

320809
128
211



UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO

PLANTEL TLALPAN

ESCUELA DE DERECHO

Con Estudios Incorporados a la Universidad Nacional Autónoma de México

**La Trascendencia Jurídica de la Conciliación
en la Procuraduría Federal del Consumidor**

T E S I S

Que Presenta:

Jesús Vélez Flores

Para Obtener el Título de
LICENCIADO EN DERECHO

Asesor de Tesis: LIC. SAMUEL ALVAREZ GARCIA

México, D. F.

1983

**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.

I N D I C E

PAGINA.

PROLOGO

INTRODUCCION

CAPITULO I.

ANTECEDENTES DE LA PROCURADURIA DEL CONSUMIDOR.

1.- EN SUECIA. 5

2.- EN FINLANDIA. 12

3.- EN DINAMARCA. 20

CAPITULO II.

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

1.- PRINCIPIOS Y PRECEPTOS DE LA LEY FEDERAL
DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. 27

2.- EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. 39

3.- PRINCIPIOS Y PRECEPTOS DE LA LEY FEDERAL
DEL CONSUMIDOR VIGENTE DE 1992. 42

CAPITULO III.

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIONES ADMINIS-
TRATIVAS EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

1.- RECEPCION DE QUEJAS. 52

2.- RENDICION DEL INFORME. 55

3.- ETAPA CONCILIATORIA. 56

4.- EL ARBITRAJE. 63

5.- RESOLUCION ADMINISTRATIVA. 65

CAPITULO IV.

EL PROBLEMA JURIDICO DE LA CONCILIACION LLEVADO
ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

1.- EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PRO- CURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	70
2.- LA IMPORTANCIA DE LA ETAPA CONCILIATORIA LLE- VADA A CABO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. (ANEXO CASO PRACTICO).	73
3.- EL CONVENIO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	80
4.- CASOS RELEVANTES.	83
CONCLUSIONES.	
BIBLIOGRAFIA.	

P R O L O G O

En la actualidad la existencia abrumadora de los problemas que aquejan a nuestro pueblo por la elevación constante de los precios y la carencia de las fuentes de trabajo se vuelve cada día insoportable, es por ello que la formación de sociedades de grupos nos muestra un panorama alentador al servirnos como instrumento social y económico cuya finalidad es el abaratamiento de mercancías mediante la eliminación de intermediarios, procurando además la absorción de mano de obra atenuando en forma alguna los problemas para beneficio de la colectividad.

Ya que fue primordialmente para el estado el de proteger y vigilar los intereses de la población consumidora, al crear la Procuraduría Federal del Consumidor.

Y así consecuentemente dicha dependencia es de interés público, la disposición de esta Ley Federal de Protección al Consumidor, que se aplica a la colectividad y en ella todos resultan favorecidos, y en especialmente las mayorías de escasos recursos quienes son los afectados.

Ya que también fue muy importante la fusión entre la organización descentralizada del Instituto Nacional del Consumidor y de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Dicha fusión de ambas dependencias, se considera de igual fusión en el mismo trabajo nada más pasa a ser una sola dependencia, y trabajar unidos, para así proteger a la población consumidora.

Ya que también es de suma importancia el de que las partes deben de someterse voluntariamente a la conciliación o al arbitraje según sea necesario el caso.

La Procuraduría Federal del Consumidor es el de proteger los intereses de los consumidores siempre que sea necesario -- la protección, que se le requiera a dicha dependencia para actuar como protectora y defensor de los consumidores.

Considero que se ha tenido la necesidad de crear una institución que protega todos los intereses de la ciudadanía consumidora, ya que en la actualidad, y a cada momento en todo -- el país, se realizan actos de comercio que van desde los más -- simples hasta los más complejos, en donde en algunas veces los consumidores se ven en desventaja respecto de los proveedores de bienes o prestadores de servicios.

La autoridad que va a velar para que se cumpla con lo establecido en esta Ley, va a ser la Procuraduría Federal del -- Consumidor, siendo esta un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de actividad administrativa, encargada de proveer -- y de proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio y las atribuciones que le confiere esta ley.

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

Desde que los hombres existen en la tierra, han existido conflictos entre ellos, los cuales se han resuelto en forma diferente a través de la historia.

En los primeros tiempos se imponía la fuerza para resolver sus problemas, creando inseguridad permanente, trayendo estos graves consecuencias, creando los gobernantes la Ley del Taleón " Ojo por ojo y diente por diente " pero sin resultados positivos para establecer una paz social; surgiendo con el paso del tiempo una sociedad organizada en la que el estado impartiera la justicia por medio de sus órganos jurisdiccionales, dando margen con el tiempo a crearse el derecho procesal.

La organización jurídica Mexicana, actualmente se compone por órganos judiciales, federales y locales, así como las leyes federales y locales.

En nuestra Constitución Política en su artículo 5º, se estipula la libertad de trabajo entendida en un sentido amplio: Comercio, industria, profesión, de acuerdo a los deseos de cada persona, siempre que sea lícito.

Con lo anterior se establece que todo acto de comercio, va a estar permitido siempre y cuando se encuadre dentro del marco jurídico, para lo cual se han creado leyes que van a regir esas actividades de comercio que se

realizan cada día; siendo lo anterior un interés colectivo, el Estado va a procurar la satisfacción de esos intereses - por medio de la administración pública, ya que la misma comprende la conquista de propósitos que son específicamente fines del Estado en forma organizada y planificada.

La actividad administrativa se realiza dentro del marco señalado por las leyes, y obedeciendo a la satisfacción de intereses generales; correspondientes en este caso a la actividad comercial en general, teniéndose que se consideran actos de comercios a los hechos jurídicos realizados - por el hombre voluntariamente con intención lucrativa.

Consideraron que el problema es que, dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, ha venido perdiendo fuerza a través de estos últimos años, y por lo tanto la gente ya no cree en el funcionamiento de esta Institución.

Por lo cual en la fase de Conciliación, en el Procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor, no es suficiente para resolver las controversias.

Como justificación del problema; dentro del procedimiento de la conciliación no soluciona las quejas presentadas por los consumidores, y por el cual su facultad de la Procuraduría Federal del Consumidor, debe tener la de arbitrar obligatoriamente las controversias, cuando no se hayan resultado en la fase de conciliación.

Como objetivo primero tenemos que, el de demostrar que el procedimiento en la Procuraduría Federal del Consumidor, no soluciona la mayoría de las quejas presentadas por los consumidores.

Como objetivo segundo tenemos que, el de señalar que debe tener la Procuraduría Federal del Consumidor, la facultad de arbitrar obligatoriamente las controversias, cuando no se hayan resuelto en la fase de conciliación.

En su hipótesis Primero tenemos que; en el procedimiento de conciliación de la Procuraduría Federal del Consumidor, esta no soluciona la mayoría de las quejas presentadas por los consumidores.

En su segunda hipótesis tenemos que; debe de tener la Procuraduría Federal del Consumidor, la facultad de arbitrar obligatoriamente las controversias, cuando no se hayan resuelto en la fase de conciliación.

El presente investigación como marcoteórico, es considerado científico, social, y humano.

Con relación a la Investigación documental, se realizó de investigación de campo y casos prácticos.

Ya que se tocaron ramas de Derecho Público, Derecho Administrativo, Procesal Civil, Derecho Civil.

El método que se realizó es Método Deductivo; que es de lo General a lo particular.

CAPITULO I.

ANTECEDENTES DE LA PROCURADURIA DEL CONSUMIDOR.

1.- EN SUECIA.

2.- EN FINLANDIA.

3.- EN DINAMARCA.

I.- EN SUECIA.

Se puede afirmar que la oficina del Canciller de Justicia fué creada por el rey, Carlos XII, mediante su orden de la Cancillería promulgada en 1713. Así pues, la oficina nació durante la guerra de Suecia con Rusia bajo el Zar Pedro I.

Así durante la última parte del siglo XVI, el llamado Preboste de la Corona vigilaba a los fiscales públicos, y actuaba a nombre del rey, como el fiscal principal.

Más tarde, el Procurador de la Corona de la corte de apelaciones de Estocolmo se hizo cargo de éstas funciones.

La función más importante de la oficina creada en 1713 que llamaron originalmente del Procurador Supremo.

Consistía en ejercer una vigilancia general para asegurar que cumpliera con las leyes y los reglamentos. En el que también los servidores públicos efectuaran sus tareas debidamente. Por el cual en asuntos graves, como los de traición, que el propio Supremo Procurador era quien se encargaba ante los tribunales.

Esta Institución se preocupaba en servir como un medio general para el control de la Administración Estatal desde un punto de vista de la legalidad.

En el siglo XVIII, la posición del Canciller de Justicia se modificó, y quien ya no sería designada por el rey, sino por los cuerpos representativos entonces existentes, -

que eran los cuatro estados.

En 1766 a 1772, se consideró la oficina del Canciller de Justicia como el antecesor de la oficina del Ombudsman que se fundó en 1809 como una institución de los cuatro Estados.

Se estableció una división de autoridad entre el rey y los estados, para evitar que una sola de las partes tuviera todo el poder como si fuera un Monarca absoluto.

En esta organización Ombudsman, se establece una cláusula especial, los lineamientos fundamentales para que puedan ocupar el puesto; tienen que ser capaz, imparcial, versada en derecho y con experiencia como el Juez.

Su principal función era la de representar a la Corona personalmente o por delegación en los casos que afecten los derechos del estado, vigilar la Administración de Justicia.

Otro resultado fue la de los procedimientos judiciales Suecos ocurrida en 1948, que introdujo los juicios orales en las cortes de apelación, influyendo la Suprema Corte. "Este nuevo procedimiento implicaba un aumento substancial de las funciones del Canciller de Justicia como el principal fiscal del Estado".1

Ya que tenía una pesada labor que se le reveló de la función fiscal en los casos criminales ordinarios en que tuvo el poder de acusar a los altos funcionarios por el de

1.- LOPEZ JUAREZ EDUARDO, "El defensor del ciudadano", edit. fondo de cultura económica Mex. 1973, pág.96.

lito que llegarían a cometer o por abuso de autoridad.

Todos los funcionarios, tanto centrales como locales - están sujetos a la vigilancia del Canciller de Justicia, siempre que ocupen un puesto donde se le puedan incurrir en alguna responsabilidad de servidor público, en el Código Penal. Se incluían exentos los Ombudsman civil y militar.

Cuando el Canciller de Justicia se enterará de algún - acto de mala Administración, mediante una queja dirigida con tra un funcionario, o por otro conducto tales como el de la prensa, debería de realizar una investigación, y cuando lo encuentra justificado debe acusar al funcionario ante los tribunales.

El Canciller de Justicia se encargaba de inspeccionar los tribunales y las oficinas públicas, asistir a sus sesiones y deliberaciones y examinar sus registros y los archivos.

Los servidores públicos y dependencias públicas, le debían proporcionar toda la información que llegue a solici- tar. También en una ayuda adicional para la función de vigi- lancia, era el examen de los informes anuales que le presen- tan las ramas y órganos del gobierno acerca de sus activi- dades. Fundamentalmente su labor era la de consistir que el exámen era el de asegurar todo trámite, y decidir sin de- moras innecesarias para no tardar de se estuvieran al pro- porcionar diferentes labores de organizaciones de todo asun

to, y así poder satisfacer toda clase de problemas que estuvieran a su alcance, y mejor satisfacción a la población -- consumidora que fue su mejor atribución como el Canciller de Justicia.

La actividad del Ombudsman relacionada con las quejas de los individuos tiene proporciones muchísimo mayores. Cuando un ciudadano considerara que había sido tratado injustamente por una oficina o un funcionario público, generalmente en contraba más naturalmente el de recurrir a este Ombudsman -- que es el representante del Parlamento y del propio votante

También en una oficina pública deseaba que se examinara y verificara la corrección de alguna acción, personalmente se recurriría al Canciller de Justicia quien era el Superior de esta oficina.

Las quejas que presentaban los individuos contra las -- oficinas públicas eran más frecuentes que las consultas de las propias oficinas que refieren a sus acciones o de las de otras oficinas públicas. Sintetizando lo anterior mencionado se podría decir que en práctica no se han presentado inconvenientes serios por el hecho de que las funciones de la vigilancia de las oficinas pudieran coincidir.

En los asuntos civiles este país, como en otros, su in tención fué la de tener una mejor protección de sus ciudadanos contra la interferencia indebida, como también en la -- negligencia y los errores de los funcionarios públicos.

La Protección que tenía todos los ciudadanos y que fue efectiva en Suecia, fué durante muchos años, de que todos los jueces o funcionarios estuvieron sujetos a una responsabilidad penal, la que probablemente llega más lejos que en ningún otro país.

Las facultades del Ombudsman, han permanecido en general sin cambio desde que fueron establecidas. Eran la de vigilar la forma en que los jueces, los funcionarios del gobierno y otros servidores civiles observarían las leyes, y las de acusar a quienes actuaban ilegalmente u olvidaban sus deberes.

Para el desempeño de sus obligaciones de vigilancia, el Canciller Justicia tenía acceso a todos los documentos, aun secretos, y el derecho de estar presente en todas las deliberaciones en que los jueces o funcionarios administrativos tomaban sus decisiones. "Así obtenía el Canciller de Justicia una misión completa de todas las actividades legales - administrativas."²

Entre las obligaciones del Canciller de Justicia se encontraba la presentación de un informe oficial anual al Parlamento. Este informe, usualmente era de unas 400 a 500 páginas, que tenían una relación del trabajo desempeñado y de la investigación que haya realizado con la condición de la administración de la ley en el reino, incluyendo un resumen de los casos más importantes en que el se aplicaba al canci

2.-DELGADO ALVARADO, gil. "El control parlamentario de la administración." Editorial Fondo de cultura económica 9
Mex. 2ª edic. 1981, pag. 105.

ller de Justicia haya tomado una decisión durante el año anterior. El informe se distribuye entre todos los funcionarios administrativos, y éste era probablemente el medio más importante con que cuenta el Canciller de Justicia para influir en la aplicación de las leyes en Suecia.

