

301809

17
2ej.



UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO

ESCUELA DE DERECHO

Con Estudios Incorporados a la
Universidad Nacional Autónoma de México

**CONSIDERACIONES SOBRE LA FRACCION VIII
INCISO E) DEL ARTICULO 59 DE LA LEY
FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**

T E S I S

Que para obtener el Título de:

LICENCIADO EN DERECHO

Presenta:

ANA LUISA CANEDO AVALOS

Primera Revisión:

LIC. ABELARDO ARGUELLO ORTEGA

Segunda Revisión:

LIC. JORGE ESTUDILLO AMADOR

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



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.

Introducción.

Pág.

CAPITULO I

EL CONSUMIDOR COMO SUJETO DE DERECHO SOCIAL.

1.- Antecedentes y Conceptualización.	1
2.- El Consumidor en el Derecho Comparado.	6
A.- Suecia	6
B.- Bélgica.	7
C.- Estados Unidos de América.	7
D.- Alemania.	8
E.- Inglaterra e Irlanda.	9
F.- Francia.	10
3.- El Derecho Social en materia de Consumo en nuestro País.	11

CAPITULO II

LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN EL DERECHO POSITIVO MEXICANO.

1.- La Ley Federal de Protección al Consumidor	21
2.- Organos de Protección al Consumidor.	25
A.- La Procuraduría Federal del Consumidor.	25
B.- El Instituto Nacional del Cosumidor.	27
3.- Naturaleza Jurídica de la Tutela al Consumidor.	

CAPITULO III

ELEMENTOS DEL TRAMITE ADMINISTRATIVO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

1.- En la Substanciación.	32
2.- En las Resoluciones Administrativas.	39

CAPITULO IV.

RAZONES Y FUNDAMENTOS PARA NORMAR UN CRITERIO DE CAMBIO
EN LA IMPARTICION DE JUSTICIA AL CONSUMIDOR.

1.- La Administración de Justicia y la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.	50
2.- Aspectos Semejantes y Substanciales en materia de Derecho Privado con la Ley Federal de Protección al Consumi <u>dor</u> .	58
3.- Criterios para un cambio Operativo-Administrativo de la Procuraduría Federal del Consumidor en la Impartición - de Justicia.	90
CONCLUSIONES:	97
PROPUESTAS:	98
ANEXOS:	100
BIBLIOGRAFIA:	118

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

La Impartición de Justicia ha sido de suyo, un problema ético en el desarrollo y devenir histórico del hombre en comunidad.

Al evolucionar el hombre en una sociedad más compleja, se ha acentuado este fenómeno, es decir; la administración de justicia, y sobre todo aquella de carácter social, en donde el Estado está llamado a intervenir e implementar su quehacer como un fenómeno característico y razón del ser Estatal.

México, como un Estado de Derecho, no ha escapado a este quehacer, en donde el problema se acentúa por existir en la base poblacional un subnivel de cultura en cuanto a la adquisición de bienes y servicios, es decir; en el área de consumo, y se ha tenido que hacer un esfuerzo para implementar un sistema que proteja al consumidor, como una figura que se tutela en el área del Derecho social ya que en la actividad productiva y de mercado, no puede dejarse a las simples resoluciones o relaciones comerciales sin ninguna expectativa de solución a los problemas que se van manifestando en el medio mercantil, en el que muchas veces los comerciantes y proveedores abusan como consecuencia de la aplicación de la oferta y la demanda.

Es así como inquietud personal surge la necesidad de plasmar en nuestro trabajo de investigación de tesis, algunas situaciones que se manifiestan en contrario en es

te campo de la práctica jurídica, y que por las experiencias personales adquiridas en el órgano responsable de impartir justicia como es la Procuraduría Federal del Consumidor, nos percatamos que el principio de impartición de justicia, no se cumple cabalmente, ya que muchas veces en las determinaciones de estricto derecho, a través del Laude que emite este órgano, en el trámite de homologación del mismo ante órganos jurisdiccionales, se pierde la confianza en la impartición de la justicia, puesto que aquella determinación no satisfacen la inmediatez de la misma, ya que se deja a un subsecuente trámite que para el consumidor es un obstáculo verdadero en la consecución de la protección de sus intereses.

Para el desarrollo del presente trabajo, hicimos una división, de la siguiente manera:

En el primer capítulo, inscribimos los antecedentes y conceptualizaciones respecto al sujeto llamado consumidor y el área del Derecho Social que le protege, así como algunos argumentos que se manifiestan en el Derecho comparado y lo que sucede en nuestro sistema jurídico.

En el segundo capítulo, hacemos un bosquejo del marco jurídico de la protección al consumidor, haciendo incapié en la Ley Federal de Protección al Consumidor, respecto a los órganos que atienden estas funciones, así como de la naturaleza jurídica de la tutela al Consumidor.

En el tercer capítulo, hacemos una síntesis de los trámites que se desarrollan ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, tanto en la substanciación - como en las determinaciones o resoluciones administrativas elaboradas por los órganos internos de la Procuraduría de referencia.

El capítulo cuarto desemboca en las razones y fundamentos que opinamos, norman los criterios para un cambio en la propia Procuraduría, en lo que respecta a la administración de justicia, al tratar la problemática que se desarrolla en la práctica de impartición de justicia - al consumidor.

Por todo lo anterior y teniendo el temor fundado - de que el presente trabajo no se una investigación acabada, solicito a ese H. Jurado, que al evaluarla tome en - consideración el propósito personal de superación académica.

CAPITULO I.

EL CONSUMIDOR COMO SUJETO DEL DERECHO SOCIAL.

- 1.- Antecedentes y Conceptualización.
- 2.- El Consumidor en el Derecho Comparado.

- A.- Suecia.
- B.- Bélgica.
- C.- Estados Unidos de América.
- D.- Alemania.
- E.- Inglaterra e Irlanda.
- F.- Francia.

- 3.- El Derecho Social materia de Consumo en nuestro país.

CAPITULO I.

EL CONSUMIDOR COMO SUJETO DEL DERECHO SOCIAL.

1.- Antecedentes y Conceptualización.

Al integrarse el homo sapiens en grandes comunidades humanas, fue apareciendo el fenómeno social a tratar de satisfacer necesidades que su progenie exigía como solución a sus propias características que su existencia imponía.

Así desde el punto de vista económico, surge la actividad de cambio, trueque o comercio que se ha venido desarrollando en gran escala y a nivel social, para garantizar la satisfacción en el consumo de bienes, como la prestación de servicios.

Este fenómeno mercantil, desde sus inicios, traía aparejada una serie de problemas en cuanto que muchas veces, el consumidor quedaba sujeto al arbitro de los mismos prestadores de servicios así como de los intermediarios o comerciantes, toda vez que no existía un medio o instancia para resolver las controversias surgidas en el intercambio de valores económicos que se daba en el área del comercio.

Es así como se va configurando la necesidad de crear una área del Derecho para proteger los intereses de los consumidores que se encontraban en estado de indefensión jurídica.

Aunque podemos afirmar categóricamente que en los antecedentes del Derecho no encontramos elementos de la protección del consumidor, ya que en Roma no surge el interés

de tutelar la problemática de los consumidores, pero; si podemos decir que el Derecho civil de los romanos, si contienen diversas tutelas que tratan de proteger al pueblo, en relación al poder adquisitivo del dinero así como el precio de las mercancías.

Es de derecho explorando que en el orden jurídico romano no se utilizaron medidas de carácter protectoras de la vida contractual, ya que en materia de obligaciones y contratos, la eficacia procesal era un medio de protección al tutelar un derecho subjetivo y por ende de los consumidores de bienes y servicios, al manifestarse aquellas figuras de la buena fé, el dolo malo así como de las acciones derivadas de los vicios ocultos en los casos de evicción de la cosa y de las constantes limitaciones a la usura a través del anatocismo, (1) así también podemos afirmar que en la época del cristianismo y específicamente a partir del siglo IV, se desarrollaron paulatinamente, una serie de tendencias protectoras de cierto interés jurídico como son las denominadas "favores", tal como sucede con el "favor testamenti" el "favor libertatis", el "favor muptiarum" (2) o específicamente el "favor debitoris", donde se puede localizar algunas ideas de tutela al consumidor y que lo podemos considerar como el mas remoto precedente del actualmente llamado Derecho Social, en el cual se ha requerido ubicar la problemática jurídica de la protección al consumidor.

(1) GUILLERMO F. MARGADANTE S. Derecho romano. Edit. Esfinge, S.A. 6a. Edición. México, D.F. 1975 pág. 389

(2) FAUSTINO GUTIERREZ-ALVIZ Y ARMARIO. Diccionario de Derecho Romano. Edit.Reus, S.A. Madrid, España, 1982.

Por otra parte, en el Derecho Civil romano existía una serie de instituciones que se ha denominado recursos o técnicas jurídicas que de cierta forma son utilizados por el legislador en las modernas codificaciones del consumidor, así tenemos la solidaridad como una modalidad de obligaciones, los pactos o convenios agregados a los contratos, el desarrollo de la literalidad como forma de obligarse contractualmente, la responsabilidad civil, la tipificación de delitos entre otros.

De acuerdo al desarrollo jurídico, y los intereses de la sociedad esclavista, en Roma tanto el trabajo y el comercio tuvieron un lugar relativamente subordinado y secundario todo por que estaban limitados históricamente al no haberse creado la empresa mercantil, tal como empezó a desarrollarse en la práctica jurídica, a mediados de la edad media, por lo que impidió la creación de un auténtico Derecho Comercial.

En conclusión, podemos afirmar que de la Roma clásica se puede rescatar algunas situaciones que podrían considerarse como antecedentes de la tutela al consumidor como sería también la "Procuratiun Aedium" que tenía como función, intervenir en el auxilio del pueblo a través de la repartición de comestibles y de la vigilancia de precios adecuados en los mercados.

Así también podemos agregar el "Edictum de Pretiis Venalium Rerum" ⁽³⁾ en el que el Emperador Diocleciano impo-

(3) FAUSTINO GUTIERREZ-ALVIZ Y ARMARIO.Op. cit.

nía su voluntad decidida de proceder contra los intermediarios y especuladores, al declarar la tasa de precios a toda clase de artículos, castigando incluso con pena de muerte, a aquellos culpables de las miserias del pueblo.

La Lex Rhodia de Iactu que se aplicó desde los fines de la república en materia de comercio, la Restitutio in integrum, la Actio Aestimatoria, la Actio Aquiliae, cuya responsabilidad de los dueños de establecimientos comerciales a la manera de un cuasi delito y otras que en términos generales permitieron al cliente y al público en general, obtener una protección que para su época, era de una cobertura muy amplia y bien definida.

En este orden de ideas y comparativamente en México y propiamente en el Derecho precolonial, existió una protección al consumidor al existir un tribunal especial y sobre todo por la existencia de un juez itinerante llamado Pochtecatl, que recorría los mercados y conocía de todos los conflictos que surgían entre los compradores y vendedores. (4)

En el México colonial, aunque existían leyes de protección social para el indígena, no podemos hablar en forma definida de una instancia administrativa que protegiese al consumidor, no es hasta en la etapa de México Independiente, -

(4) Cfr. LUCIO MENDIETA Y NUÑEZ. El Derecho Precolonial. 5a. Edición. Edit. Porrúa, S.A. México, D.F. 1985. pág. 133

cuando se hablo de una Procuraduría de Pobres (5) pero; su función era de carácter social desde el punto de vista de la tutela de los desvalidos e indigentes y no propiamente de una instancia para la defensa del consumidor.

Ahora bien, para conceptualizar al consumidor debemos partir inicialmente de la idea de bienes de consumo, debiéndose considerar a estos, como aquellos artículos o productos y un agregado, servicios, que satisfacen una necesidad del público consumidor. (6)

Así, al consumidor se le ha considerado como aquel que "utiliza las mercancías o artículos que compra". (7)

Desde una conceptualización legal, podemos tratar de definir al consumidor como aquel sujeto "quien contrata para su utilización la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de un servicio, (8) teniéndose como característica en esta relación, la identidad proveedor-consumidor, que aquel sea un comerciante, que realice un acto aislado de comercio o bien desarrollen estas funciones una empresa de participación estatal, organismo descentralizado u órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de pro -

(5) Cfr. JESUS REYES HEROLES. El Liberalismo Mexicano. Tomo III. Edit. Fondo de Cultura Económica. México, D.F. 1982. pág. 649.

(6) Cfr. GLOSARIO DE TERMINOS ECONOMICOS. Edit. Alethi. México, D.F. 1985.

(7) MIGUEL DE TORO Y GISBERT. Pequeño Larousse Ilustrado. México. D.F. 1970.

(8) Art. 3o. de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente.

ducción, distribución de bienes o prestación de un servicio a consumidores. (9)

2.- El Consumidor en el Derecho Comparado.

La inquietud política para proteger al consumidor en todo lo relacionado a la tutela jurídica, se ha presentado en todos los países desarrollados, en materia comercial y consumo, como una necesidad social para expedir normas jurídicas, así como integrar órganos administrativos con perfiles jurisdiccionales, para defender los derechos de los consumidores que habían quedado fuera de la protección legal de su actividad como consumidor, así tenemos que existen los siguientes argumentos:

A.- Suecia.

Con los antecedentes de la figura de Ombudsem, en este país se tiene ya algunos años atendiendo la problemática del consumidor, encontrándose actualmente con grandes avances en lo que se refiere a la legislación para la creación de órganos de apoyo a los consumidores, teniendo un marco jurídico integrado por los siguientes ordenamientos legales: la Ley de Actividades Comerciales, Ley de Contratos contra términos contractuales impropios, Ley sobre venta a domicilio, Ley sobre procedimientos legales simplificados, Ley de Agencias de Viajes y Ley sobre ventas al Consumidor-

(9) Cfr. JORGE BARRERA GRAF. Diccionario Jurídico Mexicano Tomo II Inst. de Invest. Jurídicas UNAM. México, D.F. 1983.

entre otros criterios normativos, en el que se tutelan los intereses de los consumidores. (10)

También encontramos varios órganos como es el consejo Nacional para la política de consumo, el Tribunal de mercado, la Comisión General de Reclamaciones, contando además con un Procurador para los consumidores que es el designado por el gobierno.

B.- Bélgica.

En este país, el movimiento de los consumidores surge más o menos en el año de 1959, en donde se manifestaron varias organizaciones: La Unión Femenina para la información y la defensa del Consumidor, que fue creado subvencionado por los propios consumidores, el Consejo de Consumo, también conocido por "consell de la Consomation" creada en el año de 1964 integrado por organizaciones de consumidores, sindicatos, cooperativas de consumo, asociaciones familiares y uniones de consumidores y por representantes de los sectores productivos y comerciales, así como de diversos ministerios gubernamentales.

C.- Estados Unidos de América.

En este país encontramos diversas leyes que protegen y tutelan la actividad del consumidor, como son: Ley Fede -

(10) DIONISIO J. KAYE. Ley Federal de Protección al Consumidor, Comentada "a Edición Edit. IEESA México, D.F. 1981.

ral sobre alimentos, cosmeticos y medicamentos, Ley Federal sobre sustancias peligrosas, Ley sobre Empaquetados y etiquetado, Ley sobre Textiles inflamables, Ley sobre empaclado para prevenir envenenamientos, Ley de la Comisión Federal de Comercio, Ley sobre la veracidad de los préstamos, entre otras de gran importancia, además de que existen organismos del gobierno como la Administración de Alimentos y medicamentos, La Comisión Federal de Marcas, la Comisión de Seguridad de Productos para el consumidor, y la oficina de Asuntos del Consumidor, la Unión del Consumidor y posiblemente se cree la oficina de Protección del Consumidor que actuaría en forma análoga a una Procuraduría de Defensa de los Derechos del Consumidor. (11)

D.- Alemania.

En este país, la política en materia de consumidor, depende de varios ministerios en el que se encuentra al Ministerio Federal de Economía y Finanzas y el Ministerio Federal de Alimentación, la acuacultura y la silvicultura, los coordina.

Existen varios grupos organizados y que tienen su origen en la iniciativa privada para la protección de los derechos del consumidor.

(11) Cfr. JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. La Protección al Consumidor. Edit. Nueva Imagen. México, D.F.1981. pág.120

E.- Inglaterra e Irlanda.

En Inglaterra se creó en el año de 1972, el Ministerio de Comercio y de los asuntos referentes a los consumidores.

Existen oficinas que apoyan y aconsejan a los consumidores, teniendo al Departamento de Precios y Protección al consumidor, como órgano de apoyo en todo lo relacionado a precios, así como de la defensa de la competencia y créditos al consumo a través de la Asociación del Consumidor.

Por lo que respecta a su legislación, encontramos a la Ley de Comercio recíproca, Ley restrictiva de prácticas comerciales, Ley de Precios de Reventa, Ley de Oferta de Mercancías, Ley de Crédito al Consumidor.

En Irlanda, existe un Ministerio de Industria y Comercio que se aboca a solucionar los problemas relacionados al comercio.

Como órgano de apoyo se encuentra el grupo de trabajo que integran representantes de la asociación de los consumidores así como de grupos de amas de casa para organizar la información y protección del consumidor, siendo este organismo de carácter privado.

F.- Francia.

En este país existe una Dirección General de la Competencia de precios, cuya función primordial es el de proteger además de informar a los consumidores, este organismo público depende directamente del Ministerio de Economía y Finanzas.

Por otra parte también existe un servicio de representación del fraude y del control de calidad, cuya función se centra en la defensa de los intereses de los consumidores y de la salud Pública, estos órganos dependen del Ministerio de Agricultura.

Así mismo, entre 1960 y 1966, se creó el Consejo Nacional del Consumo, como el Instituto Nacional del consumo-teniendo como apoyo a organismos de carácter privado como la Unión Federal de Consumidores, la confederación Nacional de Asociaciones Familiares, Populares y otros.

En 1978 se expide la Ley Francesa sobre Crédito al Consumo la cual se integra de 33 artículos, en donde se regula una serie de principios respecto a los contratos de crédito al consumo. (12)

(12) JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. Op.cit.pág.36

Por lo que respecta a los precios bajos así como de las solicitudes de crédito que formulan los consumidores, se han creado diferentes Ministerios que tienen a su cargo la política de consumo así como de las investigaciones sobre las solicitudes de los consumidores.

En lo que toca a los países latinoamericanos, es Venezuela y nuestro país, los que llevan la vanguardia en cuanto al interés político de sus gobiernos, de apoyar y defender los intereses de los consumidores.

Es conveniente mencionar que existe un organismo de carácter supranacional como es la Internacional Organización of Consumers IOCU, así como la Unión Internacional de los organismos de consumidores que agrupa a 35 países y 70 organismos.

Estos organismos internacionales se reúnen cada 2 años para establecer los lineamientos de sus miembros a través de sus resoluciones colegiadas.

