



**UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO**

PLANTEL LOMAS VERDES

26

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

203

FUNDADA EN 1946

**LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA DICTADA CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 59 FRACCION VIII INCISO D) DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

**LICENCIADO EN DERECHO**

**P R E S E N T A .**

**JOSE LUIS LARA HURTADO**

DIRECTOR DE LA TESIS:

LIC. MARIA GUADALUPE RAMIREZ FRAGA

REVISOR DE LA TESIS

LIC. ARIADNA PEREZ GUDIÑO

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

NACIONAL CALPAN, EDO. DE MEXICO

1993



## **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 .**

INTRODUCCION .....	I
--------------------	---

### **CAPITULO I**

#### **I.- NORMATIVIDAD JURIDICA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

1.1.- ANTECEDENTES HISTORICOS .....	1
1.2.- LA CREACION DE LA PROCURADURIA - FEDERAL DEL CONSUMIDOR .....	12
1.3.- LA RELACION JURIDICA CONSUMIDOR-PROVEEDOR .....	15
1.4.- LA PARTICIPACION DEL ESTADO EN - LA RELACION JURIDICA CONSUMIDOR-PROVEEDOR .....	18

### **CAPITULO II**

#### **II.- LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

2.1.- NATURALEZA JURIDICA .....	20
2.2.- FINALIDAD .....	21
2.3.- COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA - FEDERAL DEL CONSUMIDOR .....	22
2.4.- EL INTERES SOCIAL Y LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR .....	24

### **CAPITULO III**

#### **III.- CONCEPTOS**

3.1.- ESTADO .....	27
3.2.- AUTORIDAD .....	29
3.3.- AUTORIDAD ADMINISTRATIVA.....	30
3.4.- RESOLUCION ADMINISTRATIVA .....	32

## CAPITULO IV

### **IV.- LA QUEJA PRESENTADA ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

4.1.- PROCEDENCIA E IMPROCEDENCIA DE QUEJA .....	34
4.2.- TIPOS DE QUEJAS .....	36

## CAPITULO V

### **V.- LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA EMITIDA POR LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

5.1.- TIPOS DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA .....	42
5.2.- ANALISIS DEL ARTICULO 59. ----- FRACCION VIII, INCISO D), DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR .....	106

### **APENDICE**

ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS ARTICULOS CITADOS EN LA PRESENTE TESIS, DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, CON LOS MISMOS DE LA ACTUAL LEY - EN CITA .....	111
---	-----

<b>CONCLUSIONES</b> .....	125
---------------------------	-----

<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	130
---------------------------	-----

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

El propósito del presente tema es dar a conocer - cuál es la función de la Procuraduría Federal del Consumidor ante la población consumidora en general, ya que es bien sabido que en ocasiones nos encontramos con problemas de consumo sean éstos de bienes o prestación de servicios, por lo cual se acude a esta Institución a efecto de que se dé cumplimiento a la legítima pretensión del consumidor.

En el desarrollo del presente se dará a conocer el procedimiento que se sigue desde la presentación de la queja ante la citada Institución, por el incumplimiento de un proveedor, ya sea por prestación de servicios o bien por compra-venta hasta la emisión de la Resolución Administrativa, asimismo se establecerá la forma de cómo se dicta una Resolución Administrativa con fundamento en el Artículo 59, fracción VIII, inciso d), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a través de la Dirección General de Resoluciones Administrativas, a la cual se le han otorgado atribuciones contenidas en el Artículo 23 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esto es que en base a ello se dará a conocer los lineamientos que se siguen para dictaminar una sanción administrativa en cada caso concreto, siempre que se hayan violado disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por consiguiente una vez analizados los motivos - que dieron origen a la emisión de la Resolución Administrativa, daremos a conocer el resultado de la investigación llevada a cabo ante la Jurisdicción Ordinaria correspondiente señalando la trascendencia jurídica que ha tenido la Resolución Administrativa en base a las sanciones impuestas.