Los funcionarios estaban bajo la jurisdicción del Canciller de Justicia, en principio y con pocas excepciones, la vigilancia del Canciller abarcaba a todos los funcionarios nacionales y municipales. Sin embargo los miembros del Gobierno estaban exentos de ese control. Esta estipulación se relacionaba con una disposición constitucional en el sentido de que sólo él el decidía los asuntos del ejecutivo.

Los ministros sólo son sus consejeros, por lo menos -- formalmente, aunque en las condiciones actuales son los ministros quienes ejercen el verdadero poder.

En Dinamarca y Noruega los ministros se encuentran bajo la vigilancia del Ombudsman. Pero en Suecia no ha expresado ninguna opinión en el sentido de que la autoridad de Canciller de Justicia debiera abarcar también los ministros.

Para la confianza pública, el canciller de justicia debe de evitar los conflictos políticos. Esta es una ventaja esencial en su trabajo. Si se viera obligado a intervenir contra el gobierno, se podría ver fácilmente envuelto en la lucha de los partidos políticos. Además, en el Parlamento controla la forma en que los ministros desempeña

rá sus funciones. El Parlamento puede ordenar también el enjuiciamiento de un ministro ante un tribunal especial.

El Canciller de Justicia actúa como fiscal en estos casos. Sin embargo, desde 1954 no se ha ejercitado acción legal contra un ministro.

Un ministro Sueco no podía dar órdenes a los funcionarios administrativos cuando se ocupen de los asuntos particulares.

Los funcionarios sólo tienen que obedecer las leyes; su posición de independencia es casi la misma que la de los tribunales.

En principio, el gobierno podía influir en los funcionarios administrativos sólo mediante la expedición de órdenes e instrucciones generales en consejo.

Un modelo de control que, como decíamos, es sumamente distinto a las de las experiencias publicitarias continentales es el que nos brinda el ordenamiento Sueco, donde se ha instituido en 1971 la Ombudsman para los consumidores.

En la evolución de las estructuras administrativas Suecas, la creación del Ombudsman, que se remota a 1809, marca un momento muy importante: su introducción fue dictada por la necesidad advertida por el parlamento, de limitar el absolutismo de los reyes; la misión que les confió, precisamente en cuanto "comisario parlamentario" que se les brindaban.

2.-EN FINLANDIA.

Cuando las autoridades públicas intervienen más y más en la vida de un individuo, es natural que aumente la necesidad de alguna clase de guardián para la protección del individuo, que pueda ayudar rápidamente y autorizar cuando alguien alegue que sus derechos han sido injustamente violados por los funcionarios.

El Canciller de Justicia de Finlandia se originó en la oficina correspondiente de Suecia. Cuando Finlandia se separó de Suecia en el año 1809, se anexó al imperio Ruso, como una gran etapa de autónomo constitucional; heredó el sistema legal que había existido bajo la propia constitución de 1772. En consecuencia Finlandia tenía su propio Canciller de Justicia o procurador como se llamó durante el período Ruso.

En el año de 1812 recibió el procurador sus propias reglas de Procedimiento, de acuerdo con las cuales no sólo tenía que asegurar la legalidad de los actos de todos los funcionarios y tribunales, sino que como guardián de la ley debía estar presente en las sesiones de ambas cámaras del Senado, la división legal que actuaba como Suprema Corte, y la división económica que actuaba como el Gobierno del País.

Las facultades del procurador de hecho alcanzaban niveles aún más elevados de jerarquía oficial. En virtud de ---

que el Emperador se encontraba usualmente fuera del país en San Petersburgo, lo representaba en la capital Finlandesa - un Gobernador General que era a su vez el Presidente del Senado y de sus divisiones aunque en la práctica no actuaba mucho con este cargo.

El Procurador asistía al Gobernador General para asegurar la observación de la ley, pero a pesar de su posición subordinada, también se ocupaba de que el propio Gobernador General observara la ley. Cuando el Procurador advertía algo ilegal en los actos del Gobernador General o del Senado tenía facultades para recordarles sus obligaciones, y si no lograba ninguna corrección podía informar del asunto al propio Emperador.

La posición del Canciller dentro de sus funciones en Finlandia consistía en velar porque el Gobernador observara la ley, de estar presente en sus secciones y, en particular, cuando se plantee algún asunto al Presidente de la República en el consejo del Estado.

Como los ministros, el Canciller recibe por adelantado las agendas y los memorandum de todos los asuntos que se plantean al consejo del Estado. Cuando algún punto de agenda llame la atención, puede pedir mayores detalles al ministro o al funcionario que introduzca el asunto.

Para evitar la intervención sorpresiva del Canciller de Justicia, a menudo se busca para que su asistencia en la

preparación de los asuntos de la agenda.

La permanencia del Canciller en su puesto no terminaba con el cambio de gobierno. Desde un punto de vista legal, su posición no era tan fuerte como la de los jueces y otros funcionarios llamados inamovibles, ya que el presidente lo podía destituir cuando crea el interés público lo demandare.

La relación del Canciller y el Ombudsman se encontraba en tal forma en una ley importante; energicamente se apoyaban por el gabinete y la ley era aceptada por el Parlamento, pero es considerado inconstitucional por los guardianes de la Ley, y fué enviada a la Suprema Corte para que le manifestará su opinión.

Legalmente el Ombudsman tenía un poder de salvaguardar día de la ley similar a la del Canciller de justicia. --- Ambos recibían el mismo sueldo y pertenecían al grupo mejor pagado de funcionarios públicos,.

En tanto su función y sus facultades del canciller y del Ombudsman, se consideraban como guardianes supremos de la ley, y así vigilaban la actividad de todos los funcionarios públicos y tribunales, los órganos de gobierno autónomo de los municipios y de las Iglesias, y los más altos funcionarios del Estado.

La principal diferencia que existía entre el Ombudsman y el canciller de justicia derivaba del hecho de que -

el primero era elegido por el Parlamento y el segundo --- por el Presidente.

El canciller actuaba como asesor legal del gobierno y de los ministros, en forma muy similar a como lo hacía el abogado de la corona, quien pudiera ser absolutamente objetivo, pero que frecuentemente se dejaba influir por los intereses del partido.

Otra diferencia era que el canciller era el jefe de todos los fiscales oficiales, y aun los designaban ante los tribunales ciudadanos. El Ombudsman podía actuar como fiscal en los casos que presentase, pero no estaba obligado a ello. En su lugar, ordenaba a un fiscal del tribunal de primera instancia, o de un tribunal superior, que presentase los cargos que se derivaban de las actuaciones que realizaran. El Ombudsman únicamente podría presentar cargos por una falta cometida por algún funcionario, mientras que el canciller de justicia también los podía presentar en caso de un delito o una falta menor que cualquier ciudadano.

El Canciller de justicia hacía raramente viajes de inspección a las oficinas a su cargo. En cambio, en la tarea del Ombudsman tales inspecciones jugaban un papel muy importante. El Ombudsman inspeccionaba tribunales, estaciones de policía y diferentes oficinas administrativas y estaba especialmente consciente de la necesidad de ins---

peccionar prisiones, campos penales y otros reformato-
rios cerrados.

Otra forma en que el Ombudsman y el canciller de justicia vigilaban la actividad de los tribunales, consistía en que los tribunales superiores le enviaban estadísticas anuales relativas a los casos pendientes, fallados y propuestos. Además ambos funcionarios obtenían una copia de todos los veredictos emitidos por los tribunales en los casos relativos a delitos y faltas de funcionarios. En tales casos, el canciller podía pedir al fiscal que apelase a un tribunal superior.

El Ombudsman sólo podía hacerlo en los casos que él mismo haya iniciado.

Era característico del canciller, como parte del poder ejecutivo que su principal objetivo sea el de asegurar el cumplimiento de las leyes, y el de acusar o actuar cuando observa negligencia o errores. Y así el Ombudsman se interesaba más por los derechos del individuo, y trataba de salvaguardar los derechos de quienes resistían los actos del funcionario.

El método que realizaban para la vigilancia de la acción del canciller y del gestor Finlandes se reunía en muchas formas diferentes. Ellos empleaban su propia iniciativa como resultado de incidentes publicados en los periódicos.

La mayor parte de las oportunidades que se le presentaban al Ombudsman para actuar en su propia iniciativa, surgían en los viajes de inspección, mientras que para el caso del canciller surgían de su inspección de los informes sobre la administración de los castigos. Los auditores -- del estado que elegía el Parlamento, y que su representación vigilaban las finanzas pública, y han informado en algunas ocasiones al Ombudsman acerca de las faltas observadas por ellos.

Las quejas y peticiones formuladas por personas privadas, constituían el grupo más grande en los registros -- anuales de ambos funcionarios.

La mayoría de las quejas, aun de las que originaban alguna investigación, aparecían infundadas finalmente.

La labor de los guardianes de la Ley en Finlandia, -- como la de sus colegas en Suecia, difiere considerablemente de la labor de la institución que se ha adoptado en Dinamarca y en Noruega, bajo la inspiración del ejemplo Sueco. Tanto en Finlandia como en Suecia, el Ombudsman y el canciller de justicia, que tenía los mismos antecedentes -- históricos y tradiciones son los principales guardianes de la justicia y estos se refleja especialmente en sus actividades como fiscales.

La disposición del Canciller al acusar era más evidente anteriormente; y niquiera actualmente se hacía una -- diferencia en las estadísticas entre los procedimientos.

disciplinarios y las amonestaciones del canciller. En---
contraste, se hacía esta distinción en las estadísticas --
del Ombudsman, y advertimos que en 1962 acusó por faltas -
cometidas por funcionarios sólo en 10 ocasiones, hizo
39 amonestaciones, pero no inició procedimientos discipli-
narios.

El sistema de amonestaciones se desarrolló primero en
la práctica y sólo posteriormente se reconoció legalmente,
se puede relacionar con las notificaciones que el canci---
ller de justicia solía presentar durante el período Ruso -
en las secciones del Senado, que ahora tanto él como el Om-
budsman pueden presentar en las secciones del gabinete.

Las amonestaciones se hacían desde hace tiempo a los
funcionarios de nivel inferior, pero sólo obtuvieron reco-
nocimiento oficial como sustituto de las acusaciones o la-
acción disciplinaria en las reglas del procedimiento del -
canciller de justicia, que se expendieron a fines del año
de 1957.

En Finlandia como en Suecia, los documentos oficiales
están generalmente a disposición del público. Por su pues
to, esto se aplica a los documentos que reúne las oficinas
del Ombudsman y del Canciller. El hecho de hacer público
los documentos oficiales, no ha causado daño alguno en el
caso de estos dos guardianes de la ley, ni de otros funcion
narios.

La posibilidad de exigir la presentación de los documentos que se ha usado relativamente poco, pero por su sola existencia, este principio de acceso intensifica la exactitud de los funcionarios en la aplicación de la Ley y de la justicia, lo que incrementa la seguridad legal.

Debe mencionarse igualmente que el Ombudsman verifica en cierta forma la manera en que el gabinete obedece los deseos del parlamento.

En su informe debe influir un examen de los deseos y sugerencias expresados por el parlamento al gabinete, y que éste todavía está considerado al final del año al que se refiere el informe.

El Ombudsman es competente aunque el asunto pueda ser conocido también por los tribunales.

Y puede aconsejar a los quejosos acerca de la posibilidad de entablar un juicio. Además puede recomendar a las autoridades competentes que concedan ayuda legal y gratuita. Hasta ahora, siempre se han respetado tales recomendaciones. En varios casos el Ombudsman ha recomendado a las autoridades administrativas que causan difíciles problemas legales que los planteen ante los tribunales. Si ya se ha iniciado un juicio antes de que el Ombudsman reciba una queja, usualmente no hace ningún comentario, pero de vez en cuando ha comentado problemas de derecho. El Ombudsman ha ocupado de esta cuestión en varios casos.

3.- EN DINAMARCA.

DINAMARCA ha tenido una constitución democrática desde 1849. El rey es el jefe nominal del poder ejecutivo, pero no tiene responsabilidad personal y desempeña sus funciones a través del Ministro responsables.

El poder judicial es independiente de las autoridades administrativas. Las autoridades municipales locales de la sección 82 de la constitución, son independientes, pero el Gobierno central tiene facultades para vigilar sus actividades.

Es obvio que en el caso normal, un ciudadano que tiene alguna reclamación contra la administración tendrá que pensar en otros remedios que los anteriores, si quiere obtener una reparación. Si no lo satisface la decisión de alguna autoridad administrativa inferior, siempre tendrá derecho a quejarse con el ministro. En algunos casos puede obtener derecho de apelar ante una junta o tribunal administrativa especial. Si la decisión ha sido tomada por un ministerio y no tiene derecho a apelar ante un tribunal administrativo, el ciudadano puede tratar de lograr que el ministerio reconsidere su decisión.

Algunas personas buscan una entrevista personal con el propio ministro. Esto es más fácil en Dinamarca que en muchas otras partes, porque los ministros reciben a los solicitantes todos los jueves por la mañana, de acuerdo --

con una costumbre sancionada por el tiempo. No es necesario tener una cita previa, ni demostrar que el caso es de especial importancia.

Si durante la investigación de la queja aparece que un empleado público ha cometido algún acto de negligencia o mala administración, ésta puede ser procesado ante los tribunales ordinarios, si las circunstancias son suficientes graves. Esta facultad sólo se ejercita en casos excepcionales. También es posible ejercer acción disciplinaria contra los funcionarios civiles permanentes.

Sin embargo, en muchos casos los quejosos tendrán otro recurso.

Pueden demandar a las autoridades públicas y a sus empleados, en los tribunales ordinarios, ya que no hay un sistema de tribunales administrativos en Dinamarca.

El actor en su juicio instaurado contra un acto o decisión administrativos puede reclamar la reparación de daños o pedir que se declare su ilegalidad. También puede pedir a los tribunales que anulen una decisión, si puede mostrar que hay razones suficientes para ello.