3.- El Derecho Social en materia de Consumo en nuestro país.

En este apartado es conveniente definir dos conceptos fundamentales relativos a la problemática que planteamos.

Como hemos afirmado anteriormente, por consumidor entendemos a aquel que "utiliza las mercancías o artículos - que compra" (13) pero para que exista consumidor, debemos conceptualizar la acción de consumo, que no es otra cosa que " el gasto de aquellas cosas que con el uso se extinguen o destruyen", (14) siendo esta connotación de carácter sociológico y jurídico, ya que desde el punto de vista económico, la idea de consumo se dualiza en dos grandes categorías de bienes y servicios, es decir: aquellos que satisfacen necesidades directas de los consumidores y aquellas indirectas utilizados en el primer estudio de la producción para proporcionar bienes de consumo, etc.

Ahora bien, con relación a la tutela del consumidor, tal parece que la justicia se ha venido escapando entre los dedos a los diversos sistemas de gobierno, ya que desde el derecho feudal, no se alcanzó el fin justiciero que supuestamente se buscaba, puesto que dió canonjías a la nobleza en detrimento de las demás clases.

Por ello, la respuesta del derecho liberal francés fue el concepto de igualdad en el que se previene que todos los hombres son iguales: pero se manifiesta un error teleológico, ya que el derecho surgido de la revolución

(13) Infra pág. 5

(14) DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO TOMO II, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.México,D.F. 1983.

francesa, lo que debió ser la finalidad, fue el privilegio, puesto que de tal modo trató por igual a débiles que a fuertes: a ignorantes en áreas determinadas, que concedores en las mismas a poderosos, que a desprotegidos.

Dice Radibruch al respecto: "En el concepto de persona se cifran la igualdad jurídica, la libertad de ser propietario, igual para todos, y la libertad de contratación. - Pero al descender al terreno de la realidad jurídica, la libertad de ser propietario se convierte, en manos, económicamente, del más fuerte, de una libertad para disponer de hombres, ya que quien manda sobre los medios de producción, es decir, sobre las posibilidades de trabajo, tienen también - en sus manos la palanca de mando sobre los trabajadores"⁽¹⁵⁾

Como contraposición a lo expuesto, surgió un nuevo tipo de derecho: el Social. El mundo fue comprendiendo poco a poco, que igualdad no debía ser el punto de partida de la ley sino la meta y que para lograr esta igualdad se requería, principalmente, partir del principio de concebir a los hombres como desiguales, con diversidad de cualidades y defectos, de vocaciones e ineptitudes, de capacidades y necesidades.

(15) RADIRBRUCH. Introducción a la Filosofía del Derecho Edit. Fondo de cultura Económica. México.1985 pág.77

Atendiendo el problema de la desigualdad humana, el derecho social avanza al entender del hombre no en forma aislada, como sucedía en el derecho individualista, sino inmerso en un sinnúmero de relaciones con personas menos capaces, más o menos necesitadas, de este modo, necesidad y capacidad pasan a ser factores de decisión en las cuestiones jurídicas en que se dará a cada quien según su necesidad y se exigirá de cada quien según su capacidad.

El primer surco que se abrió en el derecho privado, en favor de lo social, fue en el terreno de la usura para salvaguardar a los necesitados frente al agiotista.

La ingerencia del Derecho Social ha alcanzado en nuestro país, cuestiones que hasta hace poco eran propias del derecho privado; así por ejemplo, en materia de arrendamiento, el Código Civil establece ciertos derechos como mínimo en favor del inquilino y ciertas presunciones, o sea, cuestiones que se tienen como ciertas, salvo prueba de contrato por escrito, es culpa del arrendador.

Sin embargo, aún quedan campos de singular importancia en los que el Derecho Social puede ser el mejor instrumento para lograr la justicia.

En materia de consumo, el proveedor cuenta con asesoría jurídica profesional, lo que esta casi siempre vedado para el consumidor común por su escasa capacidad económica.

Por otro lado existen procedimientos de los cuales - el consumidor menesteroso no puede valerse, bien sea por - que los desconoce o bien por que a primera vista resultan tan complicados que le es difícil siquiera iniciarlos.

Lo antes comentado, trae como consecuencia que cietas cuestiones, que incluso pudiera ser de interés para toda la sociedad, no sean conocidas por las autoridades competentes para su resolución, por la poca capacidad de ejercer acciones legales de la clase menesterosa.

Por ejemplo, una persona de escasos recursos, into - xicados por leche, difícilmente acudirá a una instancia administrativa y menos a una judicial, para hacer valer sus derechos, pues sabe que la compañía tiene mucho mayor fuerza económica que el y esta fuerza se convertirá en jurídica al ventilarse el asunto en un juzgado.

En cambio, si esta persona tuviera a su favor la presunción de veracidad al respecto a los que sostiene y además, la simplificación administrativa fuera tal como para poder entablar su queja mediante una simple llamada telefónica.

nica, quizá ese mismo individuo intentaría el acceso a las autoridades en estas condiciones, y si a lo anterior se suma el principio de exigir de cada quien según su capacidad podría incluso, revertirle a la compañía de productos lacteos, la carga de la prueba, obligándola a costear los análisis químicos necesarios para acreditar las bondades de - su producto, en vez de que sea el consumidor interesado - quien haya de sufragar estos gastos a través de la prueba-pericial, como hasta ahora a sucedido.

Un ejemplo más serio el del consumidor que hace una-reservación telefónica en algún hotel, y una vez que se encuentra en el vestíbulo del mismo, el gerente no le reconoce la reservación efectuada, a sabiendas de que el consumidor está indefenso, pues no cuenta con un papel que acredite su derecho.

Si en estos casos hubiera una presunción de certeza-en favor del consumidor y se estableciera que la falta de-reservación hecha por escrito es imputable al hotel, el - propio hotel cuidaría de poseer un registro por fechas, debidamente foliado, donde constan las reservaciones o procuraría la creación de alguna oficina central independiente-para tales reservaciones donde se pudieran acreditar las - mismas.

Casos como los antes mencionados no son tan lejanos,-

el Dr. Luis Diez Picasi y Ponce de León, en una serie de conferencias dictadas en la facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México, sobre el tema "Masificación y Derecho Civil", comentó la forma en que algunas aerolíneas y hoteles efectúan reservaciones por encima de su capacidad para tener el cupo máximo asegurado, previendo que muchas de esas reservaciones no serán canceladas por su cliente: y si no sucede así, tendrán en todo caso, el último recurso de negar el servicio ante la imposibilidad de prueba del infortunado y frustrado consumidor.

Por ello, si por parte de los proveedores existen prácticas donde el incumplimiento es una expectativa, un último recurso del que se puede hechar mano en forma premeditada valiéndose de la dificultad de la prueba, debe en estos casos prevenirse en favor del consumidor mediante cierto tipo de presunción de veracidad en su dicho.

Este trabajo no pretende ser una investigación acabada que contemple en forma casuística las hipótesis en que deberá presumirse que lo dicho por el consumidor es verdad, esto es materia de la experiencia que haya en la propia área del derecho y deberán tomarse, además en consideración cuestiones como antecedentes del proveedor, frecuentemente en las quejas, etc.

Ahora bien, por lo que respecta a la conceptualización del Derecho Social, debemos de considerar a esta rama del Derecho, a partir de la idea de Justicia Social.

La Justicia Social es un criterio que rige las relaciones entre los individuos y la sociedad, considerándolos ya sea desde el punto de vista de los derechos de la sociedad o de los derechos de los individuos, por lo que se puede afirmar que este principio se engloba bajo la cobertura doctrinal del Derecho Social, como aquellas prerrogativas y pretensiones de carácter económico, social y cultural reconocidos al ser humano, individual o colectivamente considerados, como una garantía de interés social que "se revela en el interés general de los grupos mayoritarios que integran los núcleos urbanos y rurales . . ." (16)

Por lo anterior podemos afirmar que el intercambio de bienes o propiamente el consumo, no es un mero retiro de bienes del proceso de producción, ni una simple relación de personas-cosas, ya que por no ser una actividad homogénea, unifuncional o permanente o puramente pasiva frente al carácter activo de la producción, trae aparejada la necesidad de que el Estado participe, aunque sea en una forma muy limitada en la regulación de esta actividad, puesto que las

(16) IGNACIO BURGOA ORIHUELA. Las Garantías Individuales. Edit. Porrúa, S.A. México, D.F. 1989 pág. 716.

complejas interrelaciones entre consumo y producción, origina en el consumo de facultades y fuerzas vitales del individuo que produce, de medios de producción y de materias primas: pero también el consumo es producción y la producción es intermediario del consumo al crear su objeto y asignárselo, y el consumo es intermediario de la producción al procurar sujetos a sus productos.

Todo esto resume es que sin producción no hay consumo y sin consumo no hay producción, fenómeno económico que debe ser regulado por el derecho y sobre todo el Derecho Social para que no se desborden los intereses egoístas del productor sobre la generalidad del consumidor indefenso.

Así, el Estado Mexicano ha desarrollado desde la legislación del artículo 28 constitucional y su Ley orgánica, aspectos de control y mecanismos para evitar en lo posible, el fenómeno de monopolios y acaparamientos de productos que dañaban enormemente la economía del consumidor.

Por lo que en consecuencia, se implementó en 1965, a la Compañía Nacional de Subsistencia Popular (CONASUPO), como un organismo descentralizado en el que se otorgan funciones y facultades de reglamentación, planeación, control de producción, distribución y ventas de productos básicos, co-

mo los aspectos de intervención reguladora del Estado, para el mantenimiento de precios de garantías entre otras actividades que posteriormente desemboca con la legislación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el año de 1975.

21

CAPITULO II

LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN EL DERECHO POSITIVO MEXICANO.

- 1.- La Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 2.- Organos de Protección al Consumidor.
 - A.- La Procuraduría Federal del Consumidor.
 - B.- El Instituto Nacional del Consumidor.
- 3.- Naturaleza Jurídica de la Tutela al Consumidor.

CAPITULO II

LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN EL DERECHO POSITIVO MEXICANO.

1.- La Ley Federal de Protección al Consumidor.

El Estado mexicano, al tener la necesidad de proteger una área tradicionalmente abandonada como fue el aspecto comercial en cuanto al consumidor, crea su primera legislación protectora como una reacción al consumismo de que son víctima las clases bajas y media, ante el bombardeo publicitario, la desigualdad en los ingresos económicos y una mala educación para el gasto, (17) estableciendo y desarrollando diferentes principios y procedimientos protectores en favor de las personas, grupos o sectores de la sociedad integrados por individuos socialmente débiles. (18)

Por ello se tuvo la necesidad de hacer un análisis del Derecho comparado, sobre todo del Derecho escandinavo, y es así como se fue perfilando la implantación de la tutela jurídica de los consumidores.

Con la figura del Ombudsman, que es un vocablo sueco que significa, representante, delegado o mandatario, (19) se ha perfilado en el ámbito del Derecho Positivo Mexicano, -

(17) Cfr. RAFAEL I. MARTINEZ MORALES. Derecho Administrativo Segundo Curso. Colección Textos Jurídicos Universitarios edit. Harla. México, D.F. 1991. Pág. 216.

(18) FEDERICO JORGE GAXIOLA MORAILA. Análisis sobre el Derecho Social Fondo de Cultura Económica. México, D.F. 1983. pág. 206

(19) DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO Tomo VI. Inst. Invest. Jurídicas U.N.A.M.

a la defensa de los consumidores, en los ordenamientos escandinavos, está a cargo un ombudsman.⁽²⁰⁾

Es así como el régimen político de 1970-1976, como un avance considerable, se legisla la Ley Federal de Protección al Consumidor, constituyendo un hito en la política del respeto y salvaguarda de los derechos del consumidor sin que para ello la legislación civil y mercantil en esta materia sean despreciables ni que la nueva legislación constituya el desideratum de lo que debe ser una regulación completa y moderna del nuevo Derecho al consumo.

En efecto, a pesar de los cambios fundamentales que en este aspecto del derecho ha operado, han quedado incólumes principios, instituciones y negocios jurídicos consagrados tradicionalmente en los principios reglamentarios del Derecho Privado, ya que muchos perduran y sobreviven a la vigencia de la nueva Ley como por ejemplo las reglas de responsabilidad extracontractual aquiliana y objetiva, la regulación de los contratos de cambio, del de compraventa y de prestación de servicios, fundamentalmente en los títulos y operaciones de crédito, la prohibición de intereses usurarios y la del pacto de anatocismo, los pactos emulativos, de retroventa, comisario, entre otros.

Por otra parte, hay que considerar que la ley es aún

(20) SONIA VENEGAS ALVAREZ. Origen y Devenir del Ombudsman. Estudios Doctrinales. Inst. de Investigaciones Jurídicas - UNAM. México, D.F. 1988 Pág. 111

imprecisa, vaga y obscura en muchas de sus disposiciones y es deficiente y omisa en muchos aspectos procedimentales, creandose una insuficiencia normativa que hace muchas veces nugatorios los trámites que se efectuan ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, está integrado de la siguiente manera:

El Capítulo Primero se refiere a definiciones y -
cometencias.

El Capitulo Segundo hace referencia de la Publicidad y garantía.

El Capítulo Tercero refiere de las operaciones de -
Crédito.

El Capítulo Cuarto, de las responsabilidades -
por incumplimiento.

El Capítulo Quinto, de los Servicios.

El Capítulo Sexto, de las ventas a domicilio.

El Capítulo Séptimo, disposiciones generales.

El Capítulo Octavo, de la Procuraduría Federal del Consumidor, (donde supongo existe la insuficiencia más significativa).

El Capítulo Noveno, del Instituto Nacional del Consumidor.

El Capítulo Décimo, de la situación jurídica del personal.

El Capítulo Décimo Primero, de la Inspección y Vigilancia.

El Capítulo Décimo Segundo, de las sanciones.

El Capítulo Décimo Tercero, de los Recursos Administrativos.

Debemos de considerar que la Ley Federal de Protección al Consumidor, incorpora a esta área del Derecho Positivo, - una serie de principios del Derecho Civil, en lo relativo a vicios del consentimiento, vicios ocultos, etc., analizados y regulados desde hace mucho tiempo, por lo que la necesidad de este ordenamiento consiste principalmente en que sea un - órgano administrativo el que interviene en su cumplimiento.

2.- Organos de Protección al Consumidor.

De acuerdo con lo que se consigna en los capítulos VII y IX de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se manifiesta que unicamente existen los siguientes órganos administrativos de protección al consumidor.

A.- La Procuraduría Federal del Consumidor.

Históricamente en el Derecho comparado, podemos afirmar que la Procuraduría del Consumidor, es una derivación del Ombudsman sueco-filandes, quien ejercerá funciones de representante de los ciudadanos efectuados por actos de los funcionarios públicos, cometidos en exceso de sus facultades.

Ombud, se refiere a una persona que actua como vocero o representante de otra, como la que realiza al Justite Ombudsman en el parlamento sueco, en favor de los ciudadanos.

Sin embargo, en el sistema anglosajón, el Consumer Ombdsman, así realiza un papel específico de velar por los intereses de los consumidores.

Por otra parte, se ha pensado que el Ombudsman es -

una institución básicamente anglosajona inútil en los países del Jus Civile, que gozan de un sistema desarrollado de Derecho Administrativo, como se ha catalogado nuestro sistema.

En México, la Procuraduría Federal del Consumidor, aún cuando ha desempeñado un papel decoroso en el ámbito de la defensa de los consumidores, no puede considerarse un Ombudsman puesto que su titular al poder ser designado y removido libremente por el Presidente de la república, le resta autonomía funcional a la institución: además de que este organismo no rinde los informes periódicos con los cuáles el Ombudsman ejerce presión moral sobre las autoridades. (21)

Ahora bien, Procuraduría, en su significación más amplia, es el oficio y cargo de Procurador, que realiza funciones de procutación, es decir: llevar a cabo diligencias de cuidado y manejo adecuado de los negocios de otro.

Técnicamente podemos afirmar que la Procuraduría Federal del Consumidor se define como "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. (22)

(21) SONIA VENEGAS ALVAREZ. Op. cit. Pág. 112.

(22) Artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente

Sintéticamente podemos mencionar que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene significativamente las siguientes atribuciones, derivados del Artículo 59 de la propia ley.

- Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores.
- Denunciar violaciones a las leyes en la materia y al artículo 28 de la Constitución Federal.

- Actuar como representante de los consumidores ante la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, proveedores y Tribunales Judiciales, tratándose de asuntos de interés general.

- Vigilar y registrar los contratos de adhesión, para lo que revisará precisamente el contenido de los mismos.

- Recibir las quejas de los consumidores, por violaciones a la ley que cometen los proveedores en daño de aquellos.

- Fungir como arbitro entre el proveedor y consumidor.
- Dictar laudos que traeran aparejada ejecución.

Entre otras que hacen de este órgano administrativo, una instancia hasta cierto punto, adecuado para discernir los derechos de las partes en materia de consumo.

B.- El Instituto Nacional del Consumidor.

Partiendo de su definición legal, este es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es orientar, informar y capacitar al consumidor, en el conocimiento y ejercicio de sus derechos. (23)

Este organismo tiene sus antecedentes en una iniciativa del sector obrero para auspiciar la protección salarial de los trabajadores en el ámbito del consumo.

Con verdadero interés nacional y sentido social, el INCO, informa al público sobre los productos y servicios que existen en el comercio, de los modelos, marcas, ingredientes, calidades, precios, lugares de compra, orientando al consumidor para que elija conforme a sus gustos, posibilidades, interés y necesidades.

Para implementar los anteriores objetivos, el INCO recupera toda la información posible sobre el producto y servicios de que se trate e indaga, por conducto de sus propios técnicos o de laboratorios especializados, de las características, componentes, hábitos y formas de comercialización de dichos productos y servicios.

Por otra parte, también tiene la tarea complementaria de inspeccionar y vigilar a través de visitas domici-

(23) Artículos 67 y 68 de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigentes.

liarias o solicitar informes y datos, pudiendo de este modo descubrir anomalías que perjudiquen a distribuidores o consumidores e imponer sanciones cuando sea procedente.

Este Instituto vela por el gasto familiar, sobre todo de los sectores menos favorecidos, intenta mediante oportunos consejos, que el salario se aproveche y distribuya racionalmente tratando de contrarrestar el fuerte impacto de una excesiva publicidad comunista que tanto daña el poder adquisitivo, procura inculcar en el consumidor, una conciencia ciudadana con sentido de justicia comunitaria, indaga constantemente las variaciones de los precios en las plazas más importantes del país y lo comunica al consumidor, constituyéndose así en portavoz de las inquietudes del consumidor para que produzcan bienes socialmente indispensables.