Mediante la Resolución Administrativa, los proveedores se encuentran ante dos opciones: Resarcir el daño o bien absorber o afrontar la sanción que les es impuesta por la Procuraduría Federal del Consumidor. Por lo que es de definirse que la población consumidora en ocasiones se encuentra desprotegida ante los abusos que realizan -- los proveedores.

Cabe hacer la aclaración que el presente tema fué concluido en el mes de noviembre de 1992, y el día 24 de diciembre del mismo año se publicó en el Diario Oficial - de la Federación la Nueva Ley Federal de Protección al -- Consumidor, abrogando la citada Ley del 22 de diciembre de 1975, por lo que si llegara haber alguna coincidencia en las conclusiones de la presente TESIS son ajenas al investigador, asimismo se realizó un estudio comparativo de la Ley abrogada con la actual Ley que nos rige, respecto de los artículos que citamos.

LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA DICTADA CON  
FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 59, FRACCION VIII  
INCISO D) DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION  
AL CONSUMIDOR.

C A P I T U L O I

**I.- NORMATIVIDAD JURIDICA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**1.1.- Antecedentes Históricos.**

Con el fin de dar a conocer el surgimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor, consideramos necesario señalar algunos antecedentes en países de Europa, América Latina y el Caribe.

**EUROPA**

**A) Alemania Federal.-** En el año de 1953 en la Ciudad de Bonn, se crea la Asociación de Consumidores, acaparando la actividad privada en la materia de consumo, - - dándose información al Público a través del Instituto del Consumidor. Existen ciertas organizaciones, limitadas a temas particulares que antañen al interés colectivo, los organismos situados en el gobierno con finalidades de defensa del público son: El Comité del Consumidor, Ministerio para la Nutrición, Agricultura y el Bosque y el Consejo en el Ministerio de Economía.

b) **Bélgica.**- La Asociación de Consumidores actúa a nivel privado, siendo fundada en 1957, así como la - - Unión Femenina para la información y la Defensa del Consumidor de 1959, su sede de ambos fué en Bruselas. atienden sectores de protección. Así en este país el Orden Gubernamental se encuentra ubicado en el Consejo del Consumo, organismo de carácter consultivo que opera bajo la tutela del Ministerio de Asuntos Económicos y de la Energía, desde 1964.

c) **Holanda.**- Existió un gran número de agrupaciones que desempeñaba la función de tutelar en forma privada la Protección al Consumidor. En 1954 se crea la Asociación de Consumidores con sede en la Haya, la cual ha venido cumpliendo un rol más generalizado en el aspecto de Protección al Consumidor, al mismo tiempo surge la Fundación para el contacto con los consumidores, la Fundación para las reclamaciones de los consumidores (conformándose por Comités de Arbitraje que se destacan en los distintos sectores específicos del comercio) y la Fundación para la Investigación Científica de los asuntos de los consumidores. El Comité para asuntos del consumidor que es accionado como un órgano consultivo del Consejo Económico.

d) **Francia.**- En éste país existen tres organizaciones particulares de similar relevancia que actúan a nivel Nacional siendo éstas: La Unión Federal de Consumidores, creada en 1951; La Organización General de Consumi

dores de 1959; y la Asociación Fuerza Obrera Consumidores de 1974, todos con sede en París. En el nivel local, funcionan las Uniones Regionales de Organizaciones de Consumidores.

e) Gran Bretaña.- En Inglaterra pueden distinguirse dos tipos de Asociaciones de Consumidores: La Subvencionada por Autoridades Gubernamentales y la Patrocinada por sus propios afiliados. La primera fué creada en 1939 y la segunda en 1975; el National Consumer Council está facultado para representar al consumidor en la Industria Nacional, Acciones de Gobierno y otros cuerpos, funcionando como entidad independiente, protege los intereses generales.