Sin embargo, Para DANIEL Escalante: "los tribunales no tiene facultades generales para derogar las decisiones de las autoridades administrativas."3 Desde luego, nunca tiene facultades para revisar los aspectos puramente discrecionales de los actos administrativos, sino que deben ocuparse ú-

3.- ESCALANTE PEREZ, daniel. "La defensa jurídica del consumidor". editorial Fondo de cultura economica, mexico, 21 1978, pag. 86.

nicamente de cuestiones y de derecho.

Frecuentemente se ha discutido en público si estos re medios ofrecen una protección suficiente a los ciudadanos contra los errores o el abuso de poder de las autoridades administrativas. El interés público en este problema ha venido creciendo continuamente, porque las autoridades admi nistrativas han aumentado rápidamente.

En un gran número de casos, las autoridades deben interferir necesariamente en la de los intereses privados y a menudo tendrán que restringir los derechos y las actividades de los ciudadanos en favor de otro ciudadano o grupo de ciudadanos. Por supuesto, esto significa que ahora los conFLICTOS entre administradores y ciudadanos son más frecuentes y a menudo más serios que antes.

De acuerdo con la ley, el Ombudsman tiene facultades para vigilar toda la administración estatal, civil y militar. Esto significa que está facultado para controlar a todas las personas que actúan al servicio del Estado, incluyendo a los ministros. Como era de esperarse; de tiempo se han planteado algunos interrogantes en cuanto a los límites de su jurisdicción.

Las funciones de algunas Instituciones públicas no están claramente definidas, y ciertas instituciones o personas realizan algunas actividades que quedan claramente dentro de la jurisdicción del Ombudsman, y otras que quedan

claramente dentro de la jurisdicción del ombudsman, y otras que quedan fuera de la misma.

Los ministros también están sujetos a control. La predicción del comité parlamentario de que ese control no interferiría con la responsabilidad ministerial se ha cumplido. Una de las razones de ello es que el ombudsman se ha rehusado categóricamente a dejarse utilizar, directa o indirectamente, como instrumento de los políticos, o como arma en las manos de los partidos de la oposición.

En los tribunales, desde un principio, los jueces quedaron completamente fuera de la competencia del Ombudsman, aunque Suecia y Finlandia tienen un sistema diferente. La razón de la danesa que ahora ha sido aceptada en Noruega, es que se considera que la vigilancia del Ombudsman atenta contra el principio de la Independencia del poder judicial. No es que crea que los jueces son infalibles por el contrario, están sujetos al control del tribunal de quejas. Cuando examina casos contra jueces. Este Tribunal tiene 3 miembros dice: Gil DELGADO: " Un juez de la Suprema corte, Un juez de apelaciones y del tribunal de distrito, y un juez de un tribunal de condado".4

Al principio, las actividades de los jueces suplentes estaban sujetas al control del Ombudsman, pero esto generó algunas dificultades prácticas. Tras de una enmienda de la ley, los jueces suplentes están sujetos ahora dentro al tribu

4.- DELGADO ALVARADO, GIL. "El control parlamentario de la administración". EDIT. Fondo de cultura Economica,, mex. 23 1981, pagina 93.

nal de quejas, pero al Ombudsman.

En cambio, los tribunales administrativos están bajo la competencia del Ombudsman. Los miembros de estos organismos no están sujetos a la jurisdicción del tribunal de quejas. Muchos de los casos que registra el Ombudsman, se refiere a las funciones de esos tribunales.

En Dinamarca la Iglesia Luterana no es una iglesia del Estado, en sentido estricto, pero tiene una estrecha conexión con el Estado. Los funcionarios civiles que emplean están sujetos al control del Ombudsman, excepto en asuntos que directamente involucren los principios de la Iglesia.

En otras instrucciones, el Gobierno danés tiene acciones del sistema de la empresa aérea escandinava y designa algunos miembros de su junta. Dos funcionarios civiles que ocuparon, dejaron de informar a los miembros acerca del desarrollo de la situación financiera de la empresa.

El Ombudsman sostuvo estaban bajo su jurisdicción las actividades de estos funcionarios en ese terreno.

El control sobre la administración municipal, a partir de abril de 1962, extendió la jurisdicción del Ombudsman a las personas que actúan al servicio de las autoridades municipales, en todos los asuntos que pueden ser apelados ante una autoridad gubernamental. Pero los consejos municipales actuando como un organismo son, en términos generales, ajenos a la competencia del Ombudsman, aunque éste puede l-

niciar una investigación por su propia iniciativa cuando parezca que la desición de un consejo implica una violación de esenciales intereses legales.

antes de la enmienda, muchos representantes de los de los intereses de los Gobiernos municipales sostenían que al concederse al Ombudsman a un derecho limitado de vigilancias, se perjudicaría el importante principio de la autonomía del Gobierno local.

Todavía es demasiado pronto para decidir si esta sombría predicción se cumplirá, pero no aparece muy probable que ello suceda en vista del hecho de que en 1962, el Ombudsman no recibió, más de 3 quejas dentro de los límites de la encomienda. Sin embargo, está muy claro que la encomienda tendrá una ventaja.

anteriormente ocurría con frecuencia que el Ombudsman recibía quejas en casos que habían sido conocidos en primera instancia por las autoridades municipales, y en apelación por una autoridad gubernamental. Era evidentemente insatisfactorio que el Ombudsman fuese competente únicamente para ocuparse de las actividades del organismo de apelación.

CAPITULO II.

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

- 1.- PRINCIPIOS Y PRECEPTOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR: ANTERIOR DE 1976.
- 2.- EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.
- 3.- PRINCIPIOS Y PRECEPTOS DE LA LEY DEL CONSUMIDOR VIGENTE DE 1992.

1.- PRINCIPIOS Y PRECEPTOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ANTERIOR DE 1976.

Nuestra legislación común, civil y mercantil, postula la libertad de contratación sobre la base de la autonomía de la voluntad y la igualdad entre las partes.

Estas se obligan a la extensión forma y términos que hayan estipulado en el contrato, cuyo contenido salvo que otra disposición que generalmente sea de carácter definitorio, libremente determinan.

Los principios enunciados, propios del liberalismo diecinueve, aunque informan las normas que regulan la contratación civil y mercantil, no recogen la realidad sino que la deforman monstruosamente. En efecto, no se puede hablar de libertad de contratación, ni de autonomía de la voluntad, ni de igualdad entre las partes, en las transacciones que másivamente se realizan entre consumidores y proveedores.

Aquéllos aunque más numerosos, actúan aislada individualmente. Los otros poseen el suficiente poder económico que les permiten imponer sus condiciones, sin posibilidad de discusión para la contra parte, en todos los órdenes, su sean estos de suministros del bien o servicios, su calidad, su precio, su regulación contractual, etc. Esta situación trae como consecuencia que en la práctica, el único derecho del consumidor estriba en contratar o dejar de hacerlo y, en este caso, quedarse sin obtener el bien o servicio

desendo.

Para corregir, sanando la raíz, las deformaciones equitativas relaciones con los proveedores, se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor, que constituye uno de los ordenamientos básicos que integran el derecho social.

Sin pretender establecer o recoger una definición, se puede decir que son normas de derecho social aquellas destinadas a regular y tutelar las relaciones de los integrantes de una clase o grupos sociales con los de otros, cuando esa relación son las que tipican la pertenencia a la clase o -- grupo de que se trate.

Dentro del conjunto de la sociedad existen, pues, diversas clases o grupos delimitados que, por su debilidad relativa frente a otro u otros, ameriten una especial protección jurídica.

En el caso concreto del derecho de los consumidores, sin embargo, encontramos una situación peculiar, puesto que todos, aislados o colectivamente somos, en un momento dado consumidores, a diferencia de otras ramas o manifestaciones del derecho social.

En efecto, el industrial o prestador o servicios, la propia administración pública, trabajadores y empresarios, todos en suma, requerimos para su utilización final o para su transformación, el adquirir bienes, o que se nos propor

ciones servicios.

No obstante de ello, una persona será, principal o habitual consumidor o proveedor, según la actividad que desarrolle o papel que desempeñe en sus relaciones jurídicas.

Para regular adecuadamente la realidad, son meramente expuestas, la Ley Federal de Protección al Consumidor de - bió estructurarse sus propios principios rectores, que podríamos sintetizar en 3: 1.- El de Heteronomía de la voluntad, 2.- El de Honestidad y 3.- El de Equidad.

Rompe la legislación con el principio civilista de la autonomía de la voluntad, adoptando el de Heteronomía, al establecer, en su artículo primero que sus disposiciones son irrenunciables por los consumidores. No tendrán, por lo tanto, efecto las estipulaciones por libre y deliberadamente que se hayan aceptados, que no se ajusten a los mínimos señalados por la ley.

Si bien el principio de equidad informa a la ley entera y, en mucho se superpone, y convina con la honestidad, parece marcadamente en diversos preceptos. La ley pretende que las relaciones entre consumidores y proveedores se lleven a cabo en condiciones tales que ninguna de las partes soporten cargas o asuman obligaciones, desproporcionadas o excesivas.

No porque en título sea de Protección al Consumidor

podría la ley admitir situaciones que resultarían injustas para los proveedores, aunque, inequitativamente, significarían una ventaja o beneficio para el consumidor.

Es, con mucho, más importante hacer referencia a la que falta de más exacta denominación, hemos llamado principio de honestidad.

Si por honesto entendemos que es razonable y justo, podemos afirmar que fué preocupación fundamental del legislador que los consumidores reciban, en cualquier hipótesis un trato honesto, es decir, según sus postulados de la más depurada ética mercantil, tal como se puede esperar de quien actúa conforme a una recta consciencia.

Por lo tanto, tiene 4 derechos fundamentales el consumidor a saber: para ERNESTO ROJAS BENAVIDES 5.

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

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

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

4.- El de que se respete su dignidad física, intelectual y moral."5

Los 4 derechos señalados son, a su vez, manifestación de los principios constitutivos del de honestidad y

5.- ROJAS BENAVIDES, ernesto, "La ley mexicana de protección al consumidor". Mexico mayo, 1977, pag. 106.

han sido llamados;

1.- Principio de veracidad, 2.- Principio de transparencia
3.- Principio de exacto cumplimiento y 4.- Principio de --
dignidad integral.

El principio de honestidad es sencillamente vertebral en -
el ordenamiento tutelar de los consumidores, y la necesi--
dad insoslayable para su incorporación surgió las viciadas
preexistentes, prácticas comerciales. Así, al analizar --
los preceptos sustantivos de la ley, sin dificultad alguna
encontramos en todos y cada uno de los casos, que el pro--
pósito de la disposición de que se trate persigue el correg
ir una conducta no honesta extendida entre un gran número
de proveedores. En materia de veracidad, por ejemplo, pa-
ra actuar deshonestamente no se requiere el engañar deliber
radamente al presunto consumidor, hasta en proporcionarle
la totalidad de la información conducente a una adecuada -
selección. En materia de transparencia de una operación a
crédito, no es suficiente que el acreditado conozca el monu
to de los abonos a cubrir, requiere saber también la cantid
dad total que deberá desembolsar, etc.

Es imposible, por lo tanto, para analizar la ley, ha-
cer caso omiso de las aptitudes deshonestas que acostumbra
adoptar, antes de su expedición, una considerable propor-
ción de consumidores, y que constituyen un mejoramiento de
sus elaboraciones de sus productos.

Al entrar a la consideración de disposiciones en particular, es preciso, sin embargo, hacer ciertas aclaraciones importantes.

En primer lugar es de subrayarse que la ley Federal de Protección al Consumidor, no constituye una legislación con plenitud de autonomía dentro del orden jurídico mexicano, ni tampoco es una recopilación de las normas que rigen las relaciones entre consumidores y proveedores. Sus disposiciones, salvo que según el caso de expedición, no derogan sino modifican y complementan las aplicaciones de la legislación civil sobre todo comercial.

Más aun, doctrinariamente existe un consenso absolutamente general en el sentido de que las normas de protección a los consumidores forman, substancialmente, parte del derecho mercantil. Si para efecto de su análisis teórico, se pueden estimar como relativamente independiente, es tan sólo por las características que tiene el derecho mercantil.

Por otra parte, al elaborarse la ley Federal de Protección al Consumidor, se procuró que, hasta el máximo posible estuviera redactada en términos sencillos y comprensibles estuviera para todos, prescindiendo por lo tanto, de tecnicismo que configuran sus manejos por los consumidores y proveedores. Este propósito obligó a que se incorporaran definiciones e incluso vocablos poco usuables dentro de la legislación del

procedimiento que prefirió el legislador a pesar del riesgo de la crítica por los puristas del derecho. También con la finalidad de que la ley cubriera las situaciones más típicas y sin necesidad de recurrir regularmente a normas complementarias, pudiera ser utilizada a manera directa e integral por la mayoría de la población, se optó por incorporar ciertas disposiciones vigentes, especialmente importantes a pesar de que se formasen parte de cuerpos legales.

La fracción X del artículo 73 Constitucional otorga al Congreso de la Unión la facultad de legislar en materia de comercio.

En ejercicio de ella se aprobó la Ley Federal de Protección al Consumidor que tiene, así carácter federal. Si bien esta característica implica que sus disposiciones tendrán vigencia en toda la República, también apareja relevantes limitaciones por lo que a su contenido toca.

En efecto, a pesar de su importancia social, la ley no cubre ni regula como tal en arrendamiento de bienes inmuebles.

Por igual razón queda excluida la compra - venta de bienes inmuebles cuando es realizada por individuos particulares, aunque cuando el vendedor tiene la calidad de comerciante, como es el caso de todas las sociedades mercantiles.

Tampoco regula la Ley de prestación de servicios profesionales, ni los que se prestan, en virtud de una relación laboral, ya que para ambas situaciones existe legislación específica.

Con las excepciones señaladas, caen dentro del ámbito de la ley, todo suministro de bienes o prestación de servicios a consumidores.

En virtud de la diversidad de actividades que regula y a fin de informar la terminología de su articulado, la ley establece ciertas definiciones necesarias.