Para informar a la comunidad, el Instituto Nacional del Consumidor, utiliza los siguientes medios de comunicación masiva:

-Radio: a través de programas Quien es Quien en los precios y lo que sea de cada quién.

-Televisión: programas como Foro del Consumidor y Quien es quien en los precios.

Publicaciones: el periódico mural del consumidor, -

el periódico del consumidor, la historieta "don consumidor", el ABC del consumidor, lo importante es el juego, a como el kilo, así como la colección gaste menos, ahorre más, la revista del consumidor, entre otras publicaciones geniales.

Así, este órgano complementa en gran medida, la actividad que desarrolla la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, en cuanto a la protección del consumidor.

3.- Naturaleza Jurídica de la Tutela al Consumidor.

Aunque desde sus incios la aplicación de la Ley Federal del Consumidor fue considerada anticonstitucional por atacar la libre concurrencia, esta ha sufrido algunas reformas y se ha transformado como un medio legal que crea una instancia de carácter administrativa para tratar de solucionar la problemática que surge de las relaciones entre consumidor de un bien o servicio por un lado, y proveedor por el otro.

La aplicación de la legislación protectora del consumidor corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, existen dos organismos descentralizados a que ya hemos hecho mención, no se debe dejar de considerar que su naturaleza jurídica la define el propio artículo primero de la Ley en Comento, al consignar que sus disposiciones rigen en toda la república y es de orden público e interes social.

Aunque estaría a discusión la naturaleza jurídica de la Procuraduría federal del Consumidor, al inferirse el principio de autoridad restringida en relación a la aplicación de sus propias determinaciones o resoluciones en los Juicios Arbitrales.

CAPITULO III

**ELEMENTOS DEL TRAMITE ADMINISTRATIVO ANTE LA PROCURADURIA
FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**

- 1.- En la Substanciación.
- 2.- En las Resoluciones Administrativas.

CAPITULO III

ELEMENTOS DEL TRAMITE ADMINISTRATIVO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

1.- En la Substanciación.

De conformidad con la inquietud personal, en el sentido de conocer y tratar de dilucidar la problemática de las resoluciones que emite la Procuraduría Federal de Protección al consumidor es conveniente analizar el inicio del procedimiento, es decir; la etapa inicial que se desarrolla ante el órgano en comento.

Por lo anterior, existen en el organigrama operativo de la Procuraduría, dos Direcciones que tienen una serie de facultades y atribuciones y que a su vez, dependen directamente de la Sub-Procuraduría "B".

Así, la Dirección General de quejas, que con fundamento en el acuerdo Delegatorio de facultades de fecha 14 de Agosto de 1987, emitido por el Procurador Federal del Consumidor, se le conceden las siguientes facultades y atribuciones:

-Proporcionar orientación, consulta y asesoría jurídica a consumidores.

-Recibir y dar trámite a las quejas y reclamaciones que en forma personal, por escrita, por medio del comité

de Protección al Consumidor o telefónicamente se presenten - ante la Procuraduría.

-Ordenar la práctica de diligencias de inspección y verificación que sean necesarias.

-Denunciar ante las autoridades administrativas competentes, los casos de violación a la Ley invocada y a otras disposiciones legales entre otros.

-Solicitar a las autoridades, proveedores y consumidor los datos e informes que le sean necesarios para el de - sempeño de su función.

Esta Dirección General de Quejas, tiene en su orga nigrama, el Departamento de Asesoría y Quejas, que a través de su módulo de Recepción, recibe al público en general, - constituyendo el primer eslabon o punto de contacto que tiene el consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, - en la cual se procurará en todos sus aspectos, brindar la - mejor atención al consumidor.

Su función específica, es la de analizar el asunto expuesto por el consumidor, determinando al respecto la procedencia de la queja, y en su caso, se canalizará el mismo al área de Asesoría Jurídica, o bien a la Recepción para la captación de la queja.

Una vez recibido y analizado el asunto planteado por el consumidor, si se considera que se encuentra dentro del ámbito de la competencia de la Procuraduría, deberá cerciorarse de que el consumidor reúna una serie de requisitos como por ejemplo: dos copias de los documentos base de la acción, domicilio del proveedor con todas sus características, utilizándose desde luego, un formato llamado "control de entrada", en el cual deberá anotarse; el folio, fecha, número de personas, nombre del consumidor, proveedor, materia de la queja, etc.

En caso de que el consumidor no tenga en su poder documento alguno que pruebe la relación contractual con la parte proveedora la Procuraduría dará entrada a la queja debiendo señalar fecha día y hora, antes de la que señale para la audiencia correspondiente, para la celebración de una verificación en el domicilio de la parte proveedora ya sea en compañía del consumidor o no, y estar en posibilidades de constatar la relación contractual entre proveedor y consumidor, y de esta manera obtener más elementos que reforzaran la queja presentada.

Por lo que toca al área de Asesoría, sucede que cuando el asunto planteado por el consumidor se encuentra fuera de la competencia de la Procuraduría, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos, se brinda el servicio de Asesoría jurídica con que cuenta la Institución, a efecto de

orientar al público en general, respecto a la autoridad o institución que deberá conocer el asunto.

Cuando se determina que el asunto llena todas las características de la queja, surge el fenómeno procesal conocido como la substanciación.

De acuerdo con la definición de la lengua española, - por substanciación se entiende como la "acción de substanciar", entendiéndose a su vez por ello, como "compendiar formar la causa hasta ponerlo en estado de sentencia". (24)

Ahora bien, desde el punto de vista del Derecho Procesal, substanciación es también la acción y efecto de sustanciar, considerándose por esto, la forma de "conducir - un juicio o asunto por la vía procesal adecuado, hasta ponerlo en estado de sentencia". (25)

De acuerdo con lo anterior, podemos afirmar que cuando el Departamento de Asesoría y Quejas determinaran que el asunto planteado por el consumidor se encuentra dentro - del ámbito de competencia de la Procuraduría le dará en - trada a la queja se inicia el Procedimiento que tiene ca - racterísticas de una relación jurídica, se manifiesta -

(24) RAMON GARCIA PELAYO Y GROSS. Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado. Ed. Larousse. México, D.F. 1983.

(25) JUAN PALOMAR DE MIGUEL. Diccionario para Juristas. Mayo Ediciones. S. de R.L. Guanajuato, Gto. 1981.

"un sujeto pretensor que reclama de un sujeto obligado, - el cumplimiento de un deber que constituye el Derecho del sujeto pretensor". (26)

En estas circunstancias, surge la problemática de reunir conceptualmente los elementos que tiene el proceso desde el punto de vista del Derecho Procesal, con el Proceso que se desarrolla ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Por la definición, se ha considerado al Proceso, -- como "el desarrollo regulado por la Ley, de todos los actos concatenados cuyo objetivo es que se diga el derecho a favor de quien tenga la razón total o parcial." (27).

También se puede definir al Proceso como "el conjunto de actos jurídicos, relacionados entre sí, que realizan ante por un órgano jurisdiccional, con el fin de resolver un litigio." (28)

Puede considerarse también al Proceso, como "la sucesión de actos interdependientes coordinados para obtener la satisfacción jurídica mediante el ejercicio de la Jurisdicción." (29)

(26) Cfr. CARLOS ARELLANO GARCIA, Teoría General del Proceso, Editorial, Porrúa, S.A. México, D.F. 1984, Pág. 14.

(27) CARLOS ARELLANO GARCIA. Ibidem. Pág. 10.

(28) LUIS DORANTES TAMAYO, Elementos de teoría General del Proceso- Edit. Porrúa, S.A. México, D.F. 1990. Pág. 219.

(29) DANTE BARRIOS DE ANGELIS. Introducción al Estudio del Proceso- Edit. De palma. Buenos Aires, Argentina. 1983. Pág. 98

Así, el Maestro Cipriano Gómes Lara, nos afirma - que "entendemos por Proceso, un conjunto complejo de actos del Estado como soberano, de las partes interesadas y de los terceros ajenos a la relación substancial, actos - todos que tienden a la aplicación de una Ley que es de carácter general a un caso concreto controvertido para solu cionarlo o dirimirlo"(30)

Por otra parte, respecto al concepto Procedimiento, la idea que manifiesta se ha querido referido a las - formalidades procesales como sinónimo de enjuiciamiento - considerándolo como un "conjunto de formalidades o trámites a que esta sujeta la realización de los actos jurídicos civiles, procesales, administrativos y legislativos."(31)

Escriche afirma que en lenguaje forense, Procedimiento se ha usado tradicionalmente como sinónimo de juicio o instrucción de una causa o proceso civil.

José María Manresa y Navarro, uno de los clásicos del procedimentalismo español, dice que procedimiento es la aglomeración o reunión de reglas y preceptos a que debe - acomodarse el curso y ejercicio de una acción, así como - el orden y método que debe seguirse en la marcha de la - substanciación de un negocio. (32)

Podemos afirmar que el procedimiento constituye - una garantía de la buena administración de la justicia.

(30) CIPRIANO GOMEZ LARA. Teoría General del Proceso. D.G.P.UNAM. México, D.F. 1987. Pág. 124.

(31) RAFAEL DE PINA. Diccionario de Derecho Edt. Porrúa, S.A. México, D.F. 1976.

(32) DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO Tomo VII. Instituto de Invest. jurídicas. UNAM. México, D.F. 1984.

Por lo anterior y desde el punto de vista del Derecho Procesal, tanto en el Proceso como en el Procedimiento Jurídico, denotamos que comparten el principio, de que ambas regulen la sucesión concatenada de los actos jurídicos realizados por el Juez o autoridad competente, - las partes y otros sujetos que intervienen, con el objeto de resolver las controversias que se susciten con la aplicación de las normas de derecho sustantivo.

Así, cuando la autoridad responsable de desarrollar una actividad de impartición de justicia en el área mercantil y de prestación de servicios, deberá tomar en consideración los principios señalados en el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, respecto a los motivos que sirvan para fundamentar la pretensión del consumidor, siendo entre otros los siguientes:

- Negar la venta de un producto.
- Condicionar la venta a la adquisición de otro producto o contratación de un servicio.
- Vender a un mayor precio de aquel con que se anuncie o al fijado oficialmente.

De lo anterior, se desprende que la denuncia debe contener un motivo en que pueda fundamentarse, la razón -

de esto es que cualquier orden que emita la Procuraduría, deberá efectuarse tomando en consideración lo dispuesto - en los artículos 14 y 16 constitucional, en el sentido de la motivación y fundamentación de la causa legal, así como el cumplimiento de las formalidades esenciales del - Procedimiento, teniéndose como requisitos fundamentales - en la captación de Denuncias:

- Datos del Consumidor.
- Datos del Proveedor.
- Materia de la Denuncia.

Y con estos elementos surge la relación jurídica entre el consumidor y el proveedor, perfilándose un procedimiento especial para la impartición de la justicia, que tal parece que se hiciera uso de los elementos del Proceso Jurisdiccional.

2.- En las Resoluciones Administrativas.

La Procuraduría Federal del Consumidor, dicta alguna resolución de carácter jurídico para tutelar los intereses de aquellos que intentan en esta instancia, resolver cuestiones de tipo económico, por la violación de sus derechos derivados de la tutela jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Antes de iniciar el desahogo de las actividades - que desarrolla la Procuraduría Federal de la Defensa del Consumidor, es conveniente hacer algunas consideraciones conceptuales respecto al fenómeno procesal que se desarrolla ante este órgano de la Administración Pública.

Así es que, por Resolución se ha considerado el modo de dejar sin efecto una relación jurídica contractual, bien en virtud del mutuo disenso de las partes - resolución voluntaria-, bien a causa del no cumplimiento de la prestación o por la excesiva onerosidad de esta -resolución legal-.

Ahora bien, desde el punto de vista procesal, demos de considerar a la Resolución, como aquella "acción y efecto de resolver o resolverse", ⁽³³⁾ o aquel decreto, providencia, auto o fallo de autoridad judicial o gubernativa.

Por otra parte, existe una clasificación de resoluciones, siendo las más típicas:

- Resoluciones Judiciales, que son los pronunciamientos de los jueces y tribunales a través de los cuales acuerdan determinaciones de trámite o deciden cuestiones planteadas por las partes, incluyendo las resolu-

(33) JUAN PALOMAR DE MIGUEL.° Diccionario para Juristas. Mayo. Ediciones, S.de R.L. Guanajuato, Gto. 1981.

ciones del fondo del conflicto, o toda aquella decisión-
o providencia que adopta un juez o un tribunal en el cur-
so de una causa contenciosa o de un expediente de jurisdic-
ción voluntaria, sea a instancia de parte o de oficio. (34)

Dentro de la clasificación de resoluciones judiciales o aquellas que se dan procesalmente nos encontramos con:

-Auto: es una resolución que se dicta en el curso del proceso, que sirve para preparar una decisión, que puede recaer sobre la personalidad de algunas de las partes, la competencia del Juez o la procedencia o no la admisión de prueba entre otras pudiendo ser:

-Provisionales, que son aquellas que se ejecutan de manera provisional.

-Definitivas, aquellas que impiden o paralizan en forma definitiva la prosecución del juicio.

-Preparatoria, los que preparan el conocimiento y decisión del negocio ordenado, admitiendo o desecharlo pruebas.

-Decreto: es una resolución que de acuerdo con el artículo 79 del Código de Procedimientos Civiles pa-

(34) Loc. cit. por: Cipriano Gómez Lara. Op. cit. pág. 321

ra el Distrito Federal, contiene una simple determinación de trámite.

-Sentencia: es la resolución judicial más importante que pronuncia el juez o el tribunales para resolver el fondo del litigio, conflicto o controversia, lo que significa la terminación normal del proceso, pudiendo ser clasificada en:

-Interlocutoria, cuando resuelven un incidente promovido antes o después de dictada la sentencia.

-Definitiva, que es la más significativa, ya que resuelven a fondo la controversia.

Aquí, es importante hacer referencia de la Sentencia Arbitral (Laudo), por ser este tipo de resolución que emite la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

Así, que Sentencia Arbitral o Laudo, es la Resolución de los Jueces árbitros o arbitradores, sobre el fondo de la cuestión que se les haya sometido por las partes interesadas, dictada en el procedimiento seguido al efecto.

Esta situación la retomaremos más adelante, cuando enquadremos las resoluciones que emite la Procuraduría Federal del Consumidor, como autoridad arbitral, de acuerdo con el artículo 59 fracción VIII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Resoluciones Administrativas, es aquella que se tiene considerado como el acto de autoridad administrativa - que define o da certeza a una situación legal o administrativa que trae aparejada ejecutividad o puede ser ejecutoria.

Ahora bien, cuando se determina que la Procuraduría debe emitir un fallo en cuanto a la esencia de un asunto bajo responsabilidad, la Dirección General de Arbitraje, - que depende directamente de la Sub-Procuraduría "B", tiene como objetivo, preparar y tramitar todos los actos necesarios para el proceso arbitral en los términos que señala - la ley, además de asistir y dar fé en las actuaciones que practiquen autorizando, reduciendo, condonando o cancelando, como planear, programar, organizar, dirigir, controlar y coordinar, las funciones, las emisiones de criterios normativos para los procedimientos arbitrales, como de aquellas funciones que desarrollan los diferentes órganos operativos auxiliares como: la Dirección de trámite arbitral y Asesoría Jurídica, Dirección de Procedimiento Arbitral, - resoluciones y Apoyo Administrativo, como los cuatro Departamentos, Secretarías, Asesores jurídicos, Proyectistas, - etc., en el que cada uno de estos órganos, desarrollan una serie de actividades y funciones.

En la Dirección General de Arbitraje, se articula - un procedimiento bajo las siguientes consideraciones:

En primer lugar, el Departamento de trámite Arbitral y Asesoría Jurídica, revisa el expediente y lo turna en forma inmediata al Departamento de Compromiso Arbitral, para - que se le dé el trámite correspondiente, ya sea en estricto derecho o en amigable composición. con la aclaración de que las partes consumidora y proveedor daran su consentimiento- para sujetarse al Arbitraje.

Posteriormente el Departamento de Compromiso Arbitral, recibe el expediente y que una vez revisada, se asigna al Secretario de trámite arbitral que corresponda, para que ante éste, proveedor y consumidor designe el negocio - del arbitraje y fijen las reglas del procedimiento.

El Secretario de trámite Arbitral, recibe, revisa y - analiza el expediente y específicamente la queja, así como la personalidad del consumidor y proveedor, y los exhorta - a que lleguen a un arreglo satisfactorio, mediante la celebración de un convenio, lo anterior es obviamente posterior al procedimiento ante la Dirección General de Conciliación.

Con lo anterior se inicia el procedimiento arbitral- en el que se admiten las pruebas que se ofrezcan por las - partes, se desahogan las que así lo permitan, pudiendo recibir los alegatos de las partes y citarlos para oír laudo, - remitiendo el expediente a la Dirección de Procedimiento Ar

bitral y Resoluciones, para que se dicte el laudo correspondiente.

Previamente a esto, el Departamento de Compromiso arbitral, vuelve a recibir el expediente del Secretario de trámite Arbitral y los remite, ahora sí, a la Dirección de Procedimiento para iniciar el juicio arbitral en amigable composición, a efecto de que se dicte el laudo respectivo.

La Dirección de Procedimientos Arbitral, Resoluciones y Apoyo Administrativo, recibe y revisa el expediente que le remite la Dirección de trámite Arbitral, para que posteriormente los envíe al Departamento de Procedimiento Arbitral para que se inicie el procedimiento o al Departamento de Proyectos de Laudo, para que se elabore el proyecto respectivo, según sea el caso.

El departamento de Procedimiento Arbitral, recibe el expediente de la Dirección de Procedimiento, a efecto de que se inicie el Juicio Arbitral, para lo cual se designa al Secretario correspondiente.

Una vez designado el Secretario de Procedimientos Arbitral y Trámite, de acuerdo con las reglas convenidas por las partes, desahogando las audiencias necesarias y acordando las promociones que se presente.

Concluido el procedimiento, el Secretario de procedimiento, remite nuevamente el expediente al Departamento de procedimiento Arbitral, a efecto de que se turne al área - respectiva para que formule el proyecto de laudo.

El Departamento de Proyectos de Laudo, recibe y registra el expediente, revisandolo para ver si se encuentra debidamente integrado, ya que de considerarse necesario, solicita diligencias para mejor proveer, regresando el expediente a la Dirección correspondiente para su trámite, y si no, entrega el expediente al proyectista para que elabore - el proyecto respectivo.

El Proyectista a su vez recibe el expediente del Departamento de Proyecto de Laudo, lo estudia y lo regresa al mismo si es necesaria la práctica de diligencias para mejor proveer, si no es así, elabora el proyecto de laudo y posteriormente lo remite con el expediente la Departamento de - Proyecto de Laudo.