f) Suiza.- Se desplegaron movimientos asociativos de consumidores, actuando con una visión generalizada en la Materia, algunos aspectos de tutela fueron asumidos, - por el Instituto para la Economía Doméstica y el Fondo de Promoción para la Información de los Consumidores. Dentro del Gobierno funciona la Comisión Federal del Consumo órgano consultivo del Consejo Federal y sus departamentos integrada por representantes de consumidores y empresarios, así como especialistas en Economía de Mercado.

g) España.- En el marco de la Administración Pública, luego de una serie de reestructuraciones ministeriales se creó una oficina de Información al Consumidor, la cual se inició en el año de 1968, la Constitución de

España de 1978 en su artículo 51 impone a los Poderes Públicos garantizar la Defensa de los Consumidores y Usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. El Instituto Nacional del Consumo es un organismo autónomo con funciones de educación, información, -asesoramiento y asistencia.

h) Suecia.- Su principal organismo es el Ombudsman creado en 1971, teniendo como política la Defensa del Consumidor, apoya a éste reforzando su posición en el mercado es decir, protege a los ciudadanos contra el abuso de las Leyes sobre el mercado, en especial las que regulan el empleo por el empresario. La ejemplificación estructural de ésta Institución es conformada en el año de 1976, bajo la denominación de Cámara Nacional para la Política del Consumidor, con sede en la Ciudad de Vallingby.

#### **AMERICA LATINA Y EL CARIBE**

Se dice que las organizaciones para la Protección del Consumidor en el mundo moderno existieron aproximadamente hace unos 50 años. Millones de consumidores de países desarrollados siguen expuestos a toda clase de injusticias, como consecuencia para la protección de éstos la Organización Internacional de las Uniones de Consumidores -- (IOCU) ha venido luchando desde que fué fundada en el año de 1960, a efecto de estimular los movimientos de América

Latina y el Caribe.

Las actividades de dicha organización se iniciaron a través de los esfuerzos de Florence Mason, reconocidos por la participación de 24 organizaciones en 1986, el IOCU convocó la primera conferencia para América Latina y el Caribe, estableciéndose una Oficina Regional en Montevideo, donde se celebró el primer seminario de las Naciones Unidas, encaminado a promover la Protección de los Consumidores en los países en desarrollo. La protección del consumidor de hoy en día es un tema que se esgrime en muchas campañas políticas y por consiguiente los gobiernos y los particulares deben de tener cuidado de no dejarse engañar por proveedores que tienden a dañar los ideales de superación.

Después de la experiencia del IOCU a lo largo de 25 años de trabajo con organizaciones de todo el mundo, ha propuesto a todos los gobiernos, establecer disposiciones que garanticen, la participación de todas las entidades públicas, las que se deben de encargar de la Ejecución de políticas en materia de Protección al Consumidor, reconocer la contribución que es aportada por las organizaciones de consumidores, los gobiernos deben de proporcionarles apoyo para sus proyectos y actividades.

El IOCU ha recomendado que las disposiciones y mecanismos que hay que establecer o reforzar tengan en cuenta las necesidades de proteger a los consumidores que

cuentan con muy bajos niveles de ingresos económicos y -- que viven en condiciones desfavorables.

a) **Argentina.** - En el año de 1978, se crea la Dirección Nacional de Lealtad Comercial, la cual tiene un contacto directo con los consumidores, en razón a ello se elaboró un proyecto de Ley de Defensa del Consumidor, con vocando a todas las Asociaciones de Consumidores existentes, tal proyecto se dirigió al Congreso de la Nación, - siendo que a partir de ese momento, la Secretaría de Comercio Interior elaboró nuevas propuestas de Protección al Consumidor, por lo tanto éstas asumieron un papel muy importante el cual correspondió a las relaciones económicas a efecto de desempeñar una función de equilibrio dentro del mercado comercial.