Son proveedores y, por lo tanto, están obligados al cumplimiento de la Ley, los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como la empresa de participación estatal, los organismos descentralizados e incluso los órganos de estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores (artículos 2 y 3 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Consumidor es para el efecto de la Ley, quien contrata, para su utilización, la adquisición uso o disfrute de bienes o la prestación de un servicio.

El definir estos términos al consumidor significa adoptar, deliberadamente y vigorosamente una posición frente a la polémica, teórica sobre si la legislación debe tutelar únicamente al llamado " consumidor final ", o también al " intermedio ", nuestra legislación optó por proteger - -

a ambos, es decir, a quien utiliza un bien hasta su extinción, los alimentos, y a quien lo emplea para su transformación, como hace un industrial con la materia prima que le proporciona algún proveedor.

Lógicamente, no se entiende por consumidor a quien se limita, en funciones de mera intermediación, a adquirir un bien, sin hacerlo objeto de transformación alguna, para suministrarlo a su vez a los consumidores. Por lo tanto, - el comerciante, en cuanto tal no queda protegido por la ley.

Es, por último comerciante quien hace el comercio su ocupación habitual, sino también quien, aunque sea accidentalmente, realiza un acto de comercio cuando el objeto de éste sea la compra-venta o arrendamiento de bienes muebles o prestación de servicios.

"Para Antonio Garcia Pablo: "Todas estas disposiciones tienen como finalidad el garantizar que el consumidor, antes incluso de obtener el bien o servicio de que se trate, esté adecuadamente informado sobre todos los aspectos relevantes del mismo, por una parte, y, por otra, no sea engañado sobre sus características, calidad o circunstancias"7

Además, estos preceptos consagran la obligación del proveedor de actuar conforme a la verdad y, por vía de consecuencia ineludible, cumplir estrictamente lo ofrecido.

Así, se dispone que la publicidad será veraz y propo

6.- GARCIA PABLOS, ANTONIO, "35 Millones de consumidores"
Madrid, 1975, pag, 36

cionará al presunto consumidor todos los datos necesarios para el adecuado conocimiento del producto o servicio de que se trate.

Evidentemente no se impone al proveedor la obligación de informar al público en general sobre las características técnicas, o tan sólo interesas para los especialistas del objeto en cuestión.

No, lo que se pretende es que el consumidor, llamemos normal, reciba no sólo potencial, sino actualmente la información necesaria para que pueda decidir contratar o no con el proveedor, por un lado, y por el otro, ya obtenido el objeto, disponga también de todos los elementos cognoscitivos para su mejor y segura utilización.

La Ley, por lo tanto, obliga a que se proporcione al consumidor la información veraz y suficiente respecto al producto o servicio, que se le advierta sobre su peligro potenciales, que se le atribuya sobre su adecuada utilización que se precisen las garantías que lo amparan contra eventuales desperfectos, los términos y procedimientos para hacer valer esas garantías o presentar una reclamación y, en general, sobre todas las características que puedan, para el consumidor normal, tener relevancia.

No basta la suficiencia de la información. Está debe justificarse estrictamente a la verdad, Consecuentemente, se obliga a que el consumidor se le haga saber si un bien tie-

ne defectos, si está reconstruido o reparado, y se impide que en la publicidad del producto o servicio, se le adjudiquen características falsas o que puedan hacer incurrir en error al consumidor. Ejemplo de ello está en la prohibición de la anteriormente extendida práctica de indicar que un producto es de "calidad de exportación", o destinado a ésta.

Además de la falsedad que generalmente implicaba, tal mención es afrontosa para el consumidor nacional.. Significaba que los productos de mejor calidad se designaban su- puestamente al menos, a satisfacer la demanda del mercado extranjero, sin que el consumidor mexicano tuviera acceso normal sino a los de calidad inferior o insuficiente.

"Para ANTONIO García pablos: " La ley exige en este co- mo en los demás aspectos, respecto pleno al consumidor".7

Por ello no se limita a exigir la verdad en lo que - respecta a los proveedores o servicios nacionales sino que los extiende a los importados, estableciendo que hay soli- daridad entre las filiales, sucursales, o representaciones de empresas extranjeras, y éstas, para efecto de la respon- sabilidad frente a los consumidores.

Naturalmente estas disposiciones afectan la públici- dad de los productos o servicios. El anunciante deberá te- ner especial cuidado para evitar engañar o hacer incurrir en error al potencial consumidor y, asimismo proporcionarle la información suficiente.

Para facilitar el cumplimiento de la ley, ésta otorga a los anunciantes la posibilidad de recurrir a la autoridad competente, en solicitud de un examen previo a la pública ciudad de que se pretende realizar.

Esta opinión o dictamen establecerán si la pretendida pública ciudad cumple con lo que la ley exige y, además suponiéndolos favorables, traen como consecuencia al que, quien los obtenga quede exentos de responsabilidad civil frente a los obtenga o se consideren llamado a error.

Salta a la vista que esta posibilidad legal es de especial importancia principalmente en el caso de ciertos productos o servicios, y a este respecto es de señalarse - que, para no dejar al anunciante en una situación de incertidumbre o de inseguridad jurídica, la ley dispone que la autoridad competente deberá resolver sobre la pública ciudad proyectada en un plazo no mayor de cuarenta y cinco días.

En el caso contrario la propuesta se entenderá aprobada. Ya que siempre se los considera a favor para la adecuación de dicho dictamen realizado en este periodo ofrecido del planteamiento.

Para asegurar la veracidad y suficiencia de la información que se proporciona a los consumidores, se les otorgan las autoridades administrativas grandes ventajas en lo que respecta a los efectos realizados por institución de esta dependencia las importantes facultades.

2.- EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

Creo la ley, también al Instituto Nacional del Consumidor como organismo descentralizado y cuya finalidad son, básicamente, de orientación a los consumidores a efecto de que usen, racionales, dice la norma, su capacidad de compra; los informen y capaciten para el ejercicio de sus derechos; evite que sus compras se realicen conforme a prácticas que produzcan consecuencias lesivas a sus intereses, auspicio hábitos de consumo que protejan el patrimonio familiar y promuevan un sano desarrollo, y una mejor asignación de los recursos del país.

Sintéticamente el Instituto tiene como misión de informar y de orientar al consumidor para que desempeñen la función como tal, le corresponda.

Es fundamentalmente un organismo de orientación e información un ente público sin funciones normativas, sino de mero fomento a través, básicamente de la información.

No se puede soslayar en pasar en alto lo importante que son educación, la formación, y la información del consumidor, pero tampoco que, en una adecuada perspectiva sean estas funciones complementarias o, en el mejor de los casos, previa a la protección de los derechos e intereses de los consumidores.

Seguramente por esta razón se ha considerado que las funciones del Instituto deberían de ser realizadas como

actividad complementaria por la Procuraduría Federal de --
Protección al consumidor, en la que sería natural que existiera a una subdependencia encargada de sus desarrollo.

Probablemente, de modo camina bajo el enfoque y a la luz de la reforma administrativa, quien así tengan razón y salga sobrando, valga la expresión, como entidad autónoma, El Instituto Nacional del Consumidor.

Bastaría, dentro de la organización de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, la existencia de una dirección o cuando más por razones políticas o de política administrativa, de una subprocuraduría de orientación e información al consumidor.

Con ello lograrían, sin desperdicio o duplicación recursos, los propositos y objetivos de la ley.

Se completa la ley con cuidadosas, podríamos decir - excepcionalmente cuidadosas, disposiciones sobre las atribuciones de la autoridad, señaladamente en materia de inspección y vigilancia; a las sanciones por infracciones a sus preceptos; a la situación jurídica de quienes prestan servicios a las instituciones que crea y, por último, a los recursos administrativos que puedan valer contra las resoluciones derivadas del propio ordenamiento.

La Ley Federal de Protección al Consumidor marca, o establece, un inmediato importante en la evolución legislativa del país y, dentro de ella, de correspondiente al

derecho social.

De la inequitativa relación individual pasamos a los conceptos de derecho e intereses sociales.

De las soluciones jurídicas del derecho privado nos trasladamos también a las del derecho intermedio o del derecho social.

En el caso que nos ocupa lo sustituimos por el contemporáneo, y a nuestra actitud personal, individualista, la excitamos a convertirse en manifestación de una solidaridad colectiva, de naturaleza trascendente.

Ya que dentro del Instituto Nacional del Consumidor, fué una dependencia más para el sistema dentro del comercio para que vigilara los precios de los proveedores y así, el de proteger a la población consumidora.

Pero atravez del tiempo como una dependencia especial que surgió para vigilar los precios, como decíamos anteriormente, pero se consideraba que unicamente era "vigilar" pero no sancionaba, ya que esta Institución mandaba a la Procuraduría Federal del Consumidor, que todos los proveedores que tuvieran los precios alterados, y así dicha dependencia si sancionaba a los proveedores por su abuso llegado a cometer ante los consumidores.

Ya que posteriormente mencionamos que el Instituto Nacional del Consumidor, pasó a ser parte de la Procuraduría Federal del Consumidor, que se fusionó el INCO a la Procuraduría Federal del Consumidor.

3.- PRINCIPIOS Y PRECEPTOS DE LA LEY FEDERAL DEL
CONSUMIDOR VIGENTE DE 1992.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial del día 24 de Diciembre de 1992, en el período del C. LIC. CARLOS SALINAS DE GORTARI, Presidente - Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, asus habi--
tantes sabed:

Que el H. Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente:

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA"

La Ley Federal de Protección al Consumidor.

En cumplimiento al artículo 89 fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el Presidente decretó la presente Ley Federal de Protección al Consumidor.

Como lo indica la parte final, de la presente ley, en la parte transitorios indica:

PRIMERO.- La presente Ley entrará en vigor el día si--
guiente de su publicación en el diario Oficial.

SEGUNDO.- Se abroga la Ley Federal de Protección al --
Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 22 de Diciembre de 1975, y sus reformas y se derogan todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

Quedarán vigentes los reglamentos expedidos en térmi--

nos de la ley que se abroga en lo que no oponga a la presente ley.

TERCERO: Las funciones que cualquier ordenamiento encomienda al Instituto Nacional del Consumidor, se entenderá atribuidas a la Procuraduría federal del Consumidor.

CUARTO: El Patrimonio del Instituto Nacional del Consumidor, así como la totalidad de los recursos financieros humanos y materiales asignados al mismo, se transfieren a la Procuraduría federal del Consumidor.

QUINTO: Los procedimientos y recursos iniciados antes de la vigencia de la Presente ley, se seguirán hasta la su conclusión definitiva, por y ante la autoridad que ordenó el acto o impuso la sanción con la Ley que se abroga.

Por lo que respecta a la presente ley Federal de Protección al Consumidor, dentro de sus disposiciones generales, en el párrafo primero, que indica "La presente ley es de orden público e intereses social, y de observancia en toda la República"; de su artículo primero de la presente ley.

Todo consumidor tiene derecho a la protección de sus intereses, a la seguridad jurídica y equidad que exista por las relaciones entre proveedores y consumidores.

Ya que sus principios básicos de todo consumidor, tiene el de proteger a la vida y salud, que provoquen e integren un peligro a la vida, por riesgos ocasionados.

La Procuraduría Federal del Consumidor, que constituye uno de los ordenamientos básicos que integran el derecho social. Que dentro de los efectos de esta ley, su artículo 2º se define al "consumidor": La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.

PROVEEDOR:- La persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede, el disfrute o uso de bienes, productos o servicios.

SECRETARIA:- La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

PROCURADURIA:- La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

En el que todo proveedor está obligado a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos términos, plazos, fechas, modalidades, etc., obligado o convenido con el consumidor, entre uno u otro. (artículo 7º de la presente ley).

En efecto la Procuraduría Federal del Consumidor es sin duda, el de proteger los intereses de los consumidores que los ocasionen, por parte de los proveedores o prestadores de servicios, por su debilidad relativa frente a otros u otros, ameritan una especial protección jurídica.

La Ley pretende que las relaciones entre proveedores y consumidores se lleven a cabo en condiciones tales que -

ninguna de las partes soporten las cargas o asuman obligaciones, desproporcionadas o excesivas. Como es de considerarse que tienen " las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría un término no mayor de quince días, la información necesaria que le sea requerida para substanciar los procedimientos a que se refiere esta ley ". (artículo 13 de esta Ley).

Como indica en su artículo 20 de esta Ley, que la Procuraduría Federal del Consumidor: Es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio.

" Para Andrés Serra Rojas dice: Tienen funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, y procurar la equidad y seguridad jurídica, en las relaciones entre proveedores y consumidores".⁸

Como es de señalarse que domicilio de la Procuraduría Federal del Consumidor, está considerada en la Ciudad de México, D. F., se establecerán las delegaciones en todas las entidades federativas.

Una preocupación actual consiste en tratar de vencer los obstáculos legales, económicos y sociales que dificultan o hacen imposible para muchos el hacer uso del sistema legal y, en consecuencia, de su derecho a la verdadera libertad.

8.- DR. SERRA ROJAS, ANDRÉS, " DERECHO ADMINISTRATIVO", ⁴⁵
6ª Edición Tomo 1, Editorial Porrúa, México, Pág. 345.

Imperativo social básico en las sociedades contemporáneas es la necesidad de hacer accesible a todos la justicia; de que los derechos de las personas sean efectivos y no meramente simbólicos.

En este contexto se cuestiona a que precio y en beneficio de quien trabaja el sistema legal. Este cuestionamiento fundamental no sólo es formulado por los juristas, sino que también por otros científicos sociales.

" El orden jurídico debe ser accesible a todos y conducir a resultados social e individualmente justos".9.

La justicia social como premisa básica presupone el acceso de todos al orden jurídico.

En su artículo 25 de esta Ley, indica que : La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear medios de apremio: Fracción I multa por 200 veces el salario Mínimo vigente en el D. F. y fracción II el auxilio de la fuerza pública.

Los problemas del consumidor surgen específicamente dentro del marco de este planteamiento: Son parte de los nuevos derechos sociales que caracterizan a las sociedades de nuestro país.