De todo lo anterior, nos damos cuenta que en el procedimiento que se desarrolla ante la Procuraduría Federal - del consumidor, no deja de manifestarse una serie de trámites burocráticos farrogosos o prolijos que hacen de esta - instancia un tanto nugatorios los derechos del consumidor.

Para los efectos del conocimiento del acta que instrumenta para emitir un laudo que se dirime a través de la amigable composición, agregamos al final de este trabajo de investigación el formulario respectivo con la característica - de anexo número 1.

Ahora bien, por lo que respecta a Juicio Arbitral de estricto derecho, es conveniente hacer algunas consideraciones al respecto.

El Arbitraje es una actividad jurisdiccional desarrollada por los árbitros, para resolver el conflicto de intereses que les ha sido sometido por los interesados. (35)

O sea: que es un procedimiento jurídico, tramitado, - desarrollado y resuelto por los particulares.

Estructuralmente es una relación jurídica triangular, en cuyo vértice superior se encuentra al Arbitro, sujeto totalmente ajeno a los intereses que se discuten y llamado por las partes para componer las diferencias que los separan.

Respecto a su naturaleza, el Arbitraje es una función eminentemente jurisdiccional por el contenido procesal que - lo caracteriza y por que el Arbitro tiene la personalidad - propia de juzgador, investido de una potestad delegada a través de la reglamentación procesal.

(35) RAFAEL DE PINA. Diccionario de Derecho. Edit. Porrúa, S.A. México, D.F. 1976.

El Laudo al igual que la Sentencia, pone fin a una controversia con fuerza vinculativa para las partes y es susceptible de ejecución.

El Laudo, es la resolución que dicta el Arbitro sobre la controversia que separa a las partes en una relación contractual.

El Laudo debe constar por escrito, estar firmada por el Arbitro y contener los requisitos de una sentencia formal.

Cuando el árbitro dicta su resolución en consecuencia y a buena fé guardada sin fundarse en normas jurídicas; pero respetando siempre las reglas esenciales del procedimiento arbitral, estamos en una situación de la amigable Composición.

El Arbitro debe de fundar y motivar su resolución en derecho, estamos ante la situación de un arbitraje de estricto derecho.

Por otra parte, el arbitraje institucional, se caracteriza por la presencia de un organismo que tiene por objeto servir de manera profesional, sin ánimo de lucro a los contratantes, como árbitro en la controversia que plantean.

En el Arbitraje insitucional se tiene la seguridad -

de que un organismo oriente, divulgue y explique el procedimiento arbitral, se tiene también la certeza de un árbitro-imparical, con experiencia, en conjunto de reglas claras - con determinación convencionales que permite elegir la ley-aplicable al fondo y procedimiento.

El Arbitraje en la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene un marco jurídico y es así como el artículo 59 - de la Ley de la Materia, dá el parámetro legal para que la-Dirección General de Arbitraje ejerza sus facultades, así - como el Acuerdo Delegatorio del 14 de Agosto de 1987.

En materia propiamente de Arbitraje, el juicio se - fundamenta en el artículo 1415 y siguientes del Código de - Comercio, y es supletorio el de Procedimientos Civiles loca- les, para la substanciación procesal.

Para que se perfeccione el arbitraje, una vez que las partes designan Arbitro a la Procuraduría, es necesario que se fije el negocio que se someterá al arbitraje y se acuerden las reglas del procedimiento, resaltándose que la queja puede ser tomada como demanda y el informe como constestación a la misma, de reunir los requisitos para ello.

Para los efectos de conocer el acta que se instrumenta para emitir un Laudo que se derive de un procedimiento - de estricto Derecho, al final de este trabajo de investigación se anexa el formulario con el número 2.

CAPITULO IV.

RAZONES Y FUNDAMENTOS PARA NORMAR UN CRITERIO DE CAMBIO EN LA
IMPARTICION DE JUSTICIA
AL CONSUMIDOR.

- 1.- La Administración de Justicia y la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.
- 2.- Aspectos Semejantes y Sustanciales en materia - de Derecho Privado con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 3.- Criterios para un cambio Operativo-Administrativo de la Procuraduría Federal del Consumidor en la Impartición de Justicia.

CAPITULO IV.

RAZONES Y FUNDAMENTOS PARA NORMAR UN CRITERIO DE CAMBIO EN LA IMPARTICION DE JUSTICIA AL CONSUMIDOR.

1.- La Administración de Justicia y la Procuraduría Federal de Protección del Consumidor.

La Administración de Justicia siempre ha sido un problema social que el Estado moderno de Derecho y de Derecho-Social sobre todo ha asumido desde siempre, y que no ha sido fácil dar a cada quien lo que es suyo, y definir principalmente lo que es suyo de cada quien, cuando muchas veces el problema es de carácter económico o fundamentalmente de educación social, en el que la mayoría de las veces surge la problemática de abusos y por lo mismo, el Estado debe intervenir como mediador conciliador o como autoridad para resolver las controversias que se suscieten en el ámbito social.

La Administración de Justicia, es un concepto que tiene dos significados diversos: primeramente se emplea como sinónimo de la función jurisdiccional, configurándose la aceptación sustancial, y en una segundo, como la implicación de gobierno y administración de los tribunales.

En el primer sentido, la actividad de los tribunales va dirigida a la resolución de las controversias jurídicas a través del proceso.

En México existe el consuetudo de que esta actividad se realiza tanto por el conjunto de organismos que integran el poder judicial como por otros que formalmente se encuentran fuera del mismo, pero que efectúan también funciones - jurisdiccionales.

Este es el sentido de interpretación que emana de la disposición del artículo 17 de la Constitución Federal, - cuando establece que los tribunales estarán expeditos para administrar justicia en los plazos y términos que fijan las leyes.

Por lo que se refiere al poder Judicial en sentido - estricto, este se encuentra dividido en el ordenamiento mexicano, en dos esferas diversas, ya que nuestro sistema político-jurídico, en cuanto a la impartición de justicia, se inspiró en el sistema federal creado por la Constitución de los Estados Unidos de América de 1787, en virtud de que las constituciones federales de 1824, 1857 y la vigente de - 1917, implantaron el sistema calificado de doble jurisdicción, que se apoya en la existencia paralela de tribunales federales y de las Entidades Federativas, cada sector desde luego, con esferas específicas de competencia, de manera - que solo en casos excepcionales, al menos en el sentido original del sistema, los asuntos resueltos por los jueces lo-

cales pueden llevarse en impugnación ante los tribunales federales.

Por otra parte, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 94 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Poder Judicial Federal está formado por la Suprema Corte de Justicia, los tribunales colegiados y Unitarios de Circuito y los Juzgados de Distrito, en el que la primera y los últimos poseen una doble competencia, en virtud de que conocen tanto de asuntos ordinarios federales como de los juicios de Amparo, los Tribunales Colegiados sólo en materia de Amparo, los Unitarios exclusivamente de los juicios ordinarios.

En este mismo orden de ideas y aun cuando forman parte del poder judicial federal, también deben incluirse dentro de los organismos jurisdiccionales, al tribunal Fiscal de la Federación y las Juntas Federales de Conciliación y Arbitraje, que resuelven controversias de carácter fiscal - administrativos y laborales respectivamente, en los asuntos que se consideran también de ámbito nacional así como el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje que decide de los conflictos laborales entre los empleados y funcionarios y los titulares de las dependencias de los poderes de la Unión y del Gobierno del Distrito Federal.

También debemos de mencionar los Tribunales Militares que conocen de delitos y faltas cometidos por los miembros

bros de las fuerzas armadas del país, con motivo o en ocasión del servicio.

Así también del Tribunal superior de Justicia que está integrado por jueces de primera instancia en materia civil, penal, familiar, así como con los jueces de paz y que además del citado poder judicial, actúa también el tribunal de lo contencioso Administrativo del Distrito Federal, para conocer y decidir sobre las controversias administrativas entre las autoridades del propio Distrito Federal y los administrados, incluyendo los fiscales.

No podemos dejar de mencionar a lo que se refiere a la Entidad Federativa, que siguen en esencia y con ligeras variantes, el modelo del organigrama judicial del Distrito Federal, con un Tribunal Superior, jueces de primera instancia y de paz, en algunos gobiernos locales.

Ahora, por lo que respecta al segundo significado de administración de justicia, comprende el gobierno y la administración en sentido estricto, de los tribunales que realmente no nos interesa en cuanto al tema y problemática que nos ocupa.

En los órganos del Poder Judicial antes mencionados se aplican los principios del Derecho Procesal, es decir: las disposiciones que regulan la sucesión concatenada de los actos jurídicos, llamado proceso, entendiéndose a este; como

"el conjunto de actos del Estado, como soberano, de las partes interesadas y de los terceros ajenos a la relación substancial actos que tienden a la aplicación de una ley general a un caso concreto controvertido para solucionarlo o dirimirlo"⁽³⁶⁾ surgiendo con ello, la actividad que caracteriza al Poder Judicial, como órganos que imparten justicia.

Junto a esta actividad y dentro del aspecto de la heterocomposición como una forma evolucionada e institucional de solución de la conflictiva social que implica la intervención de un tercero ajeno e imparcial al conflicto, se da una actividad de un procedimiento en forma de juicio o para procesal sustraídos a la jurisdicción procesal.

Así, de acuerdo con el artículo 107 fracción III de la Constitución Federal, de reglas de procedencia del juicio de Amparo, al hablar de actos emanados de tribunales judiciales, administrativos o del trabajo.

La expresión de actos emanados de tribunales, delimitados al campo de lo estrictamente procesal.

Junto a esta expresión de la Constitución Federal, la Ley de Amparo nos habla de actos de autoridad que no provienen de tribunales; pero emanan de un procedimiento en forma de juicio.

(36) CIPRIANO GOMEZ LARA. Op. cit. pág. 123.

Esta expresión circunscribe al sector amplísimo de to do el campo procesal estatal, sobre todo de los paraprocesales en manos de diversas entidades y organismos de la administración pública.

No sería nuestra labor analizar con profundidad los - diversos y variados ejemplos de procedimientos que en forma de juicio que cada día proliferan en las esferas de la administración pública; pero basta destacar los procedimientos- de Conciliación y Arbitraje que tanto en materia de Seguros como en materia de relaciones entre Instituciones de Crédi- to patrones y sus empleados, desempeñan la Comisión Nacio - nal Bancaria y de Seguros o el procedimiento arbitral que - hoy nos ocupa, en el que se sujetan las partes ante la Pro- curaduría Federal del Consumidor.

El Procedimiento en forma de juicio que se desarrolla ante la Procuraduría Federal del Consumidor, es un clarísi mo ejemplo de aquellos que no provienen o emanan de los tri bunales.

Al respecto Alcalá-Zamora y Castillo nos afirma que:- "...dentro de organismos de justicia paritaria, el puesto - de Juez imparcial sea ocupado por un funcionario administrativo o por el Delegado gubernativo, se trata de procesos - sustraídos por razones más o menos atendibles de la jurisdic

ción judicial ordinaria, para transferirlas a una jurisdicción gubernativa o administrativa especial." (37)

Ahora bien, en la expresión de motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se menciona que es parte fundamental de una política destinada a la Protección de las mayorías; y también un instrumento para corregir vicios del aparato de distribución e impulsar la actividad productiva y que responde a los propósitos concurrentes que orienten la política del régimen que lo propone; la modernización del sistema económico y la defensa del interés popular.

Este concepto, de la defensa del interés, popular, - llámase consumidor, se deja mucho al mundo del deber ser, - es decir; este sistema o este principio de protección funciona solamente en teoría, ya que a pesar del prestigio de la Procuraduría que ha transcurrido más allá de nuestras fronteras y que ha sido visitada sus instalaciones por diversas comisiones extranjeras que han conocido a fondo sus mecanismos de operación y en el que se han expresado reconocimientos por el sistema mexicano adoptado, en la práctica cotidiana, el consumidor ha quedado muchas veces en estado catatónica de Indefensión, por no tener la capacidad económica de proseguir el juicio ante las instancias respectivas, ya que muchas veces cuando las partes determinan

(37) NICETO ALCALA- ZAMORA Y CASTILLO. Proceso, Autocomposición y Autodefensa. 2a. Edición UNAM. México, D.F. 1970. pág. 174

apegarse al Arbitraje de estricto derecho, el consumidor - pierde la esperanza de resarcir sus derechos quebrantados, - al saber que el arbitraje o laudo emitido por la Procuraduría, debe de intentarse para su ejecución, ante otro órgano jurisdicción y que por su ese hecho, el consumidor que haya tenido la razón del derecho en el laudo, se vuelve desconfiado de las autoridades, ya que le hicieron perder por lo menos 30 ó 40 días de su tiempo, con la esperanza de encontrar justicia.

Este es un fenómeno que ha surgido en la práctica de la Procuraduría, por que la mayoría de las veces, el consumidor está desinformado y además porque también ignora que doctrinalmente se ha discutido la cuestión relativa al arbitraje, en el sentido de que entraría o no en ejercicio - jurisdiccional y sobre todo por que el arbitraje carece de una particularidad que la jurisdicción tiene y que es precisamente el Imperio de la Ley, es decir; esa parte de la función jurisdiccional que implica la potestad soberana - del Estado para imponer a los contendientes, si es preciso por la fuerza pública, el sentido y las consecuencias de - la resolución dictada, ya que como se afirma en el propio artículo 59 fracción VIII inciso E), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de que una vez pronunciado el - laudo por el Arbitro, debe ser homologado por un juez estatal y que cuya homologación es una especie de visto bueno-

o de calificación sancionadora, que el Estado otorga al laudo arbitral, y que independientemente de lo anterior, la ejecución del mandato contenido en la sentencia o laudo, debe ser hecho por un juez estatal, es decir; desarrollar nuevamente otro trámite burocrático para impartir justicia social.

Por lo anterior podemos afirmar que de acuerdo a los intereses que se instancian ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, es necesario que se lleve a cabo un replantamiento de esta actividad, mediante los cambios de criterios para la impartición de justicia, que en el apartado tercero de este capítulo, trataremos de argumentar.

2.- Aspectos Semejantes y Sustanciales en Materias de Derecho Privado con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El propósito de este apartado de nuestra investigación, es señalar aquellas semejanzas existentes entre la Ley Federal de Protección al Consumidor y las materias que integran el Derecho Privado (Civil Mercantil), que nos darán un perfil para nuestras conclusiones y reforzar en lo posible, nuestras propuestas.

Ahora bien, en relación con las personas que en forma

legal quedan obligados al cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta señala en su artículo 2o., - que se encuentran obligados a su cumplimiento "... los co - merciantes, 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 prestaciones de servicios a consumidores...los arrendadores y arrendatarios de bienes destinados para habitación en el Distrito Federal ..."

Por otra parte el artículo 3o. de la Ley en comento - abunda al manifestar, que por proveedores se entiende 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 es la compra venta de bienes muebles e inmuebles, las prestaciones de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de bienes".

Esta noción de comerciante, da una idea diferente al concepto tradicional, pues no es elemento indispensable hacer del comercio una ocupación ordinaria.

De conformidad con esta idea, se tendrá el carácter de comerciante cuando se haga del comercio una ocupación ha

bitual y cuando se realice accidentalmente un acto de comercio.

Si nos remitimos al Código de Comercio, encontraremos que tratándose de sociedades mercantiles, la calidad de comercio, se deriva de la Ley, sin tomar en cuenta realmente si realizan acto de comercio subjetivo que difícilmente se puede desentrañar en las situaciones de carácter práctico.

Así, se señala en parte final del mismo artículo, que en caso de duda la naturaleza comercial del acto será fijada por árbitro judicial.

Conforme a lo anterior, podemos afirmar que mientras en el Código de Comercio son comerciantes quienes tiene capacidad legal de ejercer el comercio y hacen de esta actividad su ocupación ordinaria, la Ley Federal de Protección al Consumidor señala que son comerciantes quienes hacen del comercio su ocupación habitual y quedan obligados al cumplimiento de la Ley, también aquellos que realicen en forma meramente circunstancial o accidental, un acto de naturaleza mercantil.

Por otra parte, el artículo 50. de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece en relación al informa-

ción de los bienes o servicios que ofrezca, que el oferta -
miento o publicación deberá ser: Clara, veraz y suficiente-
mente..." prohibiéndose por lo tanto, la publicidad engaño-
sa que induzca al error por parte del comprador, acerca de-
las cualidades y características de los bienes y servicios-
que se ofrezca, así como aquella publicidad tendenciosa, -
falsa o exagerada respecto de otras bienes, lesionando los-
intereses de otros empresarios y principalmente al consumi-
dor, abundando en su artículo 8o. que la falta de veracidad
en los informes será causa de responsabilidad por los daños
y perjuicios que ocasionaren.

Con relación a este aspecto, no existe un paralelo -
dentro del Código de Comercio, ya que con base en la Ley -
que nos ocupa, o sea; la Ley de Protección al Consumidor, -
la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, en 1979, pu-
blicó un acuerdo en el Diario Oficial de la Federación, de-
los productos que deben señalar precio e ingredientes, por-
lo que se hace necesario consolidar en un sólo ordenamien-
to, las legislaciones relativas al control de la publici -
dad, ya que también existe algo al respecto, en leyes admi-
nistrativas relacionados al derecho a la comunicación. (Ley
Federal de Radio y T.V. de Imprenta, Etc.)

Por lo que respecta a la materia de intereses morato-
rios, el artículo 23 de la Ley Federal de Protección al Con

sumidor, establece que "no podra exceder al finado conforme al artículo anterior y de haberse omitido la fijación relativa, del 25% de los intereses ordinarios estipulados, no podrán cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, ni capitalizar intereses", lo anterior es práctica que en la doctrina se conoce como pacto de anatocismo, que consiste en que los intereses se capitalicen y produzcan a su vez nuevos intereses, esta es una idea de Derecho clásico a que ya hemos hecho referencia anteriormente.

Respecto a esta situación, el Código de Comercio señala en su artículo 362, que a falta de intereses pactados, deberá de pagarse el 6% anual, mientras que en su artículo 363 indica: ..."los intereses vencidos y no pagados, no devengaran intereses, los contrantes podrán sin embargo capitalizarlos", que no constituye un pacto de anatocismo, aun cuando el régimen del Código de Comercio es mucho más liberal, que el de protección al consumidor.

Por lo que respecta la rescisión de contrato, la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece en su artículo 28, que; "en los casos de compra venta a plazos de bienes muebles e inmuebles a que se refiere esta Ley, si se rescinde el contrato, vendedor comprador deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho.

El vendedor que hubiere entregado la cosa, tendrá derecho a exigir por el uso de ella, el pago de un alquiler o renta y una indemnización por el deterioro que haya sufrido.