El tema de la publicidad en Argentina es muy importante, toda vez que en forma concisa y completa está prohibido inducir a error, engaño o confusión al consumidor con respecto a las características de aquellas que -- ofrecen bienes o servicios, además existe una obligación por parte de los proveedores a brindar al consumidor información referente a la calidad, origen y contenido de los productos que se comercialicen.

El Sector de Defensa en éste País brinda asesoramiento al consumidor cuando surgen determinados conflictos entre las partes, así algunos organismos de consumidores están realizando funciones similares, prestando aseso

ramiento jurídico y disponiéndose a mediar controversias que pudieran presentarse.

b) **Bolivia.**— Es bien sabido que éste país no tiene mucha experiencia en el área de Protección al Consumidor, por lo tanto es muy breve lo que hablaremos sobre éste mismo. Así en Bolivia se crea el Instituto Boliviano de Tecnología Industrial, teniendo su función de investigar el desarrollo de los procesos industriales, verifica las normas mínimas de control de calidad y normaliza la forma de dar garantías al consumidor para que no se encuentre indefenso ante grupos de oferentes, se dice que los sectores más afectados son los de bajos ingresos, pues al no tener una economía mayor se ven desprotegidos ante los abusos de los comerciantes, se afirma que Bolivia es una República más necesitada en desarrollar un programa coherente y sistematizado de Protección al Consumidor.

c) **Brasil.**— Se crearon 31 organismos federales -- que se ocupaban directa e indirectamente, de las cuestiones diferentes a la Protección al Consumidor, el monopolio, los beneficios excesivos, las prácticas comerciales restrictivas o la función social variable de la propiedad no son las únicas razones que justifican que el Estado intervenga en la economía como se establece en la Constitución Federal, con efecto de proteger intereses de los consumidores.

d) Chile.- Se creó el Instituto de Salud Pública teniendo como objetivos llevar el control de la calidad de los productos farmacéuticos, alimentos de uso médico, asimismo inspeccionar productos sanitarios, la Dirección de Industria y Comercio creada el 19 de Octubre de 1984 fijó las normas sobre publicidad de precios de bienes o servicios, cumpliendo con una labor de investigación de denuncias que hacen los consumidores por el incumplimiento de los comerciantes cuando son alterados los precios fijados por ésta Dirección.

Así también asesora, orienta y apoya a los consumidores en el proceso de compras a efecto de que se realice una eficiente distribución del presupuesto familiar, ahora bien, la difusión de los informes de precios eran dados a conocer a través de los medios publicitarios, uno de éstos medios con mayor reelevancia es la revista del consumidor que es un órgano oficial de carácter técnico, de distribución gratuita.

e) Colombia.- La tarea de Protección al Consumidor en éste país fué ejercida por el Estado, a través de su organización ejecutiva y judicial, como los particulares por medio de sus organizaciones representativas, constituidas y reconocidas por la Ley.

Con la creación del Régimen Especial el cual fué denominado "Estatuto del Consumidor", y de acuerdo a éste la Confederación Colombiana de Consumidores enarboló una

protección mínima a los consumidores, teniendo como base normas que pugnan por la calidad de los bienes y servicios, responsabilidad de los productores y proveedores -- frente a los consumidores.

f) Ecuador.- Se crea la Dirección General de Protección al Consumidor debido a que el Gobierno Ecuatoreano detectó uno de los problemas nacionales que más a afectado a la sociedad, siendo la desprotección en la que se encuentran sus integrantes ya que cuando en su condición de compradores o de usuarios de bienes y servicios, afrontan con gran frecuencia riesgos e insatisfacciones.

El Consejo Nacional de Desarrollo fija la política general de la información al consumidor, sobre posibilidades elementarias, calidad, precios y centros de ofertas de los productos y de ordenamiento de su presupuesto familiar.

g) Cuba.- La política que maneja éste Gobierno referente a la Protección del Consumidor tiene su formación en lograr la satisfacción de las necesidades del hombre, estableciendo prioridades de las condiciones socioeconómicas y de las necesidades fundamentales de cada momento de su desarrollo.