Los derechos del consumidor son derecho sociales, como lo es, entre otros, el derecho al trabajo y a la salud, y es derecho social en la medida en la que se establece una obligación positiva a cargo del Estado, en el sentido de

9.- SERRA ROJAS, andres, Op. cit. ,pag.387.

poner en efecto un mecanismo que haga efectivo el ejercicio del derecho del consumidor.

Dentro de las relaciones del trabajo, entre la Procuraduría, los trabajadores se regulan por la Ley Federal del Trabajo al servicio del Estado, en su apartado b), del artículo 123 de la Constitución Política Mexicana.

El personal de confianza se considerará, al que desempeñe funciones directas, vigilancia, inspección, supervisión, establecida por esta Ley de la Materia (artículo 29)

El orden jurídico, tiene que igualar las desigualdades para que realmente resplandezca la justicia y la dignidad.

En el sistema legal, a la información y publicidad, la Procuraduría Federal del Consumidor, en su artículo 32 la información y publicidad relativa a bienes o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces comprobables, y exentos de textos, diálogos, sonidos, etc., descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por inexactitud.

En la actualidad han emergido con fuerzas nuevas necesidades e intereses públicos, generales y colectivos, que caracterizan muy marcadamente a las sociedades del siglo XX. Se quiera o no, nuestras comunidades están señaladas por una producción masivos que necesitan indudablemente de una regulación jurídica, la cual proteja a los débiles frente a los que, con la organización de litigios a su disposi-

ción, emplean el sistema legal para hacer prevalecer propios intereses.

El que anteriormente era un comprador local de dimensión débil, en la actualidad se ha transformado en elemento de un mercado de masa, que es objeto de campañas publicitarias, y de presiones por parte de grupos de producción y distribución poderosamente organizados.

La Procuraduría Federal del Consumidor en su capítulo XIII, de sus disposiciones comunes en su artículo 99 indica: La Procuraduría recibirá las reclamaciones de los consumidores con base en esta Ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral o por cualquier medio idóneo según sus requisitos: Señalar nombre y domicilio del reclamante; descripción del bien o servicio que se reclama, y sus hechos; señalar nombre y domicilio del proveedor, que contenga el comprobante o recibo que ampare la operación.

Dentro del procedimiento de la conciliación en su artículo III de esta ley, indica que la Procuraduría señalará día y hora para su celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes e indica que deberá tener lugar, por los menos 4 días después de la fecha de la notificación de la reclamación al proveedor.

La Procuraduría dentro de la fase de conciliación en el que, el conciliador expondrá a las partes un resumen de

la reclamación y de informe presentado. Ya que es el fin que persigue la Institución, para no irse a un procedimiento más tardado.

El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación.

La fusión de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor. Nace un nuevo organismo con mucha experiencia.

Comienza en 1993 con importantes noticias para los consumidores y la más relevantes de ella es la fusión de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor e Instituto Nacional del Consumidor, para crear un organismo más sólido y ágil, con mayores atribuciones en materia de información, orientación, asesoría, conciliación y arbitraje en materia de transacciones comerciales.

La nueva pero experimentada Institución supervisora (reúne 34 años de actividades acumulados por Profeco e Inco), pone particular atención a las tareas informativas por que así lo exigen las transformaciones que experimenta el país, principalmente en el aspecto económico, como es el mejoramiento en la calidad de bienes y servicios, la presencia creciente de artículos extranjeros en nuestro mercado y paulatina pero firme estabilización de la economía, así la posibilidad de elegir bienes de buena calidad a precios mo-

dicos.

Estos elementos conforman una realidad diferente que exige a la sociedad actitudes innovadoras y organismos reguladores distintos a los existentes algunos años atrás, - con objetivos y funciones renovadoras.

CAPITULO III.

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS, EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

1.- RECEPCION DE QUEJAS:

2.- RENDICION DEL INFORME:

3.- ETAPA CONCILIATORIA.

4.- EL ARBITRAJE:

5.- RESOLUCION ADMINISTRATIVA.

1.- RECEPCION DE QUEJAS:

La Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 99 indica que: La Procuraduría recibirá las reclamaciones de los consumidores con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo.

Más adelante en su mismo artículo 99 fracción I: Nombre y domicilio del reclamante.

Dentro de esta fracción; es de suma importancia, que así la Procuraduría tenga conocimiento de quien presenta una reclamación, o quien fue lesionado de algunos de sus intereses.

Más adelante, dentro de este mismo artículo 99 de esta Ley en su fracción II dice: Que la descripción del bien o servicio que se reclama y relación suscita de los hechos. Para satisfacer la reclamación que se presenta, debe proporcionar, un resumen donde plantea el problema del que fue lesionado en sus intereses.

En su fracción III de este mismo artículo (99 de esta misma Ley) dice: Señalar nombre y domicilio del proveedor que contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación.

Al proporcionar su nombre y domicilio del proveedor, es para que al momento de realizar la diligencia el personal que actúa, sea más fácil de localizar a la parte, que -

fue llamada a juicio, y que es de suma importancia el de proporcionar un comprobante que indique su razón social.

También la Procuraduría, dentro de su último párrafo de este mismo artículo 99 dice: Podrá solicitar a las autoridades Federales, Estatales, Municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor.

Como es de indicarse, que las autoridades para facilitar el trabajo es de suma importancia, ya que al momento de citar al proveedor ante la Procuraduría, debe proporcionar los suficientes datos del proveedor, y así puedan dar una solución al consumidor. También dichas autoridades la información que deban proporcionar, tienen un término de 15 días a la fecha de su presentación, en el momento de su queja.

La Procuraduría Federal del Consumidor, por lo consiguiente, que es la de proteger a los consumidores en sus intereses que les lleguen a ocasionar daños y perjuicios que le lesionen sus intereses creados.

En el que también todo consumidor, puede presentar su reclamación en cualquier lugar que se encuentre o el domicilio del reclamante.

Por lo que se refiere en la parte de la notificación que es de suma importancia dentro del procedimiento, que se indica en su artículo 103 que señala: La Procuraduría noti-

ficará al proveedor dentro de los quince días siguientes - a la fecha de recepción y registro de la reclamación.

Continuando con las notificaciones, el artículo 104 de esta misma Ley, indica que deben ser la diligencia en forma personal, cuando se traten en los siguientes casos:

FRACCION I.- Se trate de la primera notificación. Se le corra traslado de la queja, al iniciar el procedimiento.

FRACCION II.- Se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo.

FRACCION III.- Se trate de notificación de laudos arbitrales.

FRACCION IV.- Se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o una sanción.

FRACCION V.- Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación.

La Procuraduría al momento de realizar todas las diligencias, deban hacerse por conducto del notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado u otro medio fehaciente autorizado por la Ley.

La Procuraduría Federal del Consumidor, dentro del procedimiento que tiene, el de velar los intereses de los consumidores y protección, tienen como facultad, el de recibir toda clase reclamación dentro de una fecha determinada que es de los seis meses siguientes. En su artículo 105 de esta misma ley, en su fracción I dice: Que debe de tratarse -

de enajenación de bienes o prestación de servicios.

Los procedimientos dentro de la recepción de quejas, - se indica que la consignación entre las partes, que es ante la Procuraduría es mediante la exhibición de billetes de depósito expedidos por la Institución legalmente facultada.

2.- RENDICION DEL INFORME.

Si el problema de la persona que va a presentar su queja procede, se recibe por conducto de la Dirección General de Quejas para lo cual se asentarán los datos personales de las partes, y al prestador de servicios se le requerirá que en un plazo de cuatro días hábiles siguientes después de la fecha de la notificación de la reclamación al proveedor, según el artículo 111 de esta misma ley, en el que indica: -- Que debe presentar un informe respecto de la reclamación - que le hace la parte consumidora.

La Procuraduría Federal del Consumidor, para el cumplimiento del requerimiento anterior se apoya en el apercibimiento que hacen a los proveedores, ya que algunas veces estos no están contemplados en esta misma ley en su artículo 25 fracción I, en el que se refiere en la aplicación de multas que consisten hasta 200 veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal.

Algunas veces el proveedor en su informe que presenta por escrito ante esta Institución, señala su interés de --- llegar a un arreglo con el quejoso, para lo cual la Procuraduría Federal del Consumidor, le requiere al proveedor que acredite por escrito, que el consumidor ha quedado satisfecho de lo que reclama, dándose todo lo anterior el caso se archiva como asunto total y definitivamente concluido.

La Procuraduría Federal del consumidor, dentro del -- procedimiento del informe por parte del proveedor o prestador de servicios, que en algunas ocasiones, dicho proveedor se rehusa a presentar el informe que se le ha requerido por esta Institución apoyada en su ley, y en su artículo 25 frcción I referente a la aplicación de la multa que se le hace efectivo dicho apercibimiento al prestador de servicios, y dándoles nuevamente a las partes una cita para audiencia de conciliación, apercibiéndolo nuevamente al proveedor o - prestador de servicios con base en ese mismo artículo, para el caso de no comparecer a la audiencia de conciliación, se tendrá como otra medida de apremio.

3.- ETAPA CONCILIATORIA.

Llegado el día y hora señalado para el desahogo de la audiencia de conciliación, se procederá a levantar una acta en donde quedará asentado la comparecencia de las partes, -

sus manifestaciones de cada una y si el proveedor está ----
dispuesto a satisfacer la reclamación en esa misma acta se
hará un convenio en donde las partes se comprometen a cum--
plir el mismo, en el cual se eleva a cosa juzgada y previa
comprobación por escrito ante esta Procuraduría de que ya -
se dió cumplimiento a dicho convenio, se archivará como - -
asunto totalmente concluido.

Dentro de la conciliación, se realiza también, como lo
indica el último párrafo del artículo III de esta misma ley
que dichas conciliaciones podrán celebrarse por vía telefó--
nica o por medio idóneo, y cuyo caso serán necesarios que -
se confirmen por escrito los compromisos.

Se realiza con el fin de evitar que toda clase de - -
asuntos trascienda a etapas procesales que significarían --
para las partes un gran período o lapso de tiempo indeter--
minado, y en el que se juegan el todo o nada, es decir, que
se puede seguir la secuela de un juicio y al finalizar el -
mismo la sentencia sólo puede versar sobre dos situaciones:
Se condena o se absuelve, no existiendo término medio, si--
tuaciones que se intentan con la conciliación, ya que en la
misma se busca el avenimiento de intereses de las partes.

CONCEPTO DE CONCILIACIÓN:- Es como lo señalamos ante--
riormente es el avenimiento de intereses, es decir, poner -
de acuerdo a dos o más personas que estaban enemistadas.

Es el acto que tiene por objeto evitar el pleito que una o varias personas intentan entablar contra otra u - - - otras, procurando la avenencia de las partes.

Como se aprecia en las definiciones anteriores, lo que resalta en las mismas lleguen a un arreglo satisfactorio.

Partes en la conciliación son: Las personas que se encuentran implicadas en el conflicto o que con su intervención proponen bases para lograr la solución al conflicto planteado.

CONCEPTO DE CONSUMIDOR:- Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios (artículo 2 DE LA L.F.P. C.)

CONCEPTO DE PROVEEDOR:- Es la persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios.

CONCEPTO DE FABRICANTE:- Es la persona física o moral que tiene la responsabilidad directa en lo que respecta a que el bien o servicio ofrecido se encuentra en las condiciones mínimas de seguridad y de calidad, toda vez que es él quien lo elabora.

CONCEPTO DE COADYUVANTE:- Pueden presentarse en la conciliación colaborando en forma indirecta para la solución al caso específico.

CONCEPTO DE PERITO:- Eventualmente elaboran de acuerdo

su entender, emitiendo dictámenes y sentando bases para lograr una conciliación, ya que ambas partes están sometidos al peritaje el consumidor y el proveedor podrán designar a sus respectivos peritos. Artículo 107 IP.F.C.)

CONCEPRO DE VERIFICADOR: Cuerpo de Inspectores que son los ojos del conciliador y que tienen su función para constatar actas, las características del servicio o bien contratado.

De acuerdo al Artículo 98 de la Presente ley, que dice, que por visita de verificación son las que se practiquen en los lugares como de almacén, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías en los que se presten servicios.

En el que se deben de constatar el examinar, los productos o mercancías en los que se presten servicios y los documentos e instrumentos relacionados con lo que se trate.

En su segunda Fracción del artículo 98 de la presente ley, continuando de la verificación, es también verificar precios, cantidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes y servicios.

CONCEPTOS DE CONCILIADOR: Es el que previo conocimiento del asunto que va a llevar, asiste a un concilio para llegar a un acuerdo amistoso entre las partes, allegándose de elementos para tal fin.

La Procuraduría Federal del Consumidor, tiene un cuerpo

de conciliadores que previo conocimiento del asunto del que trata, invitan a las partes a llegar a un arreglo satisfactorio para las mismas y al lograrse ésto se sanciona dicho compromiso elevandolo a categoría de cosa juzgada pero tal fin, que no es sencillo, conlleva a una serie de situaciones que para lograrse el mismo la procuraduría tiene medios de apremio, con los que se presiona a las partes, a fin de dar respuesta satisfactoria a la reclamación.

La conciliación como apartado especial es el relativo al conciliador, quién es el sujeto el que buscará una satisfacción para un conflicto, en forma práctica y objetiva, velando siempre por los intereses del consumidor, en cierto modo propone vías de arreglo allegándose para tal fin de elementos encaminados a solución pacífica de los problemas, y en ciertos casos presionando a las partes, que es el arreglo general es a la proveedora.

Características ; el conciliador debe ser una persona de fácil palabra, abierta al diálogo y al entendimiento , debe ser objetivo con espíritu de lucha, conocedor de la materia, con amplio criterio y demás características que conforman la naturaleza del ente antes mencionado.

Reviste su función en una gran importancia, toda vez en caso de discrepancia entre las partes, y en supuestos que las mismas no estuvieran ante la presencia de un conciliador, dicha situación se convertiría en una barbaridad, e-

quiparando entre lucha de ambas partes.