El alquiler, renta o indemnización, serán fijados por las partes al momento de pactarse la rescisión voluntaria o a falta de acuerdo, por peritos designados administrativamente, de someterse el caso a la Procuraduría Federal del Consumidor.

El comprador que haya pagado parte del precio, tiene derecho a los intereses de la cantidad que entregó, computados conforme a la misma tasa con que se pagaron, por lo que cualquier estipulación, costumbre, práctica o uso en contrario, serán ilícitas y no produzcan efecto alguno.

El Código de Comercio, en su artículo 376, señala que: "en la compra venta mercantil, una vez perfeccionado el contrato, el contratante que cumpliera tendrá derecho a exigir del que no cumpliera, la rescisión o el incumplimiento del contrato y la indemnización, además de los daños y perjuicios..."

Se hace la observación que esta regla no se aplicará si los contratantes son proveedor y consumidor y se colo -

can en el supuesto del artículo que se comenta, siendo evidente que la Ley Federal de Protección del consumidor, es restrictiva en perjuicio del proveedor del derecho a la indemnización, que por daños y perjuicios le concede el Código de comercio.

La acción que se proporciona al consumidor para el caso de que el objeto adquirido presente defectos o vicios ocultos, también cambia en ambas legislaciones, señalando la Ley de protección al Consumidor, en su artículo 31, que el consumidor puede optar por pedir la rescisión o la reducción del precio y en cualquier caso, la indemnización por daños y perjuicios cuando la cosa u objeto del contrato, tenga defectos o vicios ocultos, que le hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de uso, que de haberlos conocido el consumidor no la habría adquirido o - habría dado menos precio por ella", señalándose además, en el mismo artículo, que la acción que nace de este artículo se extingue a los seis meses de la entrega del bien, haciendo la salvedad de que si la legislación común señalara un plazo mayor, se estará a los dispuesto por esta última.

El Código de Comercio, en su artículo 383 manifiesta que: "el comprador que dentro de los cinco días hábiles de

recibir la mercancía no reclamae al vendedor por escrito, las faltas de calidad o cantidad de ellas, o que dentro de 30 días contados desde que las recibió no le reclamase por causa de vicios internos de las mismas, perderá toda acción y derecho a repetir por tales causas contra el vendedor".

De lo anterior podemos concluir que, en la Ley Federal de Protección al Consumidor, se amplía la esfera de los derechos de este, para el caso de los artículos adquiridos se encuentren defectuosos, ya que el plazo perentorio de 30 días señalados en el Código de Comercio, queda convertido en seis meses, plazo que aún en algunos casos pudiera considerarse in suficiente.

Ahora por lo que respecta a la prestación de servicios las legislaciones en comento presentan seria discrepancias, ya que mientras que en la ley Federal de Protección al consumidor es comerciante: toda aquella persona que haga del comercio su ocupación habitual o reiterada cuyo objeto sea... la prestación de servicios...", de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3o. de la Ley de referencia, precisando en artículo 39 que serán considerados prestadores de servicios a aquellas personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos...", encuadrando de esta manera al prestados de servicio como aquella persona que hace del comercio su ocupación habitual o reiterada, proporcionando servicios en la repara -

ción de toda clase de productos.

El Código de Comercio, en su artículo 75 manifiesta que deben reputarse comerciantes; "...los actos de las empresas - de abastecimiento y suministro; de construcciones y trabajos públicos y privados, de fábricas y manufacturas, de transporte de personas o cosas por tierra o por agua y las de turismo las empresas de comisiones, de agencias, de oficinas de negocios comerciales y establecimientos de venta en pública almohada, las operaciones de comisión mercantil, las operaciones de mediación en negocios mercantiles, los contratos de seguro de toda especie, siempre que sean hechos por empresas, los valores u otros títulos a la orden o al portados, y las obligaciones de los comerciantes a no ser que se prueben que se derivan de una causa extraña al comercio: las obligaciones entre comerciantes y banqueros, si no son de naturaleza esencialmente civil, cualquiera otros actos de naturaleza análoga a los expresados en este Código."

De acuerdo con la manifestación anterior, podemos inferir que el Código de Comercio otorga carácter mercantil solo a los actos celebrados con empresas.

En materia de obligaciones, la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala en su artículo 52, que: "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los precios, intereses, cargos términos, plazos, fechas, condi -

ciones, modalidades y reservaciones y demás circunstancias, conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido originalmente con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

Al referirse a las obligaciones, el Código de Comer - cio señala en su artículo 83 que: "las obligaciones que no - tuvieren término prefijado por las partes o por las disposiciones de este Código, serán exigibles a los diez días des - pués de contraídas, si solo produjeron acción ordinaria y - al día inmediato si llevaran aparejada ejecución."

De lo anterior se infiere una mayor benignidad para - el proveedor dentro del Código de Comercio en relación con - el cumplimiento de las obligaciones que contrae.

Con la intención inicial de este apartado de la tesis comenzaremos el análisis comparativo de los diversos artículos el Código Civil para el Distrito Federal, con relación - a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Así en el capítulo respectivo de la Ley Federal de - Protección al Consumidor denominado de la Publicidad y Ga - rantías, el artículo 80. señala con relación a las responsabilidades que se generen por falta de veracidad en los in - formes que "...es causa de responsabilidad por los daños y -

perjuicios que se ocasionaren", mientras que en el Código Civil para el Distrito Federal, prevee en sus artículos 2104 al 2118, las consecuencias a que hacen de acreedores por el incumplimiento de las obligaciones, estipulaciones como regla general que todo incumplimiento causará responsabilidad por los daños y perjuicios que se generen, existiendo concordancia en esta materia entre ambas legislaciones.

Por otra parte, el artículo 11 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, nos dice que: "Los términos de las garantías serán claros y precisos. En todo caso deberán indicar su alcance, duración y condiciones, así como los establecimientos y la forma en que puedan hacerse efectivas.- Cuando las garantías no cumplan los requisitos mencionados, podrá ordenarse su modificación o prohibirse su ofrecimiento"

Esta garantía incluye tanto al proveedor de bienes como al prestador de servicios.

El código Civil para el Distrito Federal, estipula en su artículo 2158 que los contratantes: "...pueden restringir, renunciar o ampliar su responsabilidad por los vicios-redibitorios, siempre que no haya mala fé."

Analizados estos preceptos, tanto de Ley Federal de Protección al Consumidor como al código Civil, podemos ob -

servar que la Ley Federal de Protección al Consumidor, otorga ciertamente una protección al consumidor, al exigir claridad en el término de las garantías que se ofrezcan, así como la duración condiciones, alcance, forma de cumplimiento y establecimientos a donde recurrir para hacerla efectiva; mientras que en el Código Civil que considera la existencia de la igualdad entre las partes, autoriza a quienes contratan para restringir o renunciar a la responsabilidad por los vicios redibitorios.

Respecto a los productos peligrosos, el artículo 13 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala la obligatoriedad del proveedor de anexar en los productos peligrosos un instructivo que contenga las advertencias e informes que permitan que el uso del mencionado producto, se lleve a cabo con la mayor seguridad posible.

El incumplimiento de la obligación anterior, causará responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionaren dejando sujeto al responsable a las sanciones correspondientes.

En cuanto a la responsabilidad que se contempla en el último párrafo del mencionado artículo 13, podemos afirmar que el Código Civil para el Distrito Federal, no regula responsabilidad alguna por la falta de información sobre productos peligrosos, ya que únicamente en su artículo 1913 nos es-

tablece lo siguiente: "Cuando una persona hace uso de mecanismos, instrumentos, aparatos o sustancias peligrosas por sí mismos, por la velocidad que se desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable o por la energía de la corriente eléctrica que conduzcan o por otras causas análogas esta obligada a responder del daño que cause, aunque no obre ilícitamente, a no ser que demuestre que este daño se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima."

Los principios normativos anteriores, son diferentes de supuesto contemplado en la Ley Federal de Protección al consumidor, ya que mientras que el Código Civil alude al que use un producto peligroso, la Ley protectora del consumidor se refiere al que fabrique o distribuye el producto de referencia, con lo cual se subsana una laguna existente en nuestra legislación que proporciona una protección al adquirente o consumidor.

En lo que respecta a las ofertas o promociones mercantiles, el artículo 15 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, diferencia la promoción de la oferta, señalando como promoción, aquel ... "ofrecimiento al público de bienes o servicios con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicio de cualquier naturaleza, en forma gratuita, a precio reducido o de participar en sorteos

concursos o eventos similares.

También se considera promoción de ofrecimiento de un contenido mayor en la presentación usual de un producto, - en forma gratuita a precio reducido, o de dos o más productos iguales o diversos por un solo precio, así como la inclusión en los propios productos, en las etapas, etiquetas o envases, de figuras o leyendas impresas distintas de las que obligatoriamente deban usarse o a cuyo uso tenga - derecho.

Señalándose dentro del mismo precepto que por oferta también denominada barata, descuento o remate, se entenderá así: el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los que prevalezcan en el mercado o, en su caso, a los normales del establecimiento."

Las promociones y las ofertas son manifestaciones - unilaterales de la voluntad, por lo cual, procederemos a verificar las disposiciones del código Civil para el Distrito Federal relativas a los contratos por declaración - unilateral de la voluntad

Así, el artículo 1860 del Código Civil señalando, al referirse a la oferta pública, estipula lo siguiente: "El-

hecho de ofrecer al público objetos de determinado precio, - obliga al dueño a sostener su ofrecimiento."

sin embargo, esta manifestación solo se refiere a los muebles, mientras que la Ley Federal de Protección al Consumi - dor, da un mayor alcance a la plicitación pública.

Es de observarse que, con posterioridad a la expedi - ción de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el - año de 1980, se publico un reglamento sobre las promociones - y ofertas, que reguó en forma más certera estos aspectos.

Ahora bien, en el artículo 19 de la Ley Federal de Pro - tección al Consumidor, señala lo siguiente: "El proveedor es - tá obligado a suministrar el bien o servicio en los términos de la publicidad realizada, en los que se señalen en el pro - pio producto o de acuerdo con lo que haya estipulado con el - Consumidor.

En caso de que el consumidor o el proveedor incurran - en error tratándose de la compra venta de un bien, uno y o - tro tendrán derecho, dentro de los tres días hábiles siguien - tes a la celebración del contrato, al cambio o a la bonifica - ción del valor de la cosa por la compra de otra.

En lo que se refiere al párrafo anterior y en aquel -

otro en que por mutuo consentimiento se rescinde el contrato, queda prohibido al proveedor de bienes comprar, reconocer o bonificar al consumidor, un precio inferior al originalmente pactado o pagado, siempre y cuando el bien no haya sufrido deterioro o haya reducido su valor por cualquier circunstancia, sea o no imputable al consumidor.

Los gastos que origine la devolución o la restitución de la cosa, en su caso, serán por cuenta de aquel a quien - sea imputable el error.

Las reglas previstas en este artículo, no se aplicarán cuando se trate de bienes de consumo inmediato."

Con respecto a lo anterior, el artículo 2062 del Código Civil para el Distrito Federal, dispone lo siguiente: Pago o cumplimiento es la entrega de la cosa o cantidad debida, o la prestación del servicio que se hubiere prometido."

El proveedor desde el momento en que hace una policiónu ofrecimiento al público, como declaración unilateral, se encuentra obligado a cumplir su ofrecimiento en los términos de la publicidad realizada, debiéndose hacer de acuerdo con lo que se hubiere pactado con el consumidor.

Por lo que toca al párrafo segundo del artículo 19 de

la ley Federal de Protección al Consumidor, con respecto al error, el Código Civil establece en su artículo 1813, lo siguiente: "El error de derecho o de hecho invalida el contrato cuando recae sobre el motivo determinante de la voluntad de cualquiera de los que contratan, si en el acto de la celebración se declara ese motivo o si se prueba por las circunstancias del mismo contrato, que se celebró este en el falso-supuesto que lo motivó y no por otra causa."

En que tanto el artículo 1812 del mismo Código Civil, señala que: El consentimiento no es válido si ha sido dañado por error arrancado por violencia o sorprendido con dolo."

Por lo que se desprende que en materia civil, el error conduce a la nulidad del contrato y en materia de protección al consumidor, al cambio y bonificación del valor de la cosa por la compra de otra.

Respecto a los intereses moratorios que hemos hablado anteriormente, el artículo 12 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala que los mismos no podrán exceder al finado conforme al artículo anterior y de haberse omitido la fijación relativa, del 25% de los intereses ordinarios estipulados.

Por lo que se podrán cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, ni capitalizar intereses.

El interés ordinario en el Derecho Civil queda debidamente especificado en el artículo 2393, mientras que los dos artículos siguientes aclaran que el interés puede ser convencional si lo acuerdan las partes o legal del 9% en caso de no existir pacto al respecto.

Al referirse a los intereses moratorios, el Código Civil establece en su artículo 2395, lo siguiente: "Si la prestación consistiere en el pago de cierta cantidad de dinero, los daños y perjuicio que resulten de la falta de cumplimiento, no podrán exceder del interés legal, salvo pacto en contrario."

Cuando se haya convenido un interés superior al legal, el Código Civil establece en su artículo 2396, que el deudor después de seis meses contados a partir de que se celebró el contrato, puede reembolsar anticipadamente el capital avisando al acreedor con dos meses de anticipación previo al pago de los intereses vencidos.

Ahora bien, si se estuviera en presencia de un interés pactado "... tan desproporcionado que haga fundamento creer que se ha abusado del apuro pecuniario, de la inexperiencia o de la ignorancia del deudor...", como lo estipula el artículo 2395 del mencionado Código Civil para el Distrito

to Federal, el deudor puede pedir al juez, se reduzca equitativamente el interés legal teniendo en cuenta las circunstancias especiales del caso.

Como esto se puede considerar el pago de una cosa que no se tenía derecho de exigir, el código Civil en su artículo 2396, establece que si se ha pagado por error, existe la obligación de restituir el pago, considerando que si la prestación fuese cumplida y el que la recibe procede de mala fé debe pagar el precio corriente pero si procede de buena fé solo debe pagar el enriquecimiento ilegal que recibió.

Por otra parte y respecto a esto, la Ley Federal de Protección al Consumidor establece en su artículo 24, lo siguiente. "... cuando se haya determinado una tasa máxima de intereses conforme al artículo 22, no produzcan efecto legal alguno los pactos en que se estipulen intereses superiores de violar esta disposición, el proveedor estará obligado a la devolución de las diferencias, sin perjuicio de la sanción que amerite.

En el caso de que no se haya determinado dicha tasa, no podrán aplicarse en las operaciones a crédito tasas de intereses superiores a las autorizadas por el Banco de México para los préstamos que efectuen las sociedades nacionales de crédito, hoy corporaciones privada, tomando en cuenta el-

lapso durante el cual deba cubrirse el crédito!.

La anterior disposición no es de fácil aplicación, toda vez que aun no se ha establecido la tasa máxima de interés, por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, que como ya sabemos, es la autoridad administrativa autorizada y facultada para ello.

Debemos de observar que mientras la legislación establece una diferencia entre el contratante que recibe un pago indebido por buena o mala fe, la Ley Federal de Protección al Consumidor lo obliga indistintamente a la restitución de la diferencia que existía entre la tasa de interés autoprizada y la superior pactada, que se pudiera considerar pago de lo indebido, obligando también al proveedor-prestador de servicio, al pago de daños y perjuicios.

Por lo que respecta a la compra venta a plazos, la Ley Federal de Protección al Consumidor, se establece en el artículo 27 párrafo último, que no podrá aumentarse el precio estipulado del bien o servicio materia de la operación.

La compra venta a plazos o en abonos, según el concepto del Mestro Francisco Lozano, se caracteriza porque "... el comprador está facultado para pagar el precio en abonos-

esto es, a intervalos de tiempo, intervalos que pueden tener una periodicidad regular o que pueden ser irregulares en cuanto al plazo y en cuanto al monto"⁽³⁷⁾ mientras que Rafael de Pina lo define como la compra venta: "... que se celebra facultando al comprador para que pague el precio parcialmente, en plazos."⁽³⁸⁾

La leyenda del artículo 27 de la Ley Federal de Análisis señala que: No podrá aumentarse el precio estipulado. - "es correlativo el artículo 2248 del Código Civil para el distrito Federal, que al referirse a la compra venta en general señala que es aquella a través de la cual una de las partes se obliga a transferir la propiedad de una cosa o de un derecho y el otro a su vez se obliga a pagar por ello un precio cierto y en dinero", cuando hablamos de un precio cierto, es lógico considerar que nos referimos al que conocemos al momento de celebrar una operación de carácter mercantil.

Por lo que respecta a la rescisión de contratos, la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 28 establece que: "en los casos de compra venta a plazos de bienes muebles e inmuebles a que se refiere esta Ley, si se rescinde el contrato, vendedor y comprador deben restituirse -

(37) FRANCISCO LOZANO NORIEGA. Cuarto Curso de Derecho Civil. Contratos Edic. Luz, México, D.F. 1970 Pág. 202

(38) RAFAEL DE PINA. OP. cit.

mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho.

El vendedor que hubiere entregado la cosa, tendrá derecho a exigir por el uso de ella, el pago de un alquiler o renta y de una indemnización por el deterioro que haya sufrido.

El alquiler, renta o indemnización, será fijado por las partes al momento de pactarse la rescisión voluntaria o, a falta de acuerdo, por peritos designados administrativamente de someterse el caso a la Procuraduría Federal del Consumidor.

El comprador que haya pagado parte del precio, tiene derecho a los intereses de la cantidad que entregó, computados conforme a la misma tasa con que se pagaron. Cualquiera estipulación, costumbre, práctica o uso en contrario, serán ilícitos y no producirán efecto alguno.

Así mismo el comprador a plazos tiene siempre el derecho de pagar por anticipado sin más cargos que los que hubiere en caso de renegociación del Crédito.

Esta última observación, esto es, el derecho de pagar por anticipado, es un logro en favor del consumidor, ya que como vimos al hacer referencias al Código Civil, este no permitía tal pago por anticipado, más que reuniendo ciertos

requisitos.

Retomando el tema de la rescisión de contrato de compra venta, el Código Civil en su artículo 2311 señala que las partes deben restituirse las prestaciones que se hubieren efectuado, estableciéndose también que el vendedor podrá exigir por el uso que se le hubiere dado a la cosa, el pago de un alquiler o renta, así como también una indemnización por el deterioro de la misma: mientras que el comprador que haya pagado parte del precio, tiene derecho a los intereses legales de la cantidad que pago.

Señalándose así también, que si se conviniere en imponer obligaciones más onerosas al comprador, estas serán nulas.

Por otra parte, en materia de rescisión de los contratos de compra venta a crédito, la Ley protectora del consumidor, en el artículo 28, no solo no reproduce lo dispuesto por el código civil, sino que lo perfecciona, al darle un carácter social e indicando los criterios que se deben de adoptar para el pago de los intereses, así como el derecho a pagar por anticipado.

