogen la realidad, ya que no se puede hablar de libertad de contratación, ni de autonomía de la voluntad ni de igualdad entre las partes, en las transacciones que masivamente se realizan entre consumidores y proveedores, ya que los proveedores poseen el suficiente y desproporcionado poder económico, y de esta manera les permite imponer sus condiciones, sin dejar posibilidad de discusión para la contraparte, en todos los órdenes, sean éstos de bienes o servicios, suministro, de calidad y precio.

3.- La Ley Federal de Protección al Consumidor regula los derechos del consumidor, transformándolo de la víctima pasiva al protagonista de sus propios derechos, pretendiendo la protección de las mayorías e instrumento para corregir vicios, y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva.

4.- Esta ley no deja de presentar inconvenientes, al presentar restricciones que la reducen a un mero órgano conciliador, remitiéndolo, en caso de no llegar a un acuerdo, a la autoridad competente, no queriendo decir con esto que no se está haciendo Justicia a los intereses de los consumidores.

5.- Publicándose el 22 de diciembre de 1975, en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Federal de Protección al Consumidor, creándose así la Procuraduría Federal del Consumidor, como organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propios, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora.

6.- Las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor tienen el carácter de irrenunciables e imperativas y que, en consecuencia, no sólo derogan a cualquier disposición que se les oponga, sino que prevalecen sobre cualquier otra norma que rijá esta materia, siendo nulo

cualquier pacto, costumbre, práctica o uso en contrario, quedando regulados aquellos aspectos que de manera más importante y con mayor frecuencia afectan los intereses del consumidor.

7.- La Procuraduría Federal del Consumidor, moderno mecanismo de defensa ciudadana, facultada para representar individual y colectivamente a los consumidores, así como para estudiar y proponer toda clase de medidas encaminadas a su protección, incluyendo la asesoría gratuitamente y la de denunciar ante las autoridades competentes todos los actos o hechos que afecten su patrimonio y su dignidad, así como conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores, fungiendo como amigable componedor o como árbitro, con el fin de llegar a la pronta conciliación de los intereses afectados, así como la de dictar resoluciones administrativas e instrumentar los recursos de revisión.

8.- La Procuraduría Federal del Consumidor, conforma su actuación de acuerdo a lo establecido en la propia ley de la materia, de lo que se desprende el procedimiento administrativo en todas sus fases (queja, rendición de informe, audiencia de conciliación (designación de la Procuraduría Federal del Consumidor, como árbitro, o amigable componedor), rendición de pruebas y alegatos, resolución administrativa).

9.- En la Procuraduría Federal del Consumidor se establecieron mecanismos que permitieron mejorar la prestación de los servicios que proporciona, haciendo más expeditos los trámites administrativos que se llevan a cabo en la misma, modificando su estructura orgánica, para darle mayor celeridad al desahogo de los asuntos confiados a su competencia; mediante el establecimiento de las bases de organización y funcionamiento de la misma, para el debido desempeño de las atribuciones previstos en la propia ley.

10.- La Ley Federal de Protección al Consumidor señala que podrán ser revisados los acuerdos, las resoluciones administrativas, sanciones y multas emitidos por servidores públicos de las diferentes Unidades Administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, a través del recurso de revisión, dando con ello la certeza y seguridad Jurídica al afectado de gozar de las garantías constitucionales de legalidad y audiencia.

11.- El Juicio de amparo protege, tanto la constitución, como la legislación ordinaria en general, es, por ende, no sólo un recurso constitucional, sino un recurso extraordinario de legalidad, como institución procesal garantizadora de los derechos del gobernado y de la integridad constitucional.

12.- La Ley Federal de Protección al Consumidor, no pretende, pues, afectar ni controlar el sistema de comercialización, que al igual que el de producción, es manejado por la empresa privada, con apoyo de la empresa pública y del propio Estado. Se advierte sólo el doble propósito de modernizar el aparato distributivo y de defender a los consumidores, para que los proveedores cumplan con sus obligaciones.

13.- A través de la Ley Federal de Protección al Consumidor le confiere a la Procuraduría, que llevando de inmediato al convencimiento de su trascendencia no sólo administrativa o Jurídica, sino, sobre todo, social. A través de ella el consumidor asegura su dignidad Jurídica, su importancia como factor determinante dentro del proceso económico, y conjunta su acción con el Estado para lograr la efectiva tutela y, más aún, promoción de los intereses de la clase consumidora.

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

- ARELLANO GARCIA, Carlos, "Teoría General del Proceso", Editorial Porrúa, S.A., 3a. Edición, México, 1989.
- BECERRA BAUTISTA, José, "El Proceso Civil en México", Editorial Porrúa, S.A., México, 1977.
- BECERRA CALETTI, Rodolfo, "La Protección de los Consumidores", Ediciones Eca, México, 1989.
- BRISERO SIERRA, Humberto, "Derecho Procesal", Volumen II, Cárdenas Editor, 1a. Edición, 1969.
- BURGOA, Ignacio, "El Juicio de Amparo", Editorial Porrúa, S.A., 27a. Edición, México, 1990.
- "Las Garantías Individuales", Editorial Porrúa, S.A., México, 1984.
- COSIO VILLEGAS, Daniel y otros, "Historia Mínima de México", Colegio de México, 7a. Edición, 1983.
- DE LA CUEVA, Mario, "El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo", Tomo II, Editorial Porrúa, S.A., 4a. Edición, México, 1986.
- DE LA GARZA, Sergio Fco., "Derecho Financiero Mexicano", Editorial Porrúa, S.A., México, 1988.
- DORANTES TAMAYO, Luis, "Elementos de Teoría General del Proceso", Editorial Porrúa, S.A. México, 1990.
- FIX ZAMUDIO, Héctor, "Ensayo Sobre Metodología, Docencia e Investigación Jurídica", UNAM, México, 1981.
- FRAGA, Gabino, "Derecho Administrativo", Editorial Porrúa, S.A., México, 1987.