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

La reclamación jurídica procesal en la procuraduría Federal del Consumidor, se extingue por la conciliación entre las partes, por allanamiento o por desistimiento; en materia civil y particularmente en el párrafo final del artículo 55 del Código de Procedimientos Civiles, señala que salvo los casos que no le permita la ley, los magistrados o jueces durante el juicio o funcionarios autorizados por el Tribunal Superior, distinto de los que intervengan en la decisión del litigio, están facultados para exhortar en todo tiempo a las partes, a tener voluntariamente un avenimiento sobre el fondo de la controversia, resolviendo sus diferencias mediante convenio por el que pueda darse por terminado el litigio.

Ahora de acuerdo con el Código Civil en su artículo. No. 2944 tenemos que la transacción es un contratato por medio

del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia, o previenen una futura.

El desistimiento es la renuncia expresa a la instancia o la acción. En todos los casos, el desistimiento produce el efecto de que las cosas vuelvan al estado que tenían antes de la presentación de la queja y obliga al que lo hizo a pagar los daños ocasionados a la otra parte.

El desistimiento sólo es válida el de la parte - consumidora o de su apoderado previsto de la cláusula especial.

El pago o cumplimiento o sea la entrega de la cosa o cantidad debida, o a la presentación del servicio prometido extingue igualmente la relación jurídica procesal, y por entendida termina el juicio por el que se demandó la cosa, la cantidad o la prestación: artículo 2065, 2069 y 2072 del Código Civil.

Para que de cualquiera de los medios de extinción de la acción (queja), es necesario que se haya llevado a cabo a una etapa de conciliación.

Entendiéndose por conciliación al hecho de componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí, de armonizar y transigir sus diferencias, de concordar sus diversas aspiraciones.

El acto conciliatorio es un medio de administrar justicia, para comprender bien la idea de conciliación ante la

procuraduría Federal del Consumidor, es necesario máquinarse el principio de un pleito. Hay dos personas que cuestionan sobre un derecho cualquiera, una de ellas tiene razón en lo que pretenden, y la otra solicita una injusticia o bien ambas reclaman en parte algo que por equidad se les debe y algo exag^urado o injusto que no pueden otorgarseles.

Van a entrar a un litigio, que se van a someter sus dife^{re}ncias a un tercero que declara de ellas y como tiene razón o que demandan en lo que quiere.

Pero un litigio es penoso, caro, molesto, perturba las relaciones económicas y la tranquilidad de la vida social; hay que evitarlo, y para evitarlo se ententa la conciliación de futuros litigantes.

La conciliación debe ser el procedimiento encaminado a que en la cuestión de que se trate, cada litigante que conozca su contrario, lo que haya de justo en su respectiva demanda y se disponga a satisfacerlo, persuadido de que ese es su deber y sin necesidad de que el adversario apele a los medios. Ahí no cabe el apremio, sino a la persuasión y la reflexión.

4.- EL ARBITRAJE

Agotada la fase conciliatoria y sino se lograra esta dentro del procedimiento se requeriría para un buen manejo y satisfacción aplicable dentro de la fase conciliatoria se estaría la aplicación y satisfacción del consumidor ya que

según el propio artículo 117 del procedimiento arbitral de la Ley Federal de protección al Consumidor, en el que se señalan, la Procuraduría podrá actuar como arbitro cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación procedimiento conciliatorio previo.

En amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje, y la Procuraduría tendrá libertad de resolver en conciencia y a buena fé guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del Procedimiento.

La Procuraduría tendrá la facultad de allegarse a todos los elementos que prueba, que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. La Resolución corrección correspondiente sólo admitirá aclaración de la misma.

En el juicio de estricto derecho, las partes formularán compromisos en el que fijarán igualmente las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, en el que se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y, a falta de disposición de dicho Código el ordenamiento procesal Civil local aplicable.

Las resoluciones en juicio arbitral en estricto derecho dictadas en el curso del procedimiento admitirán como recurso de revocación.

Los laudos no admitirán recurso alguno, si así lo disponen las partes en el compromiso arbitral.

Para el caso de que las partes no hayan llegado a un arreglo conciliatorio, no obstante de que se hayan agotado la rendición del informe, y la etapa de audiencia de conciliación, el conciliador adscrito a esta Procuraduría, exhortará a las partes a que terminen la controversia por medio del juicio arbitral.

En este juicio arbitral también llevarse ante ésta - institución para lo cual tanto la parte consumidora, como la parte proveedora deben de plasmar su voluntad de someterse al mismo, no podrá llevarse a cabo.

5.- RESOLUCION ADMINISTRATIVA

Si se ha desahogado la etapa de conciliación y no se logró ésta, la ley Federal de Protección del Consumidor en su artículo 135 de esta ley indica: en contra de la resolución de la Procuraduría dictadas en las disposiciones de esta ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer por escrito el recurso de revisión.

De inferirse la existencia de una posible violación, se dará al consumidor y proveedor un término de días comunes a ambos para que rindan pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excedrá de quince días hábiles, en base a las circunstancias, pruebas u otros elementos de juicio, determinará si existió o no violación a la ley y dictará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos del consumidor.

Sí los hechos motivo de la reclamación concisten en infracción a artículos de la ley Federal de Protección al consumidor, diversos de los mencionados en los artículos 136 esta misma ley que indica que el recurso de revisión se interpondrá ante la procuraduría que emitió la resolución y será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el procurador.

Así como también todo recurso de revisión será improcedente en los siguientes casos artículos 140 fracción I indica cuando se presenta fuera de tiempo, Fracc. II.- Cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se actúa; Fracción; Cuando no se esté suscrito a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

Ahora bien, si vencido el término concedido a las partes, estas ofrecen pruebas y formulan alegatos, se acordarán estas aceptándolas y desechándolas según corresponda, hecho lo anterior se procederá a dictarse la resolución administrativa que proceda como lo indica dentro del artículo 138 de esta misma ley, en el que se señala: Sí se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de treinta días para tal efecto.

La autoridad podrá allegarse los elementos de convicción que consideren necesarios.

En el Artículo 137 señala que podrán ofrecerse toda clase de pruebas, excepto la confesional, siempre que tengan relación con la resolución recurrida.

Al interponerse el recurso de revisión deberán de ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse los documentos relativos.

Se establece que hasta el momento en que se dicta la resolución administrativa que proceda, se agota el procedimiento de resolución llevado a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

El artículo 141 de esta misma ley, la interposición del recurso suspenderá la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas.

Respecto de cualquiera otra clase de resolución administrativa y de sanciones que no sean multas, la suspensión sólo otorgará si concurren a los siguientes requisitos: Fracción I.- Que la solicite el recurrente.

Fracción II.- Que el recurso haya sido admitido.

Fracción III.- Que de otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta ley.

Fracción IV.- Que no se ocasionen daños o perjuicios a tercero en términos de esta ley, a menos que se garanticen estos en el momento que se fije la autoridad administrativa.

Dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor co-

mo señala el artículo 142 que no procede el recurso de revisión contra laudos arbitrales.

El artículo 143 que: contra la resolución administrativa emitida para resolver algún recurso no procederá otro.

CAPITULO IV.

EL PROBLEMA JURIDICO DE LA CONCILIACION LLEVADO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, (ANEXO COPIA SIMPLE DE UN EXPEDIENTE).

- 1.- EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR;
- 2.- LA IMPORTANCIA DE LA ETAPA CONCILIATORIA LLEVADA A CABO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
- 3.- EL COVENIO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
- 4.- CASOS RELEVANTES.

1.- EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR:

ARTICULO 111.- La procuraduría señala día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación, en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos cuatro días después de la reclamación al proveedor.

La conciliación podrá celebrarse por vía telefonica o por medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirme por escrito los compromisos adquiridos.

ARTICULO 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos se le impondrá medida de apremio, y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de diez días, en caso de no asistir en ésta se le impondrá una medida de apremio, y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación, y no presente dentro de los siguientes diez días justificación fehaciente de su insistencia, se tendrá por desistido de la reclamación, y no podrá presentar otra ante la Procuraduría, por los mismos hechos.

ARTICULO 113.- El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y

los puntos de controversia, y los exhortará para llegar a un arreglo. Sin perjuicio sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de soluciones.

ARTICULO 114.- El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de los tribunales que a la Procuraduría le confiere la ley. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarios para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancias de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones.

En caso de que se suspenda la audiencia el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes.

De toda audiencia se levantará el acta respectiva.

ARTICULO 115.- Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitiran recurso alguno.

Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.

ARTICULO 116 En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como arbitro a la procuraduría, o algún árbitro oficialmente recono-

cido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

En caso de no aceptarse el arbitraje, se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.

De acuerdo al procedimiento conciliatorio, se llega a considerar de suma importancia, ya que aquí, se maneja la forma de llevarse a cabo dichos manejos, de acuerdo al sistema que se adecue cualquier problema que tengan entre el consumidor y el prestador de servicios.

También dentro de la conciliación encontramos diversos puntos, de como solucionar la controversia tanto de una manera tan práctica de resolverlos, ya que el conciliador debe tener, conocimientos de lo que llega a ser las conciliaciones.

Como tratar a la gente tanto el consumidor como el prestador de servicios, dicho conciliador debe tener paciencia al someterlos al conflicto de la controversia, y así procurar que ambos tengan un buen arreglo conciliatorio. La Procuraduría Federal del Consumidor; ya que tiene como fin el de satisfacer a los consumidores, como el de proteger los intereses de ellos, que exista equidad e igualdad de ambos, y su seguridad íntegra de sus bienes adquiridos.

Dentro del sistema de la conciliación tenemos que, para satisfacer la conciliación es que debe tener o reunir los elementos necesarios para que tenga medios suficientes para dar una conciliación satisfecha.

2.- LA IMPORTANCIA DE LA ETAPA CONCILIATORIA LLEVADA A CABO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR:

Como ya se vio en todo lo expuesto anteriormente, la Procuraduría Federal del Consumidor, con relación en el artículo III de esta ley Federal del Consumidor; señala el procedimiento conciliatorio.

Ya que una vez el consumidor, requiere de la protección y la ayuda de esta autoridad, y una vez que se le cita al proveedor, ante esta Institución, como lo establece el artículo antes mencionado (III de esta ley.), que donde establece la fecha, la hora para la celebración de la audiencia de conciliación.

Esto es muy importante dentro de la etapa conciliatoria, donde se establece la fecha y hora para la audiencia de conciliación, en la cual en este punto se fija la litis (puntos en controversia).

El conciliador, para presionar al proveedor, le requiere que acredite su personalidad mediante una carta poder, ya que importante para la Procuraduría Federal del Consumidor, y que es un documento necesario que debe proporcionar todo proveedor, una vez que fue citado por esta dependencia en el cual el conciliador presiona al demandado, donde le proporcionar una solución al problema.

También se considera importante dentro de la etapa conciliatoria, el haber llegado a un arreglo satisfactorio

y para el caso de que el proveedor no quiera respetar el convenio de esta Procuraduría, en donde se señalan su artículo 110 de esta misma ley, que dice: Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de casa juzgada y traen aparejada ejecución.

Lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.

La procuraduría dentro de su función que tiene, es únicamente conciliatoria para las partes, donde se celebran convenios y laudos que son emitidos por esta autoridad, en el cual la parte afectada puede acudir ante los tribunales competentes.

Visto lo manifestado anteriormente se apoya en el artículo 272-A del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Se considera de suma importancia que el conciliador, una vez que sometió a las partes, y el proveedor no quiere cumplir con el convenio; la procuraduría ya que es un organismo conciliatorio que tiene esta dependencia el de presionar al proveedor para que cumpla con el consumidor en una forma de garantizar el bien reclamado.

de lo anteriormente dicho, para que de una u otra forma, todo procedimiento conciliatorio se debe de ventilar dentro de esta Procuraduría, mediante los convenios que se celebren, para que esta forma poder satisfacer al consumidor, en lo que se refiere en cuanto al tiempo y cuestión ec

nómica.

La función del conciliador es muy importante, ya que él es un simple mediador de las partes, para satisfacer una controversia.

Como lo indica el artículo 113 de esta ley Federal del Consumidor, que: "el conciliador toma su papel de mediador, una vez que expone a las partes un resumen de la reclamación, y del informe que fue presentado, el conciliador los exhortará una y varias opciones, para que de conciliación al problema".

En ocasiones se puede manejar el monto de lo reclamado como suma importancia, donde el conciliador podría solucionar la controversia más rápida.

Como podríamos poner un ejemplo de un consumidor se queja de un producto de un bien que se lo repararon por una cantidad XX, y el proveedor consiente deque fue su error por parte de él, y el conciliador lo maneja de acuerdo al monto reclamado, para así satisfacer la controversia.

Como se dice que es mejor un buen arreglo que un mal pleito.

La Procuraduría Federal Del Consumidor, es una Institución pública y de interes social, ya que se rigen en toda la republica y de interes social.

En el cual como autoridad administrativa que tiene su función el de imponer sanciones administrativas, para el caso

de que el proveedor no haya cumplido con lo establecido por esta ley.

Una vez que se citó al proveedor, y éste no cumple a la cita convenida o no rinde el informe relacionado con los hechos, que es materia de la reclamación.

El conciliador le impondrá una medida de apremio ya sea por desacato a la autoridad donde se fundamenta dentro del artículo 112 de la ley federal de protección al consumidor, ya que dicha procuraduría como representación social es el de proteger los intereses de los consumidores. Ya que es importante el mencionar, que tiene esta dependencia el de salvaguardar los derechos del consumidor, donde esta institución debe tener una función más rígida, mediante las medidas de apremio impuestas a los proveedores al hacer valer, en una forma de que la Procuraduría, debe de tener un departamento encargado especial para las medidas de apremio, consistentes en multas impuestas a los proveedores

Ya que en este caso dicha autoridad, todas las multas son remitidas al Departamento de la Tesorería del Distrito Federal, para que la haga efectivas dichas multas.

Tomando en cuenta lo antes mencionado es por eso que la Procuraduría, ha venido perdiendo fuerza como autoridad, porque el Departamento de la Tesorería del Distrito Federal en muchas ocasiones no las hacen cumplir, dichas multas, ya que ocasiones no son cobradas. Es por eso que el provee-

dor se burla de la Procuraduría, ya que él prefiere ser multado, para que no dé conciliación al consumidor.