El Código Civil para el distrito Federal, respecto a lo anterior, en su artículo 1949 señala lo siguiente "La facul-

tad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe.

El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento o la de daños y perjuicios en ambos casos.

También podrá pedir la resolución, aunque después de haber optado por el cumplimiento, cuando este resultare imposible.

Para los casos en que se demanda la rescisión o cumplimiento por mora al comprador, el artículo 29 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, nos indica lo siguiente: ". . . cuando el consumidor haya cubierto más de la tercera parte del precio o del número total de pagos convenidos, si el proveedor pretende o demanda la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, tendrá derecho el consumidor a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan.

En todo caso, los pagos que realice el consumidor, aun en forma extemporánea, que sean aceptados por el proveedor, liberarán a aquel de las obligaciones inherentes de dichos pagos."

Cumpliendo con su objeto de proteger al consumidor, la multicitada Ley Federal de Protección al Consumidor, invierte la regla, pues en esta, es el consumidor quien puede hacer la opción entre cumplir con el pago de la deuda o rescindir la operación.

Así tenemos que el artículo 30 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala lo siguiente; "Los pagos hechos con exceso del precio legalmente autorizado o, en su caso, del estipulado, son recuperables por el consumidor y causarán el máximo de los intereses moratorios a que se refiere el artículo 23. La acción para solicitar estos pagos prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el efectuado.

Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la reclamación, ameritara la sanción administrativa correspondiente.

Los pagos hechos en exceso de la renta convenida, cuando se trate de arrendamientos para habitación en el Distrito Federal, son recuperables en los términos de la presente Ley.

Con relación a lo anterior, el Código Civil señala en-

su artículo 1883 lo siguiente: "Cuando se reciba alguna cosa que no se tenía derecho de exigir y que por error ha sido in debidamente pagada, se tiene obligación de restituirla.

Si lo indebido consiste en una prestación cumplida, cuando el que recibe procede de mala fé, debe pagar el precio correinte de esa prestación; si procede de buena fé, solo debe pagar lo equivalente al enriquecimiento recibido.

Respecto a este mismo orden de ideas, el mismo Código Civil en sus artículos 1884, 1885, 1887, 1888 y subsiguientes, continua regulando cuando se generan en virtud de la buena o mala fé de los contratantes.

Estableciendo la comparación entre el artículo precedente de Código Civil y el artículo 30 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, podemos observar que el de esta, o sea; la Ley Federal de Protección al Consumidor precisa en forma mas amplia, el procedimiento para recuperar los pagos que se hicieren en exceso, estableciéndose así mismo las sanciones que seran aplicables al proveedor prestador de servicios, para el caso de incumplimiento.

Al hacer referencia a los casos en que la cosa materia de contrato presente defectos y vicios ocultos, la Ley Federal de Protección al Consumidor, nos establece en su artículo 31, lo siguiente: "El consumidor puede optar por pedir re

scisión o la reducción y, en cualquier caso, la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato - tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para - los usos a que habitualmente se destine o que disminuyan de - tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, que de haber- los conocido el consumidor no la habría adquirido o habría da - do menos precio por ella.

Las acciones que hacen de lo dispuesto en este artículo se extingue a los seis meses, contados desde la entrega del - bien salvo que la legislación común señale un plazo mayor.

El Código Civil en su defecto, en el artículo 2283 seña la la obligación del vendedor de garantizar una posesión útil y específica de la cosa vendida, otorgándole el ejercicio de las acciones tradicionales, rehibitoria, cuanti minoris y evic - ción, cuando la cosa materia del contrato presente vicios --- ocultos.

Debe entenderse por acción rehibitoria, la facultad - del consumidor de exigir la rescisión del contrato, por accion - ncuanti minoris, la facultad de exigir una regaba en el pre - cio, y por evcción, la privación de todo o parte de la cosa - adquirida por el comprador, por sentencia que cause ejecuto - ria, en razón de algún derecho anterior a la adquisición.

En cuanto al pago de los daños y perjuicios, sólo procede en los casos en que el vendedor actúe de mala fé y además cuando el adquirente opte por la rescisión de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2145 del Código Civil, para el Distrito Federal.

Por otra parte, la Ley Federal de Protección al Consumidor, no le importa si el proveedor actúa de buena o mala fé, si el consumidor se decide por la rescisión o la reducción del precio, pues en todo caso se tendrá derecho al pago de daños y perjuicios.

Ambos ordenamientos concuerdan en otorgar un plazo de seis meses para el ejercicio de las acciones.

Por otra parte, en materia de garantías, la Ley Federal de Protección al Consumidor, consigna en su artículo 33 lo siguiente: "Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien, cuando ello no sea posible, a su reposición; o, de no ser posible ni la otra, la devolución de la cantidad pagada, en los siguientes casos..."

Este mismo ordenamiento, al señalar los casos en cues -

tión en el que comprende otros, como por ejemplo, cuando los productos sujetos a normas de calidad, no cumplan las especificaciones, cuando los materiales, elementos, etc., que integran un producto no correspondan a las especificaciones dadas, cuando no se cumplan con la ley de los metales en los artículos de joyería y orfebrería; cuando el producto que se adquirió cuente con un plazo de garantía y en el mismo plazo se percaten de alguna deficiencia de la cualidad o propiedad garantizada, cuando algún producto por deficiencia en su fabricación, elaboración, etc., no se opto para el uso destinado, o también cuando se conviere entre proveedor y consumidor que los productos materia de la operación, deben reunir condiciones específicas que no cumplieron.

Por otra parte el artículo 34 de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala al sujeto ante quien deberá presentarse la reclamación, pudiendo se éste el vendedor o el fabricante en forma indistinta, contando el consumidor con un plazo de dos meses para ejercitar su garantía, salvo que se hubiere señalado un plazo mayor, debiéndose respetar en tonces el mencionado plazo.

Una vez presentada la reclamación por el consumidor, señala este artículo, deberá quedar satisfecha dentro de los -

treinta días siguientes, pudiendo negarse el proveedor y el fabricante, a satisfacer la reclamación cuando esta sea presentada en forma extemporánea, o cuando el producto sea usado en forma inadecuada y se le cause un deterioro esencial, irreparable y grave por el mismo consumidor.

Así mismo, el Código Civil para el Distrito Federal, establece varios supuestos de responsabilidad extra contractual y se encuentran contemplados en los artículos 1910, 1913 y siguientes estableciéndose la responsabilidad objetiva del fabricante y del vendedor con independencia de toda idea de culpa o negligencia, es decir: el consumidor puede exigir la responsabilidad sin necesidad de probar dolo, culpa o negligencia del vendedor o fabricante.

El artículo 2522 del ordenamiento anterior, estipula en su párrafo segundo que el depositario, debe responder de:

"... los mencionados, daños y perjuicios que las cosas depositadas sufrieren por su malicia o negligencia".

Por lo que la Ley Federal de Protección al consumidor - al referirse a los daños que se ocasionaren, en su artículo -

41 establece lo siguiente: "Quienes presten servicios de acon
cionamientos, reparación, limpieza o cualquier otro similar
deberán indemnizar al consumidor si por deficiencia del servici
cio, el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte to -
tal o parcialmente inapropiado para el uso a que está destinad
do. El derecho a la indemnización no podrá ser limitado por -
pacto entre las partes."

Podemos resumir que en materia civil la acción que -
por responsabilidad puede ejercitar el depositante, está suje
ta a que exista culpa o negligencia del depositario, mientras
que en la Ley Federal de Protección al Consumidor, es sufi -
ciente que el daño o pérdida del bien se derive de un servi -
cio deficiente.

Así mismo, el artículo 48 de la ley Federal de Protecci
ción al Consumidor, establece que: "tratándose de las ventas-
a domicilio, el coantrato se perfeccionará a los cinco días -
hábiles contados a partir de su firma. Durante ese lapso, el-
consumidor tiene la facultad de revocar su consentimiento sin
responsabilidad alguna. La Revocación deberá hacerse mediante
aviso o bien entregando personalmente el agente en su caso, o
bien remitido por correo certificado con acuse de recibo, o -
por otro medio fehaciente.

La revocación hecha conforme a este artículo, dejs -

sin efecto la operación."

Respecto al perfeccionamiento de los contratos, el Có digo Civil para el Distrito Federal, establece en el artículo 1796, lo siguiente: "... se perfecciona por el mero consentimiento, excepto aquellos que deben revestir una forma establecida por la Ley."

Desde que se perfecciona, obligan a los contratantes no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también, a las consecuencias que, según su naturaleza son conforme a la buena fé, al uso o a la Ley."

Posteriormente el artículo 1797 complementa lo anterior, al establecer: "La validez y el cumplimiento de los contratos no puede dejarse al arbitrio de uno de los contratantes."

De lo anterior, podemos hacer una crítica a la fórmula empleada en la Ley Federal de Protección al Consumidor por que consideramos que va en contra de los artículos del Código Civil antes transcritos y que indican que la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes y que los contratos tienen fuerza obligatoria.

La legislación civil presenta en el artículo a que nos hemos referido, la manifiesta influencia de la teoría liberal que considera la igualdad de los contratantes, al señalar que el consentimiento de las partes es suficiente para perfeccionar el contrato.

Mientras que la Ley Federal de Protección al Consumidor, demuestra una actividad paternalista al permitir al Consumidor analizar en la intimidad de su domicilio, las ventajas o beneficios de una compra irreflexiva.

Por lo anteriormente expuesto, consideramos que existe una dualidad, semejanzas y muchas veces contradicciones en las disposiciones tanto del Código de Comercio, el Código Civil para el Distrito Federal y la Ley Federal de Protección al Consumidor, que hacen necesario replantear algunos principios de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor y la Procuraduría Federal de Consumidor, para que demarque en determinados cambios estructurales desde el punto de vista operativo del desarrollo de sus actividades de este organismo como consecuencia de las reformas que sufra el artículo 59 fracción VII de la Ley en comento.

3.- Criterios para un cambio Operativo-Administrativo de la Procuraduría Federal del Consumidor en la Impartición de Justicia.

Teniendo como referencia los capítulos que anteceden, en el sentido de la problemática que se manifiesta en la práctica social en la impartición de la justicia derivada de la protección al consumidor, hemos llegado a un nivel de percepción, que nos hace recapitular en nuestro trabajo, para inferir de ello los criterios de cambio que se requieren en esta área de la administración del Estado.

Tal como aparece hoy, la Procuraduría Federal de Protección Federal de Protección al Consumidor no desarrolla, de acuerdo a las necesidades actuales de la sociedad, sus funciones como es de esperarse de una institución encargada de resolver la conflictiva entre el proveedor y el consumidor, ya que cuando esta Procuraduría emite el Laudo de Estricto Derecho a través de una tramitación burocrática y farragosa, se tiene que recurrir a una instancia jurisdiccional para homologar su determinación jurídica.

Esta situación hace ñun tanto nugatorio los derechos del consumidor, puesto que parece ser que la Procuraduría actúa como un organismo de la Administración Pública que emite actos administrativos de carácter declarativo y no de ejecución como debería de ser, derivados de sus funciones paraprocesales, fundamentados en las normas jurídicas.

Si hacemos un breve análisis respecto a los Actos -

Administrativamente, sobre todo en lo que refiere a los Reacertamientos, encontramos una similitud en la función de la Procuraduría Federal del Consumidor a cualquier otro órgano de la Administración Público.

El principio doctrinal nos confirma que el Acto Administrativo "es una manifestación unilateral y externa de la voluntad, que expresa una decisión de una autoridad administrativa competente, en ejercicio de la potestad pública"⁽³⁹⁾ para crear, reconocer, modificar, tramitar, declarar o extinguir, Derechos y Obligaciones, que desde luego trae aparejada su ejecutividad o ejecutoriedad.

Si la Procuraduría Federal del Consumidor tiene la necesidad de homologar ante un órgano jurisdiccional al Laudo que emite de Estricto Derecho, tal parece que su función es de carácter administrativo únicamente, ya que al declarar derechos que deberán ser refrendados ante otro órgano de autoridad, se va perdiendo con ello, la potestad que debe de tener de suyo la Procuraduría Federal del Consumidor, en relación a la impartición de Justicia.

Si nos damos cuenta, con lo anterior se manifiesta el Reacertamiento, es decir: que el Laudo emitido de Estricto Derecho en beneficio de una de las partes, puede ser re-

(39) MIGUEL ACOSTA ROMERO. Teoría General del Derecho Administrativo, México, D.F. 1988 Pág. 624

vocado, ya que el reaceramiento es un exámen ulterior de un acertamiento, en el que se supone la operación de la autoridad que determinó los hechos tipificados por una norma. (40)

Se puede afirmar que la Procuraduría Federal del Consumidor no nada más tiene esta función y esos es cierto: pero consideramos que la función primordial de esta debe ser - la impartición de justicia.

Se debe reconocer que la Procuraduría Federal del Consumidor ha desarrollado su labor benéfica en tres aspecto - fundamentales:

- En lo económico, como protectora del salario y del patrimonio de la familia mexicana, sobre todo de la de escasos recursos.

- En lo político, al equilibrar las relaciones económicas entre proveedor y consumidores.

- En lo social, al tratar de encontrar plena vigencia de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la solución de los problemas que se presentan directamente en el tráfico comercial, mediante una intervención eficiente.

(40) Cfr. CIPRIANO GOMEZ LARA. Op. cit. pág. 154

Considerando lo anterior, es de mi opinión que se ha descuidado el aspecto jurídico, ya que si bien es cierto que la Procuraduría Federal del Consumidor ha sido un medio para resolver en forma meridiana los problemas derivados del tráfico comercial y de consumo, también lo es que no tienen toda esa estructura y capacidad jurisdiccional que de suyo debe contener en el desarrollo de su actividad, ya que como se encuentra actualmente, sus funciones pueden ser absorbidas cabalmente por la propia Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y no se vería afectada la actividad que desarrolla en nuestro medio socio-económico, puesto que las causas que más constante origina la reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor, son los aumentos de precio, incumplimiento de las condiciones contractuales, cobros indebidos, ocultamientos de productos alimenticios, ventas condicionadas, defectos o vicios de fabricación y malas reparaciones, que considero que pueden ser absorbidas y desempeñadas, como ya hemos afirmada anteriormente, por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, a través de una dependencia de su adscripción.

Ahora, bien se podría otorgar facultades de carácter ejecutiva y con esto se complementaría sus funciones ya que el casi proceso que se desarrolla ante la Procuraduría Federal del Consumidor, satisfaciendo los requisitos mínimos -

constitucionales de ser oído y vencido en juicio, es decir; por el lado procesal, cubre cabalmente las etapas mínimas - de las formalidades esenciales del procedimiento.

Si no es así, se podía estructurar el aparato jurisdiccional federal, creando dentro del organigrama de los tribunales del Distrito, por ser materia federal, un tipo de colaborador del juzgador, como ocurre en el Distrito Federal con los conciliadores en los juzgados civiles y de arrendamiento inmobiliario, quienes desarrollan su actividad en audiencias de conciliación, para proponer a las partes, alternativas de solución a los conflictos planteados por ellas, ⁽⁴¹⁾ que al no ocurrir la conciliación, entonces se sigue todo un proceso, ahora sí, de carácter jurisdiccional, ante el mismo órgano judicial y con ello repercutir en la economía de tiempo, dinero y esfuerzo, por que al ser así, ya no se preferiría la secuencia inicial de solución de los conflictos, entre el proveedor y consumidor.

Con las modificaciones estructurales que se infiere con este criterio, no se diluiría los conceptos filosóficos consignados en la exposición de motivos de la Ley, al afirmarse que el proyecto de la misma... "es parte fundamental de una política destinada a la protección de la mayoría; pero también un instrumento para corregir vicios en el aparato distributivo e impulsar la actividad productiva por por-

(41) JOSE OVALLE FABELA. Teo. Gral del Proc. Edit. HARTIA México, D.F. 1991, Pág. 229

la ampliación del mercado interno, que responde a dos propósitos concurrentes que orientan a la política del régimen: - la modernización del sistema económico y la "DEFENSA DEL INTERES POPULAR" que en mi opinión, aún siguen vigentes.

93

C O N C L U S I O N E S .

PRIMERO.- El comercio es una función que surge como un fenómeno social que el Derecho debe normar - los criterios de relación para que exista una seguridad jurídica en cuanto a la solución de los problemas que se manifiesta en el ámbito-comercial.

SEGUNDO.- La Protección del Consumidor, es una figura - que debe ser tutelado cualquier orden jurídico y tan es así, que existe en otros perfiles-jurídicos de países evolucionados, antecedentes que de acuerdo a nuestras necesidades, deben de irse regulando con la idiosincracia - del pueblo y del orden jurídico mexicano.

TERCERO.- Al considerarse la protección al consumidor - en México, si ha tenido una aplicación hasta-cierto punto eficiente, aunque con lagunas en la práctica que si se hace un estudio de aplicación, se irá fortaleciendo, como ha sucedido desde sus inicios, en el que se deja un amplio margen de perfeccionamiento.

CUARTO.- En el desarrollo del procedimiento para la im

partición de justicia, hemos encontrado algunas deficiencias en las que consideramos que deben surtir sus efectos, algunos cambios necesarios para evolucionar esta área de impartición de justicia, por lo que proponemos las siguientes:

P R O P U E S T A S :

- 1.- Que se otorguen facultades ejecutivas a la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto de hacer pronta y expedita esta vía de administración de justicia por parte del Estado Mexicano, o en su defecto que;
- 2.- Se reestructure el organigrama jurisdiccional-Federal con el propósito de que en los Juzgados de Distrito se incorpore un tipo de colaborador del juzgado, es decir; crear un auxiliar conciliador para que las partes solucionen sus conflictos en esta etapa o para proseguir todo un proceso jurisdiccional, sin menoscabo de los intereses tanto de las partes como de las funciones que el Estado debe desarrollar en la impartición de justicia, es decir; proporcionar el ahorro en su economía, -

en tiempos de esfuerzos y sobre todo, fortalecer la confianza en la expeditación de justicia por parte del Estado.