Ahora bien el Desarrollo Económico y Social facilita que la Protección del Consumidor, permita también de fender la utilización de bienes materiales, creados en el proceso de producción, existiendo deficiencias en los ser

vicios, tanto en la calidad y surtido de los productos -- que se ofertan por la incorrecta utilización de los recursos disponibles.

Se propuso la integración de un grupo de trabajo que fué dirigido por el Instituto Cubano de Investigaciones y Orientación de la Demanda Interna, a efecto de que se mejorara la información al consumidor sobre el uso, -- conservación, composición, precio y prescripción de los productos, así como también perfeccionar la Legislación Complementaria, para defender los intereses de la población consumidora ante la compra de mercancías y servicios. A través de éstos propósitos el Gobierno Cubano de manera gradual y paulatina permite una Protección al Consumidor cada vez mayor satisfaciendo sus crecientes necesidades -- sobre una base más objetiva y certera.

h) República Dominicana.- Contempla una legislación de cambios económicos producidos en éste país, donde se requiere una aplicación de mecanismos que radiquen o -- bien reduzcan al mínimo las prácticas indeseables de algunos comerciantes, estimulando la formación de Asociaciones o Juntas de Consumidores que tengan personalidad jurídica para participar en análisis de costos, existencia y demanda de los productos de primera necesidad.

i) Guayana.- En éste país no existe algún capítulo sobre la "Protección al Consumidor", sin embargo hay -- políticas y leyes que están encaminadas a proteger a los

consumidores contra abusos por parte de los proveedores que presten bienes o servicios. Mediante la Asociación de Consumidores se desarrolla un Programa Educativo por conducto de los medios de información, cuya finalidad consiste en que los consumidores tengan derechos que hagan valer sobre los abusos que realizan los comerciantes, industriales o bien los prestadores de servicios.

Esta Asociación está compuesta de todas las clases sociales teniendo su función principal la de velar por los intereses de la población consumidora, asimismo reciben quejas por incumplimiento o por defectos de bienes o servicios los cuales estudian y se toman medidas para dar soluciones.

j) Haití.- Se han implementado estructuras institucionales, como el Ministerio de Comercio e Industria en cargo del control de calidad y de la Protección al Consumidor, la elaboración de instrumentos legales, siendo un proyecto de Ley sobre la inspección industrial y comercial así como de la publicidad.

Existe la aplicación de una sanción a los comerciantes que son responsables de la escasez artificial de un producto con el único objeto de provocar una alza en los precios de los productos y que van a repercutir en los consumidores.

## 1.2.- La Creación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

En nuestro país se llevó a cabo un gran esfuerzo en la promoción de la actividad económica, lo cual alcanzó un crecimiento en la producción de bienes y servicios. Se consideró necesario iniciar cambios en los sistemas de intermediación de mercancías y de servicios, lo que ha producido reducir la ganancia del productor y lesionar el patrimonio de las clases populares.

En los sistemas modernos de comercio alcanzaron sólo a un sector privilegiado de la población, acentuando el predominio sobre el público consumidor el cual carecía de defensa, en virtud de que se encontraba desprotegido - ante prácticas que se imponen en una determinada relación comercial, que ha implicado la renuncia de derechos, así como la aceptación de condiciones inequitativas.

Se observa que en los artículos 27 y 123 de la -- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de rivan las Leyes Reglamentarias que van a proteger a los - sectores más débiles de la población. Dentro de nuestro Régimen Constitucional se pretende, a través de las garantías sociales, el ejercicio de los derechos humanos, ésto es que, existe una desigualdad en los sectores sociales y la necesidad de que el poder público intervenga para garantizar en beneficio de los grupos económicamente más dé biles, la protección que por sí mismos no se pueden dar.