También es muy importante para la Procuraduría, el de tener un departamento encargado de controlar todo tipo negocios, y ver que es el más reincidente, ya que en algunas ocasiones existen malos prestadores de servicios.

En este caso la Procuraduría, con este departamento vigilaría todo tipo de establecimientos o negocios, y ver el número de problemas que tenga, por la cual acuden ante dicha dependencia. Ya que su función sería que si el negocio seguido problemas esta autoridad, lo manejaría por medio de clausuras al establecimiento ya sea definitiva o parcial.

Ya que en México estamos en pleno siglo XX y entramos en una etapa de control de calidad, con el tratado del libre comercio.

Así la Procuraduría, en estecaso podría tener mayor fuerza para seguir saliendo adelante siempre. Su fin de la Procuraduría, como se dijo anteriormente, que es el de proteger los intereses de los consumidores. Ya que en algunas ocasiones algunos consumidores utilizan esta dependencia para tratar que le solucionen su problema.

Aquí en este caso su función del conciliador en el que es un mediador entre las partes y estudia el problema, ya que su fin es el de proteger al consumidor, pero como decíamos anteriormente una vez que se encuentran presentes las

partes, y le expusieron sus puntos de controversia, si el consumidor tiene la razón, obliga al proveedor a subsanar su error.

Y para el caso de que el consumidor no tenga la razón, el conciliador tiene que ser muy inteligente para tratar de solucionar el problema de un modo no tan drástico.

Ya que en ocasiones todo consumidor no tiene la razón por ese motivo algunos tratan de perjudicar a las personas, fastidiando a los demás.

Por esa razón considero de suma importancia que se debe de exigir a toda persona quien quiera presentar su queja deba de exhibir medios suficientes para así solucionar su problema, rápidamente proporcionando como notas, recibos, o un testigo si estuvo presente en el momento de que se suscitó el problema.

Ya que el testigo podría ser importante para solucionar el problema. El testigo en este caso que es presencial de los hechos debería de aceptarse el procedimiento conciliatorio y así satisfacer la reclamación rápida, pronta y expedita de una forma práctica.

Una vez que las partes no quieran ponerse de acuerdo, la Procuraduría, en su artículo 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, podrá actuar como arbitro cuando los interesados así lo designen.

Ya que existen dos tipos de arbitraje, la de Amigable

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

Composición y de Estricto Derecho.

En Amigable Composición se fijan las cuestiones del objeto del arbitraje, donde el árbitro a su criterio de él, resuelve a consciencia y a buena fé guardada, sin sujeción a reglas legales, y de acuerdo a las formalidades del procedimiento arbitral.

El Arbitro tendrá la facultad de regirse de acuerdo a todos los elementos que juzgue necesario para resolver las cuestiones que se le hayan planteado.

Por lo que respecta al juicio arbitral de estricto derecho, donde las partes formularán compromiso de acuerdo al procedimiento que se establezca, donde el Código de Comercio es supletorio, y en caso de este de que falta disposición de dicho Código, se hará el procedimiento Civil local aplicable.

Por lo que respecta al laudo arbitral que emite la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse, su cumplimentación iniciar dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

Ya que en este caso la secretaría tiene una lista de la cual puedenser como árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales. Ya que ellos pueden ser designados por las partes o por la procuraduría en cualquier momento que lo requieran.

3.- EL CONVENIO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR:

Se considera como la más importante fuente creadora de obligaciones. El Código Civil en su artículo 1762 dice: "convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones".

Si se toma el convenio en sentido estricto tenemos que "convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos toman el nombre de contrato".

Artículo 1793 del Código Civil, para que nazca o se dé un convenio se necesitan los siguientes elementos:

- 1.- El acuerdo de voluntades o consentimientos.
- 2.- El Objeto.

El contrato se considera como la vía más amplia para creación voluntaria de derechos de crédito y de esta forma siempre que se den sus elementos, se producirá los efectos de un acto de éste tipo, aunque esa especie del acto no estuviera regulada por la ley.

De lo anterior se plasma, un ejemplo de creación de convenio.

El señor Reyes le dice al señor Martínez, te vendo mi casa de la calle Hidalgo Número 54 en cuarenta y cinco mil noventa pesos.

Con este acuerdo de voluntades el señor Martínez se obliga a pagar la cantidad antes mencionada, si ambos convinieron dicho acuerdo con lo antes mencionado, surgiendo de esta

obligaciones recíprocas para el señor Reyes y para el señor Martínez.

En nuestra materia tenemos que también puede darse el convenio, se considera que es la finalidad principal de ésta Procuraduría ya que dicho fin es la conciliación de intereses que de las partes que desde luego las pretenciones de ésta son completamente opuestas, y gracias a la etapa conciliatoria se puede llegar a este fin.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 115 párrafo segundo dice: Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitira recurso alguno.

De lo anterior se manifiesta que el convenio se considera como una forma de conciliar intereses de las partes y como una forma de extensión de las quejas receptadas en esta Institución; el convenio llevado a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, surte efectos de Resolución Ejecutoriada, ya que el mismo se toma como cosa juzgada, y para el caso de que no se cumpliera este convenio por alguna de las partes, la parte afectada puede promover ante juzgado competente el cumplimiento forzoso del mismo, dando como resultado el convenio que tiene de fuerza legal ante tipo de autoridades (judiciales) y no limitativamente a autoridades administrativas.

Si se dá importancia y consecuencia jurídica al convenio que se llegan a celebrar ante la Procuraduría, se debería de darse la misma importancia y razón jurídica a la etapa de la conciliación en un juicio ordinario civil, con el objetivo de acortar el tiempo en que puede llevar a cabo un juicio.

El convenio ayuda a no llegar a la Resolución Administrativa, ya que favorece a la composición de la controversia entre las partes mismas.

La parte quejosa al momento de recurrir a la Procuraduría Federal del Consumidor, lo hace con el afán de poder solucionar su problema por medio de la conciliación, pero si ésta no es lograda, la parte afectada iniciará todo un proceso que pudiera ser o no bastante largo, y surge una pregunta ¿Y qué pasó con el proceso de Resolución llevado a cabo ante esta autoridad?

¿Fue tiempo perdido por las partes al haber llevado aquí un tramite administrativo?, o como se dice vulgarmente se daría borrón y cuenta nueva, volviendo a empezar otro procedimiento.

Ya que dentro en el que se entiende que la Procuraduría Federal del Consumidor, su fin es el de proteger a la población consumidora, como también el de velar los intereses de los mismos, dentro de los prestadores de servicios o proveedores responsables de los actos.

La institución como indica en su artículo 1º. de esta Ley Federal de Protección al Consumidor: que es de orden público e interés social y de observancia en toda la República.

Dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, su principal objetivo es el de promover y proteger los derechos del consumidor y su equidad y seguridad jurídica, en el que existe entre la población consumidora y los proveedores.

Ya que la conciliación se considera que es un medio práctico para resolver y solucionar todos los problemas de la población consumidora y así como se dice que es mejor llegar a una buen arreglo que un mal pleito.

4.- CASOS RELEVANTES:

Una persona física X presenta su queja ya que toda vez recurre ante la Procuraduría Federal del Consumidor, para que le solucionen una su problema por una relación de prestación de servicios que tuvo con un proveedor, y que se lo plantea al personal que labora en dicha institución que fué perjudicado en su bien ocasionado a su vehículo mediante un servicio mecánico, le hizo inadecuadamente a su automóvil taxi, aquí el quejoso tiene como unicamente la fuente de trabajo el automóvil de su propiedad, en vista de la mala reparación que se le efectuó, no ha podido trabajar adecuadamente; en este caso además de la mala reparación, a medi

da que pasa el tiempo.

Se ha desahogado todo el procedimiento de resolución sin que el quejoso haya solucionado su problema, posiblemente fué un trámite de 3,4 o 5 meses llevado ante la propia Procuraduría Federal del Consumidor, y no le dieron solución satisfactoria.

¿qué pasa después de que se dicta la resolución administrativa?, que a las partes se les deja en libertad de ejercer su acción en la vía legal que más les convenga?

Y que se logren la etapa llevada a cabo ante esta Institución, fue un tiempo perdido y no le arreglaron dicho problema.

Al quejoso se le han causado daños económicos y además no le han reparado bien su automóvil; para que el trámite llevado ante esta Procuraduría no pierda su valor ante la autoridad judicial, y sobre todo que los consumidores no se sigan viendo afectados de sus intereses, si el quejoso recurre a otra Instancia, sería ocioso llevar y desahogar nuevamente la etapa conciliatoria.

2.- Un grupo de personas adquiere cada una un departamento X Residencial, y resulta que el proveedor con el que contrataron él se obligó por escrito a que en determinada fecha de entrega los quejosos ya hubieran pagado el 50% del costo total del inmueble, resulta que trasladándose al lugar en donde se iba a construir la zona residencial, está

sin construir, y la inmobiliaria no ha gestionado los trámites para conseguir el permiso de las autoridades competentes para la construcción del terreno.

Por lo tanto todas estas personas que han sido afectadas en su patrimonio han acudido a esta autoridad para que le solucionen su problema.

También desahogándose en este caso las resoluciones administrativas sin que los consumidores quedará resuelto su problema, por lo que han iniciado nuevamente un juicio, desahogando todas sus etapas.

Considerándose que ha medida que pasa el tiempo las partes afectadas se siguen dañando en su patrimonio, ya que algunas o varias de ellas con la esperanza de que el proveedor les cumpla con la entrega del inmueble, han seguido rentando otro departamento con alto costo y además seguirán pagando mensualidades del departamento que no se les han dado en posesión, por lo tanto las partes quejasas sufren más gastos, invierten más tiempo en el desahogo del procedimiento judicial, y a medida que pasa el tiempo el valor adquisitivo de los inmuebles va aumentando y va siendo más difícil para la parte afectada por el adquirir dicho bien.

3.- Otro caso de importancia sería el de las quejas se reciben en ésta Institución por pérdidas de equipajes o pérdidas de bienes en donde se contrata a una compañía de autotransportes de mudanzas de los mismos a otra ciudad

ya que los proveedores fueron citados por ésta Institución y que los cita para un avenimiento con la parte afectada, se concretan en manifestar que ésta autoridad no es competente para conocer del caso y el procedimiento se agota hasta la Resolución Administrativa, sin que se haya ofrecido a la parte afectada una cantidad justa por indemnización, o algunas veces se les ofrece cantidades que no son, lo que están reclamando, y que ni revasa del 50% en lo que están reclamando en su queja; ya que el monto de lo reclamado no es el costo de la cantidad la sola maleta sin mencionar el valor del contenido total.

CASO PRACTICO: Como podríamos el poner un caso práctico, y lo que se consideraría como de suma importancia, ya que en la cual anexamos unas copias simples de un expediente X por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor en donde un consumidor se queja en contra de una Dependencia Parastatal la cual es llamada como razón social CAPOUJ SNA. (Delegación Acapulco, Gro.).

Aquí se le requiere al Representante Legal, para que comparezca ante la Procuraduría, ya que dicho Representante Legal, es quien comparece siempre siempre porque como requisito legal, esta Procuraduría requiere a la prestadora de servicios un documento llamado carta poder notarial, para que así acredite su personalidad jurídica.

Y así exponga mediante un documento su informe legal de acuerdo a esta ley, y dé contestación a la queja presentada por parte del consumidor.

En la cual dicho consumidor se queja, porque le están alterando su recibo, que es llamado cobro indebido.

Ya que por otra parte expone su motivo al receptor de de quejas, y le levantan su queja, narrando los hechos.

Posteriormente, una vez que le corren traslado de la queja al prestador de servicios, a la que se la dirigen siempre al Representante Legal de C.A.P.O.U.J.S.N.A..

Por otra parte una vez recibida la parte demandada, este a su vez tiene que contestar de acuerdo al artículo

112 de esta misma ley.

Por lo que respecta a este sistema es práctico y se considera de suma importancia, al hacer este tipo de sometimiento de acuerdo a su arbitrio donde existió una conciliación rápida en el que se resolvió de una manera no tan drástica para el prestador de servicios

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

SECRETARÍA DE ECONOMÍA, ADOLESCENTES, S.A. DE C.V. 1201

PROCE D I M I N I S T R A C I O N E S	NOMBRE DEL PRODUCTO: AVIA EL BOWL 1400 CC. CANTIDAD: COMPRIMIENTOS 1-A-1 PRECIO UNITARIO: COMPRIM. ACABILCO. QUINILIANO	FECHA DE EMISIÓN: 12/11/2011 VALOR TOTAL: 12,110.00
	C. REP. LEGAL DEL C.A.P.C.A.U.T.S.A. N.º DE REGISTRO: 1 DIRECCIÓN: ACABILCO NOMBRE: COMUNIDAD DE SERVICIOS ABOGADO: ADRIAN ICHAS	FECHA DE RECEPCIÓN: 12/11/2011 VALOR TOTAL: 12,110.00
	VALOR TOTAL: 12,110.00 VALOR PAGADO: 12,110.00 VALOR RESTANTE: 0.00 VALOR DE LA CUOTA: 12,110.00 VALOR DE LA CUOTA PAGADA: 12,110.00 VALOR DE LA CUOTA RESTANTE: 0.00	VALOR TOTAL: 12,110.00 VALOR PAGADO: 12,110.00 VALOR RESTANTE: 0.00 VALOR DE LA CUOTA: 12,110.00 VALOR DE LA CUOTA PAGADA: 12,110.00 VALOR DE LA CUOTA RESTANTE: 0.00

SECRETARÍA DE ECONOMÍA, ADOLESCENTES, S.A. DE C.V. 1201

COMUNIDAD DE SERVICIOS
 DR. CASAS, LUIS

COMUNIDAD DE SERVICIOS

Se solicita la intervención de esta Delegación para que al cobrar los pedidos de alimentos se incluyan los servicios del auto los cuales que están en la presente cuenta son facturas ya que anteriormente esta comunidad no tenía un vehículo que ahora se me está cobrando, así como en los recibos no incluye las lecturas, así como la cuota que debo de pagar por dicho servicio por lo que solicito la restitución del dicho servicio de la presente cuenta.