- GOMEZ LARA, Cipriano, "Teoría General del Proceso", Textos Universitarios UNAM, 1983.
 - GUASP, Jaime, "Derecho Procesal Civil", Instituto de Estudios Políticos, 2a. Edición, Madrid, 1961.
 - "Instituciones de Derecho Procesal Civil", Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid, 1954.
 - LOPEZ NIETO, Francisco y Mallo, Editor: José Ma. Bosch, Barcelona, 1960.
 - MIRANDA, José y otros, "Historia de México", Editorial E.C.L.A.L., S.A., 13a. Edición, México, 1987.
 - OLIVERA TORO, Jorge, "Manual de Derecho Administrativo", Editorial Porrúa, S.A., México, 1988.
 - PADILLA, José R., "Sinopsis de Amparo", Editor y Distribuidor Cardenas, México, 1985.
 - PEREZ DE LEON, Enrique, "Notas de Derecho Constitucional Administrativo", Editorial Porrúa, S.A., 10a. Edición, México, 1989.
 - PINA, Rafael de y CASTILLO LARRAAGA, José, "Introducción de Derecho Procesal Civil", Editorial Porrúa, S.A., México, 1984.
 - POLO BERNAL, Efraim, "El Juicio de Amparo Contra Leyes", Editorial Porrúa, S.A., México, 1991.
- "Manual de Derecho Constitucional",
Editorial Porrúa, S.A., México, 1985.
- RANGEL COUTO, Hugo, "Guía para el Estudio de la Historia del Pensamiento Económico", Editorial Porrúa, S.A., 3a. Edición, México, 1981.
 - ROJAS SORIANO, Raúl, "Guía para realizar Investigaciones Sociales", Textos Universitarios, UNAM, México, 1982.

- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION, "Manual del Juicio de Amparo", Editorial Themis, México, 1988.
- TENA, Felipe de J., "Teoría General del Proceso Civil", traducción, Editorial Porrúa, S.A., México, 1959.
- TENA RAMIREZ, Felipe, "Derecho Constitucional Mexicano", Editorial Porrúa, S.A., México, 1989.

LEGISLACION

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Editorial Porrúa, S.A., México, 1991.
- Ley Federal de Protección al Consumidor, Editorial Porrúa, S.A., 17a. Edición, México, 1991.
- Ley Federal de Protección al Consumidor (Procuraduría Federal del Consumidor 1991), Talleres Gráficos de la Nación.
- Código de Comercio y Leyes Complementarias, Editorial Porrúa, 4a. Edición, México, 1987.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (Procuraduría Federal del Consumidor, 1991).
- Reglamento del Artículo 29 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor (Procuraduría Federal del Consumidor, 1991).
- Reglamento sobre Promociones y Ofertas (Procuraduría Federal del Consumidor 1991).
- Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor (Procuraduría Federal del Consumidor 1991).
- Código Fiscal de la Federación, Editorial Porrúa, S.A. 1989.
- Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal. Editorial Porrúa, S.A. 1984.
- Nueva Legislación de Amparo Reformada, Editorial Porrúa, S.A. 1988.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Editorial Porrúa, S.A., México, 1989.

- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal,
Editorial Porrúa, S.A., 1989.

F U E N T E S

- "Derechos Fundamentales de la Conferencia sustentada en el Instituto Tecnológico de México por el maestro Ernesto Rojas Benavides, Mayo, 1977.
- "Diario de los Debates de la Cámara de Diputados del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos", Año III, Tomo III, No. 25, 14 de noviembre de 1975.
- "Diario de los Debates de la Cámara de Senadores del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos", Año III, Período Ordinario XLIX, Legislatura, Tomo III, No. 29, 11 de diciembre de 1975.
- "Folleto de la Procuraduría Federal del Consumidor, Programa Nacional de Organización Colectiva de los Consumidores, México, 1989. INCO.
- "Ley Federal de Protección al Consumidor", Comparecencia del Secretario de la Industria y Comercio, licenciado José Campillo Saenz, ante la H. Cámara de Diputados.
- "Manual de Organización del Instituto Nacional del Consumidor", Departamento de Organización y Métodos, Subdirección de Administración, I.N.C.O., 1983.
- "Manual de Educación para el Consumo, "Organización de Consumidores I.N.C.O., Tercera Edición, 1980.
- "Principios de la Ley Mexicana de Protección al Consumidor", Conferencia sustentada en la Universidad de Salamanca, por el Maestro Ernesto Rojas Benavides, 1977.