Nuestra soberanía va a retomar algunos preceptos que se encontraban dispersos en la Legislación Civil y -- Mercantil, ya que se trata de dar unidad a esas normas, - ordenarlas dentro de un mismo cuerpo legislativo en el -- que se imprime una naturaleza a través de otras disposi-- ciones, que tienden a regular actos de comercio y relacio-- nes entre particulares frente al Derecho Privado, que se funden en el principio de igualdad entre las partes y su-- pone que éstas son siempre libres para contratar. El De-- recho Social asume la existencia de desigualdades reales entre quienes contratan lo que no conduce a la justicia y por ello se convierte en un relación entre particu-- res que afecta los intereses colectivos que ameritan la inter-- vención del Estado. Por consiguiente se ha establecido - que dichas disposiciones deberán tener el carácter de -- irrenunciables e imperativas y en consecuencia no sólo po-- drán derogarse a cualquier disposición que se les oponga, sino que prevalecerán sobre cualquier pacto, costumbre, - práctica o uso en contrario. Se ha establecido que queda-- rán obligados al cumplimiento de éstas normas los comer-- ciantes, industriales, prestadores de servicios, las em-- presas de participación estatal, los organismos descentra-- lizados y los organismos del Estado en cuanto desarrollen actividades de producción o comercialización de bienes o prestaciones de servicios.

A nivel de consumo con mayor frecuencia se ha ve-- nido afectando los intereses del consumidor ya que se ha propuesto evitar toda publicidad que no corresponda a las

características reales de producto, servicio o el ofrecimiento de algunas garantías de prestaciones que no cumplen, imponiendo a todo proveedor de bienes o servicios la obligación de informar veraz y suficientemente al consumidor y dar cumplimiento a las garantías, ofertas, a que se hubiere obligado o comprometido. Se ha observado que la experiencia cotidiana nos ha revelado que en las ventas a crédito se estipulan cláusulas y condiciones notoriamente injustas por quienes no disponen de recursos suficientes para pagar al contado, o sea, para la inmensa mayoría de la sociedad consumidora, creándose así la Procuraduría Federal del Consumidor, publicándose en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de diciembre de 1975, la cual entró en vigor en toda la República Mexicana el 5 de febrero de 1976, siendo creada como un organismo descentralizado de Servicio Social, con funciones de Autoridad para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora.

Veremos que la Ley rompe con preceptos de Derecho Administrativo, determinando que un organismo descentralizado puede ser Autoridad. En el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor se consideró necesario que fuera a la vez Autoridad y Organismo Descentralizado, la consecuencia de ser Autoridad es la posibilidad de emplear medidas de apremio, éstas pueden utilizarse en el ejercicio de todas y cada una de sus funciones, incluyendo la de exigir a otras Autoridades el que informen los datos necesarios para el desempeño de sus atribuciones, ésto sólo -

se podrá hacer si tiene el carácter de Autoridad.

### 1.3.- La Relación Jurídica Consumidor-Proveedor.

Primeramente daremos algunos conceptos de Consumidor y Proveedor.

a) Consumidor.- Significado Gramatical: "Es aquel que consume, por su parte consumir equivale a gastar en comestibles u otros géneros. El sustantivo consumo significa el gasto de aquellas cosas que con el uso se extinguen o destruyen."<sup>(1)</sup>

Algunos sinónimos de Consumidor son: "cliente, -- usuario, parroquiano, comprador, público, clientela, interesado, derrochador, voraz, pródigo, gastador."<sup>(2)</sup>

b) Significados Doctrinales: Para los economistas Borisov y Zharin por consumo debe de entenderse: la utilización del producto social para satisfacer tanto las necesidades de la producción como las necesidades personales de los individuos.