PROCURADURÍA GENERAL DE LA FEDERACIÓN

REGLAS DE PROCEDIMIENTO EN
ESTRICTO DERECHO



ADURIA FEDERAL
L Consumidor

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

EN LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL, SIENDO LAS _____

HORAS DEL DIA _____ DE

DE MIL NOVECIENTOS _____, A EFECTO
DE QUE TENGA LUGAR LA AUDIENCIA DE COMPROMISO ARBITRAL, SE CERTIFICA: QUE --
COMPARECE POR LA PARTE ACTORA _____

Y POR LA DEMANDADA _____

MISMAS QUE SE IDENTIFICA CON: _____

Y _____

RESPECTIVAMENTE, DOCUMENTOS DE IDENTIDAD QUE SE TUVIERON A LA VISTA Y SE DE--
VOLVIERON A LOS INTERESADOS, ACREDITANDO SU PERSONALIDAD, (EN CASO DE REPPE--
SENTAR A UNA PERSONA MORAL O FISICA), LA PRIMERA NOMBRADA CON: _____

Y A SU VEZ LA DEMANDADA ACREDITA SU PERSONALIDAD CON _____



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE

DOCUMENTALES QUE SE TUVIERON A LA VISTA Y SE DEVOLVIERON A LAS PARTES, AGRE--
GÁNDOSE A LOS AUTOS FOTOCOPIA SIMPLE DE LOS MISMOS, PERSONALIDAD QUE QUEDA --
ACREDITADA Y RECONOCIDA, DOY FE.-----

--- ABIERTA LA AUDIENCIA Y EN USO DE LA PALABRA LOS COMPARECIENTES MANIFIE--
STAN QUE SE PRESENTAN PARA EL EFECTO DE FIJAR LAS REGLAS QUE REGIRÁN EL JUICIO
ARBITRAL A QUE SE SOMETIERON EN _____

E S T R I C T O D E R E C H O

DE ACUERDO CON LOS ARTÍCULOS 59 FRACCIÓN VIII, INCISO C) Y E) DE LA LEY FEDE--
RAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 1051, 1052 Y 1053 DEL CÓDIGO DE COMERCIO Y -
609, 616 Y DEMÁS RELATIVOS DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DIS--
TRITO FEDERAL, ASÍ COMO PARA DESIGNAR EL NEGOCIO Y LAS MODALIDADES CON LAS --
QUE DEBERÁ LLEVARSE EL JUICIO ARBITRAL, POR LO CUAL RECONOCEN DESDE AHORA Y -
EN LO SUBSECUENTE, PLENA COMPETENCIA A ESTA PROCURADURÍA PARA DIRIMIR LA CON--
TROVERSIJA SOMETIDA AL ARBITRAJE.-----

NEGOCIO QUE SE SOMETE AL ARBITRAJE

--- EN USO DE LA PALABRA LOS COMPARECIENTES MANIFIESTAN QUE EL NEGOCIO QUE
DESEAN SOMETER AL ARBITRAJE DE ESTA PROCURADURÍA ES EL SIGUIENTE: _____

FEDERAL
MIDOR

REGLAS DEL PROCEDIMIENTO

- - - A CONTINUACIÓN LAS PARTES HACEN SABER QUE ACEPTAN LA APLICACIÓN DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREFERENTEMENTE, Y ADOPTAN COMO CÓDIGO SUPLEN-
TORIO PARA EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL EL DE COMERCIO, Y A FALTA DE DISPOSICIÓN EN
DICHO ORDENAMIENTO SE APLICARÁ EL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FE-
DERAL, EN ESPECIAL EL CAPÍTULO RELATIVO AL JUICIO ORDINARIO, ESTANDO CONFORMES -
EN RENUNCIAR AL TÉRMINO SEÑALADO POR EL ARTÍCULO 617 DEL CÓDIGO ÚLTIMO MENCIONA-
DO, A LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 621 DEL MISMO ORDENAMIENTO LEGAL Y A LO DIS-
PUESTO POR EL ARTÍCULO 1419 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. - - - - -

PRIMERA.- SI LA CONSUMIDORA (EN ADELANTE ACTORA) ESTÁ DE ACUERDO, LA QUEJA POR -
ELLA PRESENTADA PODRÁ SER TOMADA COMO DEMANDA, Y SI LA PROVEEDORA (EN ADELANTE -
DEMANDADA) ESTÁ IGUALMENTE DE ACUERDO, EL INFORME PODRÁ SER TOMADO COMO CONTESTA-
CIÓN. EN EL SUPUESTO DE QUE A JUICIO DEL ÁRBITRO SE CONSIDERE QUE SE REQUIERAN
MAYORES ELEMENTOS Y LAS PARTES ESTÉN EN APTITUD DE APORTARLOS, LO HARÁN EN FORMA
ORAL EN LA AUDIENCIA DE COMPROMISO ARBITRAL, Y EN CASO DE QUE NO SEA POSIBLE LO
ANTERIOR, SE LE CONCEDERÁN TRES DÍAS A LA ACTORA CON EL OBJETO DE QUE ADICIONE -
SU QUEJA POR ESCRITO. EN CASO DE QUE LA ACTORA NO ESTÉ DE ACUERDO EN QUE SU -
QUEJA SEA TOMADA COMO DEMANDA, SE LE CONCEDERÁN TRES DÍAS PARA QUE PRESENTE LA -
MISMA POR ESCRITO. EN EL SUPUESTO DE QUE NO ADICIONE SU QUEJA O NO PRESENTE SU
DEMANDA EN EL PLAZO CONCEDIDO, SE DARÁ POR TERMINADO EL ARBITRAJE Y SE ARCHIVARÁ
EL EXPEDIENTE COMO ASUNTO CONCLUIDO, DEJÁNDOLE A SALVO SUS DERECHOS PARA QUE LOS
PAGA VALER EN LA VÍA Y FORMA QUE MEJOR CONVenga A SU INTERESES. - - - - -

SEGUNDA.- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE CUANDO LA DEMANDADA NO HUBIERA RENDIDO SU
INFORME DE LEY ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN, O EL MISMO NO REUNA TO-
DOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS A JUICIO DEL ÁRBITRO Y SE ACEPTA LA QUEJA COMO DE-
MANDA, TENDRÁ TRES DÍAS PARA ADICIONARLO O BIEN PARA CONTESTAR LA DEMANDA. - - -



SECRETARÍA FEDERAL
DEL COMERCIO

DEPENDENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE

- 4 -

TERCERA.- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE EL ESCRITO MEDIANTE EL CUAL LA ACTORA ADICIONARÁ SU QUEJA NO REQUERIRÁ DE NINGUNA FORMALIDAD, SIENDO NECESARIO ÚNICAMENTE QUE SE DETERMINE CON PRECISIÓN LO QUE RECLAMA DE SU CONTRARIA, HACIENDO MENCIÓN EN FORMA CLARA DE LOS HECHOS RELACIONADOS CON ÉLLO, EN LA INTELIGENCIA DE QUE SI FALTARA ALGÚN DATO PODRÁ TOMARSE DE LAS CONSTANCIAS DEL EXPEDIENTE PARA SUBSANAR DICHA OMISIÓN, CELIGÁNDOSE LA ACTORA A EXHIBIR COPIA DEL ESCRITO AL QUE SE HIZO MENCIÓN, CON EL OBJETO DE QUE SE LE ENTREGUE A LA DEMANDADA. - - -

CUARTA.- ESTÁN DE ACUERDO LAS PARTES EN QUE CUANDO SEA PROCEDENTE SEÑALAR TÉRMINO PARA QUE LA ACTORA CUMPLAMENTE POR ESCRITO SU QUEJA EN EL SUPUESTO A QUE SE REFIERE LA REGLA PRIMERA, LA DEMANDADA SERÁ EMPLAZADA PERSONALMENTE CON LA ADICIÓN A LA QUEJA PARA QUE FORMULE SU CONTESTACIÓN CORRESPONDIENTE, EN CUYO CASO SE SEÑALARÁ DÍA Y HORA PARA QUE TENGA LUGAR LA AUDIENCIA DE CONTESTACIÓN DE DEMANDA, OFRECIMIENTO Y ADMISIÓN DE PRUEBAS. - - - - -

QUINTA.- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE CUANDO SE CUENTE CON LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA TENER COMO DEMANDA LA QUEJA Y AL INFORME COMO SU CONTESTACIÓN, EN LA AUDIENCIA A QUE SE REFIERE LA REGLA PRIMERA PODRÁN OFRECER LAS PRUEBAS QUE A SU DERECHO CONVENGA, ADMITIÉNDOSE EN EL MISMO ACTO LAS QUE PROCEDAN Y SEÑALÁNDOSE DÍA Y HORA PARA EL DESAHOGO DE LAS QUE ASÍ LO AMERITEN; EN CASO DE QUE NO EXISTIERA NINGUNA QUE REQUIERA PREPARACIÓN Y DESAHOGO, LAS PARTES FORMULARÁN SUS ALEGATOS EN 24 HORAS POR ESCRITO, AL TÉRMINO DE LOS CUALES SE CITARÁ A OÍR EL LAUDO QUE CORRESPONDA. - - - - -

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SEXTA.- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE EN LA AUDIENCIA REFERIDA EN LA REGLA CUARTA, LA DEMANDADA EXHIBIRÁ SU ESCRITO DE CONTESTACIÓN A LA QUEJA DEL CUAL ENTREGARÁ UNA COPIA A LA ACTORA. EN CASO DE QUE NO COMPAREZCA, Y POR LO TANTO NO PRODUZCA LA CONTESTACIÓN CORRESPONDIENTE, SE TENDRÁ COMO TAL EL INFORME QUE SE HUBIERA RENDIDO CON ANTERIORIDAD DE EXISTIR ÉSTE, Y EN CASO CONTRARIO, SE PRESUMIRÁN CONFESADOS LOS HECHOS DE LA QUEJA; ASIMISMO, LAS PARTES ESTÁN CONFORMES QUE EN EL CURSO DE DICHA AUDIENCIA OFRECERÁN LAS PRUEBAS QUE ESTIMEN CONVENIENTES, EN FORMA ORAL O POR ESCRITO, EN LA INTELIGENCIA DE QUE SI OMITEN HACERLO, SE DECLARARÁ PERDIDO SU DERECHO PARA OFRECERLAS CON POSTERIORIDAD. -----

SEPTIMA.- AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE TODA VEZ QUE SE HAY SOMETIDO AL ARBITRAJE DE ESTA PROCURADURÍA NO SON PROCEDENTES LAS EXCEPCIONES DE INCOMPETENCIA, LITISPENDENCIA Y CONEXIDAD. -----

OCTAVA.- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE PODRÁN OFRECER COMO MEDIO DE PRUEBA TODOS AQUELLOS ELEMENTOS QUE PUEDAN LLEVAR AL JUZGADOR AL CONOCIMIENTO DE LA VERDAD, SIN NINGUNA FORMALIDAD PARA ELLO, CON LA ÚNICA LIMITACIÓN DE QUE NO DEBERÁN SER CONTRARIAS A LA MORAL O AL DERECHO, Y DEBERÁN TENER RELACIÓN CON EL NEGOCIO PLANTEADO, FACULTANDO AL ÁRBITRO PARA QUE DICTE LOS ACUERDOS CORRESPONDIENTES PARA ADICIONARLAS, CUANDO ASÍ LO ESTIME NECESARIO; CONVIENEN AMBAS PARTES EN QUE NO PROCEDERÁ TÉRMINO EXTRAORDINARIO DE PRUEBAS, PUDIENDO RECIBIRSE POSTERIORMENTE SÓLO AQUELLAS QUE TENGAN EL CARÁCTER DE SUPERVENIENTES. -----

NOVENA.- LA PRUEBA CONFESIONAL SE PUEDE OFRECER Y DESAHOGAR ORALMENTE EN LA AUDIENCIA DE COMPROMISO ARBITRAL, O BIEN EN LA FECHA QUE SE SEÑALE PARA TAL EFECTO, EN CUYO CASO LAS PARTES CONVIENEN EN QUE DEBERÁN ADJUNTAR EL PLIEGO DE PREGUNTAS CORRESPONDIENTES Y QUE EN CASO DE NO HACERLO ASÍ, SE LES DESECHARÁ DE PLANO DICHA PRUEBA, SIN QUE PROCEDA RECURSO ALGUNO EN CONTRA DEL AUTO QUE ASÍ LO DETERMINE. CONVIENEN ADEMÁS, QUE LAS PREGUNTAS SERÁN FORMULADAS



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

- 6 -

DAS LIBREMENTE, SIN SER NECESARIO QUE CONTENGAN ALGUNA FORMALIDAD, DEBIENDO TENER RELACION CON EL NEGOCIO SUJETO AL ARBITRAJE. EL ARBITRO QUEDA FACULTADO POR LAS PARTES PARA CALIFICAR LAS PREGUNTAS, Y PARA FORMULAR AQUELLAS QUE JUZGE PERTINENTES PARA EL ESCLARECIMIENTO DE LOS HECHOS. LAS PARTES CONVIENEN EN QUE QUIEN RESPONDIÓ A LAS PREGUNTAS TIENE A SU VEZ DERECHO PARA PREGUNTAR ORALMENTE A QUIEN SE LAS FORMULÓ, RENUNCIANDO A LO ESTABLECIDO EN LOS ARTICULOS 1214 Y 1232 FRACCIÓN I DEL CÓDIGO DE COMERCIO. ADEMÁS MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD PARA QUE SIN MEDIAR PETICIÓN DE PARTE INTERESADA, SE DECLARE PRESUNTIVAMENTE CONFESA A QUIEN SIN JUSTA CAUSA NO COMPAREZCA A CONTESTAR LAS PREGUNTAS QUE CONTENGA EL PLIEGO. - - - - -

DECIMA.- CONVIENEN LAS PARTES EN QUE PODRÁN OFRECER LA PRUEBA TESTIMONIAL DE AQUELLAS PERSONAS QUE TENGAN CONOCIMIENTO DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS Y QUE PUEDAN COADYUVAR PARA EL ESCLARECIMIENTO DE LOS MISMOS, RENUNCIANDO A LO DISPUESTO POR EL ARTICULO 1262, FRACCIÓN VI, VII Y IX DEL CÓDIGO DE COMERCIO, OBLIGÁNDOSE A PRESENTARLAS EN EL DÍA Y HORA QUE PARA TAL EFECTO SE SEÑALE. CUANDO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD MANIFIESTEN QUE NO PUEDEN HACERLO, PROPORCIONARÁN EL DOMICILIO EN QUE DEBERÁN SER CITADAS POR EL ARBITRO, ESTANDO CONFORMES EN QUE CUANDO OMITAN PRESENTARLAS O BIEN, DE RESULTAR INEXACTO EL DOMICILIO, SE DECLARARÁ DESIERTA DICHA PRUEBA. - - - - -

DECIMA PRIMERA.- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE A LOS TESTIGOS QUE PROPONGAN LES FORMULARÁN LIBREMENTE LAS PREGUNTAS Y REPREGUNTAS ORALES QUE ESTIMEN NECESARIAS, LAS CUALES SE ASENTARÁN EN EL ACTA CORRESPONDIENTE, CON LA ÚNICA LIMITACIÓN DE QUE DEBERÁN TENER RELACION CON EL NEGOCIO PLANTEADO, RENUNCIANDO PARA TAL EFECTO A LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 1253 Y 1254 DEL CÓDIGO-



AGENCIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

- 7 -

DE COMERCIO Y POR OTRA PARTE, FACULTAN AL ÁRBITRO PARA QUE CALIFIQUE Y LIMITE LAS PREGUNTAS Y PARA FORMULAR AQUELLAS QUE ESTIME PERTINENTES, - - - - -

DECIMA SEGUNDA.- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE AL OFRECER LA PRUEBA PERICIAL -- ACOMPAÑARÁN EL PLIEGO QUE COTENGA LAS PREGUNTAS QUE SE FORMULARÁN AL PERITO O BIEN, LO REDACTARÁN EN LA PROPIA AUDIENCIA, FACULTANDO AL ÁRBITRO PARA QUE -- LO ADICIONE SI LO ESTIMA NECESARIO, OBLIGÁNDOSE AMBAS PARTES, ATENTO AL CARÁCTER COLEGIADO DE DICHA PRUEBA, A PRESENTAR A SUS PERITOS QUIENES EXHIBIRÁN Y RATIFICAN SU DICTAMEN EN UN TÉRMINO DE CINCO DÍAS HÁBILES, QUE PODRÁ AMPLIARSE A CRITERIO DEL ÁRBITRO. EN CASO DE QUE LAS PARTES NO CUMPLAN CON LO ANTERIOR, EL ÁRBITRO DESIGNARÁ PERITO ÚNICO DE LOS ADSCRITOS A ESTA INSTITUCIÓN.