ORIGINAL
 COPIA

**TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN**

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

DELEGACION ACapulco, GRC. 1 2 0 1

FECHA 19A 03 15H

JUAN SAMUEL RABEJO,
CONSTITUYENTES S.A. S.
CENTRO ACapulco GUERRERO

12 13 1

C. REG. LEGAL DE C.A.T.C.U.I.C.H.A.
F. E. MOSE AGUINA No. 1
CENTRO ACapulco
MUNICIPIO PRESTADOR DE SERVICIOS
AGUA POTABLE

12 13 1

ESTADO DE GUERRERO
MUNICIPIO DE ACAPULCO
PRESTADOR DE SERVICIOS

12 13 1

12	13	1
----	----	---

MONEDA: PESOS DE GUERRERO \$ 518.50

FECHA: 19A 03 15H

COMO INDEBITO.

Solicito la intervencion de esta Delegacion del GRC para que el sobre en cuestion hiciera la prestadora de servicios mediante los recibos que anexo en la presente que son ilegales ya que anteriormente estaba pagando una cantidad menor a la que ahora me me a cobrando, notifique en los recibos no aparece la lectura, así como la cuota que debo de pagar por dicho servicio por lo que solicito la restitucion del recibo anterior de la parte de agua.

[Handwritten signature]

JANUERO

CODIA

TESIS CON -
FALLA DE ORIGEN



COMISION DE AGUA POTABLE Y OBRAS URBANAS DE TALCOCHAN
 DEL MUNICIPIO DE Tlalcochán
 ACUERDO PARA REQUERIMIENTO DE PAGO

SANDOVAL PACHECO JUAN
 CONSTITUYENTES L-0 5
 CENTRO
 SERV 1 USU 4 DIAS

18-008-0700-7
 17-01-79

[REDACTED]

2016-02-210409-02
 18-008-0700-7
 17-01-79

219.00
 219.00
 72.00

21.00
 21.00
 21.00

[REDACTED]

297.04

DEL SUB-TOTAL
 I.V.A.

TOTAL P.A.

[REDACTED]

Se le informa que el presente es un documento que genera un pago por concepto de...
 El pago debe ser realizado en el domicilio de la Comisión de Agua Potable y Obras Urbanas de Tlalcochán...
 En caso de no haber sido recibido el pago en el plazo establecido, se procederá a...
 Este documento es válido por un periodo de 15 días hábiles a partir de la fecha de expedición.

DIRECTOR GENERAL
 COP ADMINISTRADOR FISCAL

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

COMISION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
 NACIONAL CENTRO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

R.F.C. 540-091315-42

Identificación: 00000000-11 00005466 14 00470 1 6 2010 00000000

Identificación: 00000000 00000000 00000000 5/20/10 9/17/10

Identificación: 81452

Identificación: JUN 92 8636167 1017/92 70225

DEPARTAMENTO DE AGUAS
 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
 NACIONAL CENTRO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

ESTE AVISO SOLA ES VALIDO COMO RECIBO SIN EFECTOS DE PAGAR

290

TESIS CON
 CODICEN



COMISION DE AGUA POTABLE Y OBRAS URBANAS DE INTERES SOCIAL DEL MUNICIPIO DE ACAPULCO

COMISION DE AGUA POTABLE Y OBRAS URBANAS DE INTERES SOCIAL DEL MUNICIPIO DE ACAPULCO

SECRETARIA

30 25 - 1 04



EXPEDIENTE: SANDOVAL, PABRICO JUAN

023/93

VS.

C.A.P.O.U.I.S.N.A.

CONCILIADOR: LIC. CASTELJANOS

AUDIENCIA: 93-02-18

LIC. FRANCISCO J. LAREQUI RADILLA
DELEGADO DE LA PROCURADURIA FEDERAL
DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
P R E S E N T E

GUILHERMO LOPEZ HERRIADEZ, apoderado legal de la Comisión de Agua Potable y Obras Urbanas de Interés Social del Municipio de Acapulco, personalidad debidamente acreditada en fojas 15 del libro IV Fedpedres que se lleva en esa H. Procuraduría señalando como domicilio para oír notificaciones el ubicado en Avenida Adolfo Lopez Mateos esquina con calle Teniente José Azueta en este Puerto, autorizando para recibir las y comparecer a las audiencias de conciliación a los parientes de - Derecho CLAUDIA JULIANA HORA GALEANA, FIDEL GUERREROS ARAUJO, LISBETH NARIBEL CURIEL SALAZAR, RICARDO SUBSTIGUI TOSTANO, ante usted respetuosamente comparezco para exponer:

Que en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 59 fracción VIII, inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, me permito rendir informe sobre la materia de reclamación manifestando lo siguiente:

Vista la inconformidad planteada en forma escrita por el consumidor en contra de éste Organismo, se informa lo siguiente:

Personal técnico de mi representada, se constituirá al domicilio del quejoso y procederá a verificar el estado físico y mecánico de las instalaciones hidráulicas, así como Banco de Pruebas para poder determinar el funcionamiento del pedidor de agua; por otro lado la contraria deberá garantizar el interés fiscal de acuerdo al monto impugnado ya que se trata de una zona comercial, tal y como lo establecen los artículos 3º y 21º de la Ley de la Comisión de Agua Potable y Obras Urbanas de Interés Social del Municipio de Acapulco, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guerrero No. 98 de fecha 21 de noviembre de 1988; artículos 3º, 141º, 141º fracción I, 142 fracciones II y III, inciso b), del Código Fiscal de la Federación; artículos 17 y 180 del Código Fiscal Municipal No. 152 y por analogía el artículo 135 de la Ley de Amparo; los cuales

Cont...

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



ACAPULCO

COMISION DE AGUA POTABLE Y OBRAS URBANAS DE INTERES SOCIAL DEL MUNICIPIO DE ACAPULCO

Hoja 2 ...

DEPARTAMENTO JURIDICO

establecen que toda queja o inconformidad deberá garantizar el interés fiscal de acuerdo al monto impugnado.

Por lo anteriormente expuesto y fundado,

A USTED C. DELEGADO, atentamente pido:

PRIMERO.- Tener por acreditada la personalidad con que me ostento.

SEGUNDO.- Tener en tiempo y forma por rendido el informe requerido por ésa II. Procuraduría.

TERCERO.- Solicitar a la quejosa para que garantice el Interés Fiscal de acuerdo al monto impugnado, esto es, a fin de evitar la suspensión o limitación del servicio de Agua Potable.

CUARTO.- Acordar de conformidad.

PROTESTO LO NECESARIO

Acapulco, Gro., a 21 de Enero de 1993

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

EXPEDIENTE: 92-02-13

021/93

VS.

C.A.P.A.G.U.I.C.H.A.

CONCELESTRO: LIC. CASTAÑO VARGAS

AUDIENCIA: 23-02-13

LIC. FRANCISCO J. LAREQUI RADILLA
DELEGADO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL
DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
P. R. E. S. E. N. T. E.

El ALBERICO LOPEZ HERNANDEZ, apoderado legal de la Comisión de Agua Potable y Obras Urbanas de Interés Social del Municipio de Acapulco, por omisión debidamente acreditada, en la parte 15 de la línea 14 del expediente que se lleva en ésta. El Procurador de la Federación, LIC. FRANCISCO J. LAREQUI RADILLA, en su calidad de delegado de la Procuraduría Federal de Defensa del Consumidor, con el señalamiento de José Agueta en esta Puerto, compareció a las audiencias y compareció a las audiencias de conciliación a los señalamientos de la Defensora Federal, FULGIANA ROSA GARCERA, y LIC. FRANCISCO CASTAÑO VARGAS, con el señalamiento de RICARDO SUAREZ PONCE, con el señalamiento de la Defensora Federal, LIC. FRANCISCO CASTAÑO VARGAS.

Que de cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le ordenó al consumidor tener presente la obligación de pagar el importe de los servicios.

Vista la inconformidad planteada en forma escrita por el consumidor en contra de éste Organismo, se informa lo siguiente:

Personal técnico de mi representada, se constituirá al domicilio del quejoso y procederá a verificar el estado físico y mecánico de las instalaciones hidráulicas, así como Banco de Pruebas para poder determinar el funcionamiento del medidor de agua; por otro lado la contraria deberá garantizar el interés fiscal de acuerdo al monto impugnado ya que se trata de una toma comercial, tal y como lo establecen los artículos 3º y 21º de la Ley de la Comisión de Agua Potable y Obras Urbanas de Interés Social del Municipio de Acapulco, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guerrero No. 98 de fecha 21 de noviembre de 1998; artículos 3º, 131º, 141º fracción I, 142 fracciones II y III, inciso b), del Código Fiscal de la Federación; artículos 17 y 180 del Código Fiscal Municipal No. 152 y por analogía el artículo 135 de la Ley de Amparo; los cuales

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Hoja 2 ...

establecen que toda queja o inconformidad deberá garantizar el interés fiscal de acuerdo al monto impugnado.

Por lo anteriormente expuesto y fundado,

A USTED C. DELEGADO, atentamente pido:

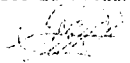
PRIMERO.- Tener por acreditada la personalidad con que me ostento.

SEGUNDO.- Tener en tiempo y forma por rendido el informe requerido por ésa H. Procuraduría.

TERCERO.- Solicitar a la quejosa para que garantice el Interés Fiscal de acuerdo al monto impugnado, esto es, a fin de evitar la suspensión o limitación del servicio de Agua Potable.

CUARTO.- Acordar de conformidad.

PROTESTO LO NECESARIO



Acapulco, Gro., a 21 de Enero de 1993



PROFECO
PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE 00000000

ASUNTO: DE DEFENSA LEGAL

En la ciudad de ACAPULCO, GRO. siendo las
14.15 horas del día 20 del mes de ENERO
 de mil novecientos 93, el suscrito Notificador se
 constituyó en el domicilio señalado en autos, o sea en la casa marcada con el número
1 de la calle de TELEFONO ACAPULCO
 en la Colonia CENTRO
 de esta ciudad, en busca de REP. LEGAL DE C.A.P.C.M.J.P.A.A.
 y cerciorado de ser el domicilio correcto por haberme informado una persona que
 dijo llamarse Miguel Gómez
 y que tiene carácter de SECRETARIA
 haciéndole entrega del Auto
 que antecede, dándose por notificado.

RECIBI NOTIFICACION
 DE CONFORMIDAD
 EN: 20 1993
 DEPTO. JURIDICO

NOTIFICO

11-1-93
 12-1-93
 10:30 HRS

Al certificar este oficio, certifica la copia y los
 datos contenidos en el original suscrito electrónico

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

CONCLUSIONES

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

PRIMERA.- La Ley Federal de Protección al Consumidor -- tiene antecedentes en diversas legislaciones extranjeras y -- en México nació como una exigencia para que el estado vigi- lara en Protección al Consumidor el engranaje comercial mo- derna.

SEGUNDA:- Las disposiciones de esta Ley Federal de Pro- tección al Consumidor son de interés público y no pertenecen al derecho social, aunque admito que como toda ley, se apli- ca a la colectividad y en ella todos resultan favorecidos, - especialmente las mayorías de escasos recursos.

TERCERO:- Considero atinada la fusión entre la organiza- ción descentralizada del Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del mismo.

CUARTO:- Corresponde a las partes en conflicto someterse voluntariamente a la conciliación o al arbitraje, en su = caso, y es también un acto volitivo el acatar el laudo.

QUINTO:- La Procuraduría puede fungir como amigable com- ponedora o como árbitro en el procedimiento convencional que fijen las partes o bien el supletorio previsto en la legisla- ción civil.

SEXTA:- Propongo que se debe de aceptar a un testigo, cuando se esté en la fase conciliatoria.

SEPTIMA:- Propongo que las partes deben de someterse a al arbitraje.

OCTAVA:- Propongo que el conciliador debe de agotar --- la fase conciliatoria, donde se debe dar solución a la con-- troversia entre el consumidor y el prestador de servicios.

NOVENA:- Es conveniente reformar la Ley a efecto de ha-- cer obligatorio el arbitraje por parte de la Procuraduría, - lo que permitirá culminar su labor conciliatoria.

DECIMA:- Propongo que debe de existir un departamento - recaudador dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, para cobrar multas por concepto de esta Ley.

DECIMA PRIMERA:- Propongo que se encargue un departa--- mento de clausuras el de vigilar a todo tipo de negocios y - mucho más a los reincidentes en la mala procuración de servi-- cios.

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

- BECERRA BAUTISTA JOSE: "El proceso Civil en México".
Editorial Porrúa, México, 1982.
- BECERRA BAUTISTA JOSE: "Introducción al Estudio del derecho
Procesal Civil" Editorial Porrúa, México, 1986 4ª Edición.
- DELGADO ALVARADO GIL: "El Control Parlamentario". Editorial
Fondo de Cultura Economica, México, 1978.
- ESCALANTE PEREZ DANIEL: "Defensa jurídica del Consumidor".
Editorial Fondo de Cultura Economica, México, 1979.
- GARCIA MAYNEZ EDUARDO: "Introducción al Estudio del Dere__
cho". Editorial Porrúa, México, 1988. 5ª Edición.
- GARCIA PABLO ANTONIO: "35 Millones de Consumidores". Edi-
torial Fondo de Cultura Economica, México, 1975.
- GUTIERREZ Y GONZALES ERNESTO: "Derecho de las Obligaciones".
Editorial Cajica México, 1980.
- LOPEZ JUAREZ EDUARDO: "El Defensor del Ciudadano". Editorial
cajica, México, 1989.
- ROJAS BENAVIDES ERNESTO: "Ley Mexicana de Protección al
Consumidor" Editorial Porrúa, México, 1977.
- SERRA ROJAS ANDRES: "Derecho Administrativo". Editorial Po-
rrúa 6ª Edición, tomo I. México, 1987.

LEGISLACION CONSULTADA

CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO
FEDERAL.

CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.

CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

CODIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL.

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.