"El consumo productivo integra directamente el -- proceso de producción y significa que en dicho proceso se utilizan diversos medios de producción (máquinas, instrumentos, combustibles, materias primas, materiales, etc.). El consumo no productivo o personal es el que el hombre -- realiza al utilizar diversos productos para satisfacer -- sus necesidades (artículos alimenticios, ropa, calzado, --

mercancías de amplio consumo, etc.). El nexo entre la -- producción y el consumo se haya condicionado por la acción de las Leyes Económicas del modo de producción dado. Los eslabones de enlace entre la producción y el consumo son el intercambio y la distribución". (3)

Con éste concepto técnico del vocablo consumo que hemos transcrito, se atribuye un papel económico a cada individuo integrante de una sociedad de consumo, que al satisfacers sus necesidades diarias, se convierte automáticamente en consumidor. El consumidor no es, por tanto ajeno al proceso productivo, sino integrante del mismo.

Para el economista Luis Pazos "el sistema capita--lista es una sociedad de consumo y el factor de progreso de todo país está supeditado a que la producción sea mayor el consumo, en realidad afirma, en cualquier sociedad todos somos consumidores!" (4)

Consideramos que el catédrico Luis Pazos le -- asiste la razón en cuanto a que el consumo dentro de una sociedad es un factor de vital importancia, pues de él depende el desarrollo de un país y del equilibrio que se le dé al mismo. En esa medida, desempeña el consumo un papel trascendental en nuestra sociedad.

c) Concepto que dá la Ley Federal de Protección -- al Consumidor. Define al consumidor de la siguiente forma: "Artículo Tercero.- Para los efectos de ésta Ley, por consumidor se entiende a quien contrata para

su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios".

En nuestro punto de vista, consumidor es toda persona física o moral que contrata por escrito la adquisición, uso o disfrute de bienes muebles o inmuebles y la prestación de un servicio. Consideramos que el consumidor es toda persona física o moral puesto que, la Ley no hace distinciones, siendo necesario saber que lo mismo es ser consumidor en lo individual que en agrupación o en sociedad.

a) Proveedor. -- Significado Gramatical: Veremos -- que para el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, proveedor es "la persona que tiene a su cargo -- proveer o abastecer de todo lo necesario, especialmente del mantenimiento a los ejércitos armados, cosas de comunidad u otros de gran consumo. Algunos sinónimos de proveedor son: abastecedor, suministrador, aprovisionador, - despensero, asentador, distribuidor".<sup>(5)</sup>

b) Concepto que dá la Ley Federal de Protección al Consumidor. La referida Ley indica que proveedores son las personas u organismos que abastecen a la comunidad de consumidores de bienes y servicios. Pero si observamos ésta Ley abarca la iniciativa privada, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y a los órganos del Estado que tengan funciones productivas de distribución o comercialización de bienes o presenten servicios a consumidores.

Para nosotros proveedor, es aquella persona física o moral que mediante una operación comercial transmite la propiedad, el uso o goce de un bien mueble o inmueble a otra.

Una vez analizados los conceptos antes citados, - diremos que la Relación Jurídica Consumidor-Proveedor se dá a través de un contrato que puede ser: compra-venta, promesa de una venta, prestación de servicios, arrendamiento, etc.

#### 1.4.- La participación del Estado en la Relación Jurídica Consumidor-Proveedor.

La participación del Estado consiste en la mediación de un conflicto que se suscite en la relación jurídica de consumidor y proveedor, interponiendo su Autoridad. La ingerencia estatal puede presentarse en diversos factores, tanto en lo económico, social, político, etc.

Sergio Domínguez Vargas ofrece un panorama completo en materia de mediación económica del Estado, señalando que "el estado tiene la obligación de defender los intereses de los consumidores frente a la práctica de vicios comerciales, evitando abusos respecto a la calidad de los productos, ventas, créditos y prestación de servicios."<sup>(6)</sup>

El Estado tiene una facultad legislativa de participar en el consumo y la economía en general, asimismo el

límite de la participación del Estado no va a depender de razones estrictamente económicas, sino que será de consideraciones sociales y políticas que se lleguen a tener sobre el interés público de un Gobierno.