DECIMA TERCERA.- LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN QUE SI EL PERITO DE ALGUNA DE ELLAS OMITIERA RENDIR EL DICTAMEN DENTRO DEL TÉRMINO QUE PARA TAL EFECTO SE SEÑALÓ, SE LES DESIGNARÁ EN REBELDÍA ALGUNO DE LOS ADSCRITOS A ESTA INSTITUCIÓN; IGUAL FACULTAD TENDRÁ PARA DESIGNAR EL TERCERO EN DISCORDIA, DE SER NECESARIO, - - - - -

DECIMA CUARTA.- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE LAS NOTIFICACIONES SE LES HARÁN EN FORMA PERSONAL Y POR LISTA QUE SE FIJE EN ESTA DIRECCIÓN; TRATÁNDOSE DE LAS PERSONALES Y DE NO ENCONTRARSE EL REQUERIDO, SE LES DEJARÁ CON LA PERSONA QUE SE ENCUENTRE EN EL ACTO DE LA DILIGENCIA, EN CASO DE NO HABER NINGUNA -- PERSONA SE FIJARÁ EN LA PUERTA DEL INMUEBLE O SE LE DEJARÁ AL VECINO MÁS -- CERCANO. LAS PARTES CONVIENEN EN QUE DEBERÁN DE SER NOTIFICADOS EN SU DOMICILIO: EL AUTO QUE ORDENA EL DÍA Y HORA PARA EL DESAHOGO DE LA PRUEBA CONFESIONAL O DE RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS; EL REQUERIMIENTO DE UN ACTO QUE DEBA CUMPLIRSE; EL LAUDO QUE SE EMITA Y CUANDO SE ESTIME NECESARIO PORQUE SE TRA --



SECRETARÍA FEDERAL
CONCILIACIÓN

DEPENDENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE

- 8 -

TE DE UN CASO URGENTE. -----

DECIMA QUINTA. - ESTÁN CONFORMES LAS PARTES EN QUE AQUELLAS NOTIFICACIONES QUE NO SE ENCUENTREN CONTEMPLADAS DENTRO DE LA REGLA QUE ANTECEDE, SE LES NOTIFIQUEN -- POR MEDIO DE LISTA QUE SE FIJARÁ DIARIAMENTE ANTES DE LAS DOCE HORAS EN UN LU -- GAR VISIBLE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE, LA CUAL CONTENDRÁ ÚNICAMENTE -- EL NOMBRE DE LAS PARTES Y EL NÚMERO DEL EXPEDIENTE, SURTIENDO EFECTOS DE NOTIFICA -- CIÓN LOS ACUERDOS QUE SE PUBLIQUEN AL DÍA SIGUIENTE DE AQUEL EN QUE SE FIJE DI -- CHA LISTA. -----

DECIMA SEXTA. - CONVIENEN LAS PARTES EN QUE LAS PROMOCIONES RELATIVAS A ESTE JUI -- CIO ARBITRAL DEBERÁN SER PRESENTADAS EN LA OFICIALÍA DE PARTES DE LA DIRECCIÓN -- GENERAL DE ARBITRAJE, DENTRO DEL HORARIO COMPRENDIDO DE LAS 8:30 A LAS 15:30 HO -- RAS, SALVO LA CONTESTACIÓN A LA DEMANDA Y EL OFRECIMIENTO DE PRUEBAS QUE DEBERÁ -- HACERSE DIRECTAMENTE ANTE EL SECRETARIO ARBITRAL, ESTANDO CONFORMES LAS PARTES -- EN QUE DE NO HACERLO ASÍ, SE TENDRÁN POR NO RECIBIDAS AUN HABIÉNDOSE PRESENTADO -- EN OTRAS OFICINAS DE LA PROPIA INSTITUCIÓN. -----

DECIMA SEPTIMA. - ESTÁN CONFORMES LAS PARTES EN QUE AL PRESENTAR DOCUMENTOS ORIGI -- NALES YA SEA AL FORMULAR LA DEMANDA, AL OFRECER PRUEBAS, O EN CUALQUIER MOMENTO -- PROCESAL SE DEBERÁ ADJUNTAR FOTOCOPIA LEGIBLE DE LOS MISMOS, CON EL OBJETO DE -- QUE SE DEVUELVAN LOS ORIGINALES PREVIO COTEJO Y CERTIFICACIÓN QUE SE HAGA CON LAS -- FOTOCOPIAS EXHIBIDAS PARA QUE ESTAS ÚLTIMAS SE AGREGUEN AL EXPEDIENTE. -----

DECIMA OCTAVA. - ESTÁN CONFORMES LAS PARTES EN QUE SI ALGUNA DE ELLAS DEJARE DE -- COMPARECER A LA HORA SEÑALADA PARA LA CELEBRACIÓN DE LAS AUDIENCIAS QUE DEBAN TE -- NER VERIFICATIVO EN EL CURSO DEL PROCEDIMIENTO, SÓLO TENDRÁ DERECHO DE INTERVE -- NIR EN LAS ACTUACIONES SUBSECUENTES A SU COMPARECENCIA. -----



COMISION FEDERAL
DE CONCILIACION

VEINTA NOVENA. - CONCLUIDO EL DESAHOGO DE LAS PRUEBAS, LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN QUE SE LES CONCEDA UN TÉRMINO DE VEINTICUATRO HORAS, PARA QUE POR ESCRITO FORMULEN SUS ALEGATOS Y CONCLUSIONES, -----

VEGESIMA. - LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN QUE TODAS LAS ACTUACIONES PRACTICADAS EN ESTE JUICIO DEBERÁN DE SER TOMADAS EN CONSIDERACIÓN COMO ELEMENTOS DE PRUEBA AL DICTARSE EL LAUDO QUE CORRESPONDA Y ASÍ MISMO CONVIENEN EN QUE EL ÁRBITRO PODRÁ, EN CUALQUIER FASE DEL PROCEDIMIENTO, DICTAR LOS ACUERDOS NECESARIOS PARA SUBSANAR OMISSIONES EN EL MISMO, CON LA FINALIDAD DE REGULARIZARLO.

VEGESIMA PRIMERA. - LAS PARTES CONVIENEN EN FACULTAR AL ÁRBITRO PARA QUE AL DICTAR EL LAUDO CORRESPONDIENTE VALDRE LAS PRUEBAS OFRECIDAS EN SU CONJUNTO, ATENDIENDO A LAS REGLAS DE LA LÓGICA, CON EXCEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS A LOS CUALES SE LES DARÁ PLENO VALOR PROBATORIO, RENUNCIANDO A LO DISPUESTO EN EL CAPÍTULO XX, DEL TÍTULO PRIMERO DEL LIBRO QUINTO DEL CÓDIGO DE COMERCIO. -----

VEGESIMA SEGUNDA. - LAS PARTES CONVIENEN EN QUE EL ÚNICO RECURSO ADMISIBLE DURANTE EL PROCEDIMIENTO SERÁ EL DE REVOCACIÓN, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 59 FRACCIÓN VIII INCISO C), PÁRRAFO FINAL DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, QUE DEBERÁ INTERPONERSE POR ESCRITO, DENTRO DE LAS VEINTICUATRO HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DEL AUTO IMPUGNADO, Y EL CUAL SERÁ RESUELTO POR LA PROPIA DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE. -----

VEGESIMA TERCERA. - FACULTAN LAS PARTES A LA PROCURADURÍA PARA QUE DICTE EL LAUDO EN ESTRICTO DERECHO CONFORME A LAS DISPOSICIONES APLICABLES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Y EN SU DEFECTO, DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL, Y PARA QUE LO EMITA EN EL MOMENTO EN QUE LAS LABORES LO



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

PERMITAN, RENUNCIANDO POR LO TANTO A LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 1390 DEL CÓDIGO DE COMERCIO Y 87 DEL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

VIGESIMA CUARTA. - ACEPTAN LAS PARTES DE CONFORMIDAD QUE EL LAUDO PRONUNCIADO POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, NO ADMITIRÁ RECURSO ALGUNO, LA ACLARACIÓN DEL MISMO PUEDE PROMOVERSE DENTRO DE LAS VEINTICUATRO HORAS SIGUIENTES A SU NOTIFICACIÓN, -----

VIGESIMA QUINTA. - LAS PARTES FACULTAN A ESTA PROCURADURÍA PARA QUE, UNA VEZ QUE SE DICTE EL LAUDO ARBITRAL Y SE LES HAYA NOTIFICADO SEÑALE DÍA Y HORA A EFECTO DE QUE COMPAREZCAN A MANIFESTAR. SI SE HA DADO CUMPLIMIENTO CON LO EXPRESAMENTE ORDENADO EN EL MISMO, ESTANDO CONFORMES LAS PARTES EN QUE DE NO ASISTIR A DICHA AUDIENCIA SE LES IMPONGAN LOS MEDIOS DE APREMIO PREVISTOS EN EL ARTÍCULO 66 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y EN SU CASO, LA SANCIÓN PREVISTA POR EL ARTÍCULO 86 FRACCIÓN I DE LA PROPIA LEY. -----

VIGESIMA SEXTA. - LAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO EN QUE EN CUALQUIER MOMENTO EL PRESENTE NEGOCIO ARBITRAL PUEDE TERMINAR MEDIANTE CONVENIO QUE SE EFECTÚE ANTE ESTA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, SIRVIENDO DE BASE PARA LO ANTERIOR, LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 59, FRACCIÓN VIII, INCISO C) Y E); EN CONCORDANCIA CON EL ARTÍCULO 500 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL. -----



SECRETARÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

- 11 -

EN USO DE LA PALABRA LAS PARTES MANIFIESTAN COMO DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR
NOTIFICACIONES: - - - - -

ACTOR: _____

COMPRENDIDA ENTRE LAS CALLES DE _____

DE LA COLONIA _____

CÓDIGO POSTAL _____ Y CON NÚMEROS TELEFÓNICOS _____

DEMANDADO: _____

COMPRENDIDA ENTRE LAS CALLES DE _____

DE LA COLONIA _____

CÓDIGO POSTAL _____ Y CON NÚMERO TELEFÓNICOS _____



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

REGLAS DE PROCEDIMIENTO EN AMIGABLE COMPOSICION



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE.

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO:

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, SIENDO LAS _____

_____ HORAS DEL DÍA _____

DE MIL NOVECIENTOS _____, DÍA Y HORA PREVIAMENTE

TE SEÑALADOS EN AUTOS, PARA QUE TENGA VERIFICATIVO LA AUDIENCIA DE ---

COMPROMISO ARBITRAL EN AMIGABLE COMPOSICIÓN, SE CERTIFICA: QUE COMPARE

CE POR LA PARTE ACTORA _____

Y POR LA DEMANDADA _____

MISMOS QUE SE IDENTIFICAN CON _____

Y _____

_____ RESPECTIVAMENTE, DOCUMENTOS DE -

IDENTIDAD QUE SE TUVIERON A LA VISTA Y SE DEVOLVIERON A LOS INTERESA-

DOS, ACREDITANDO SU PERSONALIDAD, (EN CASO DE REPRESENTAR A UNA PERSO-

NA MORAL O FÍSICA), EL PRIMERO NOMBRADO CON _____

Y A SU VEZ, LA DEMANDADA ACREDITA SU PERSONALIDAD CON _____

Al presentarse al arbitraje, el consumidor debe acreditar su identidad con el documento que se indica.



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE.

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO: - 2 -

DOCUMENTALES QUE SE TUVIERON A LA VISTA Y SE DEVOLVIERON A LOS INTERESADOS, AGREGÁNDOSE A LOS AUTOS FOTOCOPIA SIMPLE DE LOS MISMOS, PERSONALIDAD DE LOS COMPARFICIENTES QUE QUEDA ACREDITADA Y RECONOCIDA.- DOY FE. - - - - -

- - - ABIERTA QUE FUE LA AUDIENCIA Y CONCEDIDO EL USO DE LA PALABRA A LAS PARTES MANIFIESTAN, QUE RATIFICAN LA DESIGNACIÓN DE ARBITRO DE ESTA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PARA QUE CONOZCA EN AMISABLE COMPOSICIÓN, EL NEGOCIO PLANTEADO, HECHA EN LA AUDIENCIA DE FECHA _____, DE ACUERDO CON LOS ARTICULOS 59 FRACCIÓN VIII), INCISO C), SEGUNDO PÁRRAFO Y E) DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Y SEÑALAN COMO NEGOCIO QUE SE SOMETE AL ARBITRAJE EL SIGUIENTE: _____

El presente documento es una copia de un expediente de la Procuraduría Federal del Consumidor.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO: - 3 -

REGLAS DEL PROCEDIMIENTO

- A).- LA CONSUMIDORA (EN ADELANTE ACTORA) ESTÁ DE ACUERDO EN QUE LA QUEJA PRESENTADA SE TOME COMO DEMANDA; IGUALMENTE LA PROVEEDORA (EN ADELANTE DEMANDADA) ESTÁ CONFORME EN QUE EL INFORME RENDIDO SE CONSIDERE COMO CONTESTACIÓN A LA DEMANDA DE EXISTIR ÉSTE; CONVINIENDO ADEMÁS AMBAS PARTES, EN QUE PODRÁN ORALMENTE EN LA AUDIENCIA DE COMPROMISO ARBITRAL ADICIONAR LA ACTORA LAS PRESTACIONES QUE RECLAMA, Y LA DEMANDADA REFERIRSE A AQUELLOS HECHOS QUE DESCONOCÍA O QUE OMITIÓ MENCIONAR EN EL INFORME. - - - - -
- B).- LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN QUE DEBERÁN CONSIDERARSE COMO MEDIOS DE PRUEBAS, LAS CONSTANCIAS QUE OBREN EN LOS AUTOS Y QUE POR CUANTO HACE A LOS DOCUMENTOS QUE OBREN EN SU PODER, SE OBLIGAN A PRESENTARLOS EN UN TÉRMINO DE TRES DÍAS, PARA QUE SEAN AGREGADOS AL EXPEDIENTE Y QUE EN EL SUPUESTO QUE NO SE CUMPLA CON LO ANTES SEÑALADO, PERDERÁN SU DERECHO PARA EXHIBIRLOS CON POSTERIORIDAD. - - - - -
- C).- LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN QUE LA PRUEBA CONFESIONAL PODRÁN OFRECERLA Y DESAHOGARLA EN LA AUDIENCIA DE COMPROMISO ARBITRAL, SIN QUE SE REQUIERA NINGUNA FORMALIDAD PARA ELLO. - - - - -
- D).- LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN QUE DADA LA NATURALEZA DE LA RECLAMACIÓN PLANTEADA Y SIENDO NECESARIO EL DESAHOGO DE LA PRUEBA PERICIAL, FACULTAN AL ÁRBITRO PARA QUE NOMBRE UN PERITO ÚNICO DE LOS ADSCRITOS A ESTA INSTITUCIÓN, CON EL OBJETO DE QUE DESAHOGUEN DICHA

Este documento es propiedad de la Procuraduría Federal del Consumidor y no debe ser distribuido fuera de su ámbito de competencia.



PROCURADURÍA FEDERAL
DE CONSUMIDORES

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO: - 4 -

PRUEBA, AL TENOR DE LAS PREGUNTAS QUE EL PROPIO ÁRBITRO FORMULE EN ESTE ACTO. - - - - -

E).- LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN RENUNCIAR A CUALQUIER RECURSO - QUE PUDIERAN INTERPONER EN CONTRA DE LOS AUTOS QUE SE DICTEN EN EL CURSO DEL PROCEDIMIENTO, ASÍ COMO EN CONTRA DEL LAUDO QUE SE EMITA EN AMIGABLE COMPOSICIÓN POR ESTA PROCURADURÍA. - - - - -

F).- EN RELACIÓN A LAS NOTIFICACIONES QUE DEBAN DE HACERSE EN ESTE PROCEDIMIENTO, LAS PARTES FACULTAN AL ÁRBITRO PARA QUE SE PRACTI-- QUEN POR MEDIO DE LISTA QUE SE FIJE EN UN LUGAR VISIBLE DE LA -- PROPIA DIRECCIÓN, LA CUAL DEBERÁ CONTENER EL NÚMERO DE EXPEDIENTE-- Y EL NOMBRE DE LAS PARTES LITIGANTES, ESTANDO CONFORMES ASIMISMO, -- EN QUE DICHA NOTIFICACIÓN SURTIRÁ EFECTOS A PARTIR DEL SIGUIENTE -- DÍA AL DE SU PUBLICACIÓN; QUE EN RELACIÓN A LAS NOTIFICACIONES QUE DEBAN HACERSE EN FORMA PERSONAL, SE LES PRACTICARÁ EN EL DOMICILIO QUE PARA TAL EFECTO HUBIEREN SEÑALADO, PUDIENDO ENTENDERSE DICHA-- DILIGENCIA CON CUALQUIER PERSONA QUE SE ENCUENTRE EN EL MISMO, -- PERO QUE EN EL SUPUESTO DE QUE AL CONSTITUIRSE EL NOTIFICADOR NO -- HUBIERA NINGUNA PERSONA, FACULTAN PARA QUE SE REALICE POR CONDUCTO DE SU VECINO MÁS CERCANO A SU DOMICILIO. - - - - -
EN USO DE LA PALABRA LAS PARTES MANIFIESTAN COMO DOMICILIO PARA -- OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES: - - - - -

ACTOR: _____



FEDERACION MEXICANA
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

Nº. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO: - 5 -

COMPRENDIDA ENTRE LAS CALLES DE _____

DE LA COLONIA _____

CÓDIGO POSTAL _____ Y CON NÚMEROS TELEFÓNICOS _____

DEMANDADO: _____

COMPRENDIDA ENTRE LAS CALLES DE _____

DE LA COLONIA _____

CÓDIGO POSTAL _____ Y CON NÚMEROS TELEFÓNICOS _____

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

GUILLERMO F. MARGADANT S.

Derecho Romano.

Editorial Esfinge, S.A.

México, D.F. 1975.

LUICO MENDIETA Y NUÑEZ.

El Derecho Precolonial.

Editorial Porrúa, S.A.

México, D.F. 1982

JESUS REYES HEROLES

El Liberalismo Mexicano. Tomo III

Editorial Fondo de Cultura Económica

México, D.F. 1982.

DIONISIO J. KAYE.

Ley Federal de Protección al Consumidor Comentada y concordada

Editorial IEESA.

México, D.F. 1981

JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA.

La Protección al Consumidor.

Editorial Nueva Imagen.

México, D.F. 1981.

RADIBRUCH.

Introducción a la Filosofía del Derecho.
Editorial Fondo de Cultura Económica.
México, D.F. 1985

IGNACIO BURGOA ORIHUELA.

Las Garantías Individuales.
Editorial Porrúa, S.A.
México, D.F. 1989.

RAFAEL I. MARTINEZ MORALES

Derecho Administrativo Segundo Curso
Colección Textos Jurídicos Universitarios.
Editorial Harla, S.A.
México, D.F. 1981.

FEDERICO JORE GAXIOLA MORAILA.

Análisis sobre el Derecho Social.
Editorial Fondo de Cultura Económica.
México, D.F. 1983.

SONIA VENEGAS ALVAREZ.

Origen y Devenir del Ombudsman.
Estudios Doctrinales.
Instituto de Investigaciones Jurídicas.
U.N.A.M.
México, D.F. 1988.

CARLOS ARELLANO GARCIA
Teoría General del Proceso.
Editorial Porrúa, S.A.
México, D.F. 1984.

LUIS DORANTES TAMAYO.
Elementos de Teoría General del Proceso.
Editorial Porrúa, S.A.
México, D.F. 1990.

DANTE BARRIOS DE ANGELES.
Introducción al Estudio del Proceso.
Editorio Depalma.
Buenos Aires Argentina. 1983.

CIPRIANO GOMEZ LARA.
Teoría General del Proceso.
Dirección General de Publicaciones U.N.A.M.
México, D.F. 1987.

NICETO ALCALA-ZAMORA Y CASTILLO
Proceso, Autocomposición y Autotutela.
Ediciones U.N.A.M.
México, D.F. 1970

FRANCISCO LOZANO NORIEGA.

Cuarto Curso de Derecho Civil. Contratos.

Editorial Luz.

México, D.F. 1970.

MIGUEL ACOSTA ROMERO

Teoría General del Derecho Administrativo.

Editorial Porrúa, S.A.

México, D.F. 1988

JOSE OVALLE FABELA

Teoría General del Proceso

Editorial Harla, S.A.

México, D.F. 1991.

JUAN PALOMAR DE MIGUEL

Diccionario para Juristas

Editorial Mayo-Ediciones

Guanajuato, Gto. 1981.

RAFAEL DE PIÑA.

Diccionario de Derecho.

Editorial Porrúa, S.A.

México, D.F. 1976

FAUSTINO GUTIERREZ ALVIZ Y ARMARIO

Diccionario de Derecho Romano.

Editorial Reus, S.A.

Madrid España. 1982

GLOSARIO DE TERMINOS ECONOMICOS

Editorial Alethia.

México, D.F. 1985

DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO.

Instituto de Investigaciones Jurídicas

U.N.AM. Tomos: VI y VII

México, D.F. 1983.

RAMOS GARCIA PELAYO Y GROSS.

MIGUEL DE TORO Y GISBERT.

Pequeño Larousse.

México, D.F. 1983-1985

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Código de Comercio.

Código Civil para el Distrito Federal.

Ley Federal de Protección al Consumidor.