Ahora bien la participación del Estado en la Relación Jurídica consumidor-proveedor que se realice en la sociedad de acuerdo a su finalidad deberá estar consagrada en la Ley, diremos que la participación del Estado puede ser forzosa o voluntaria, ya que existen supuestos en los que se va a encontrar supeditada su función a la voluntad del particular tanto del consumidor como del proveedor, como por ejemplo: la presentación de una queja en la Procuraduría Federal del Consumidor, la participación Estatal se dirigiría principalmente a los particulares -- con el afán de que se resuelva su situación jurídica y de que lleguen a un arreglo conciliatorio.

Como ya observamos en este capítulo, en Europa, América latina y el Caribe se crearon diferentes instituciones, con una sola finalidad la de proteger los derechos de los consumidores ante los constantes abusos de los proveedores.

En nuestro país se crea la Procuraduría Federal - del Consumidor, publicándose en el Diario Oficial de la - Federación el 22 de diciembre de 1975, la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## C A P I T U L O   I

### PIES DE PAGINA

<sup>1</sup> Astudillo Ursúa, Pedro.- Lecciones de Historia del Pensamiento Económico.- Edit. UNAM México 1980, Pág. 349 y 350.

<sup>2</sup> Corripio, Fernando.- Gran Diccionario de Sinónimos.- Bruguera, Mexicana Ediciones, S.A., México 1977, -- Pág. 268.

<sup>3</sup> Borisov, E. F., y otro Diccionario de Economía Política.- Edit. Grijalvo, México 1971, Pág. 39.

<sup>4</sup> Pazos, Luis.- Ciencia y Teoría Económica.- Edit. Diana, México 1979, Pág. 319.

<sup>5</sup> Real Academia Española.- Diccionario de la Lengua Española.- Décima Novena Edición, Madrid España, Espascalpe, 1970, Pág. 1076.

<sup>6</sup> Domínguez Vargas, Sergio.- Teoría Económica.- Séptima Edición.- Edit. Porrúa, México 1978, Pág. 159.

## C A P I T U L O   I I

### II.- LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

#### 2.1. Naturaleza Jurídica.

La Naturaleza Jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor la encontramos en el Capítulo Octavo, Artículo 57 de la propia Ley la cual establece:

"La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo Descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y con funciones de Autoridad Administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la -- Ley".

Ahora diremos que la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor es un organismo descentralizado por haber sido creada por decreto del ejecutivo federal y por contar con una personalidad jurídica y patrimonio propio, por así encontrarse dispuesto en el Artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que textualmente indica:

"Son organismos descentralizados las entidades -- creadas por Ley o Decreto del Congreso de la Unión o por Decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica

y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten".

Ahora bien, la forma y estructura legal adoptada en el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor es de organismo descentralizado de servicio social, en virtud de que se atiende a los consumidores sobre cualquier problema relacionado al consumo, compra-venta de bienes muebles o inmuebles, prestación de servicios, etc.

Sus funciones de Autoridad Administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley. Dichas atribuciones -- principalmente serán la de representar los intereses de la sociedad, representar colectivamente a los consumidores; actuar como conciliador y árbitro en las diferencias entre consumidor y proveedor; y en general velar por el eficaz cumplimiento de las normas tutelares de los consumidores.

## 2.2.- Finalidad.

La Procuraduría Federal del Consumidor es definida en el Artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor como "Un Organismo Descentralizado de Servicio Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y con funciones de Autoridad Administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la pobla-

ción consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley", de esta definición, surgen - varias consideraciones las cuales con antelación ya tratamos.

Ahora diremos que de acuerdo a lo anterior la Procuraduría Federal del Consumidor es una Autoridad Administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, siendo ésta en esencia su finalidad, ya que no únicamente está para proteger y defender los derechos sino para promover y procurar intereses de los consumidores, es decir, se necesita ser Autoridad para que ejerza con eficacia las atribuciones que le confiere la Ley, para así adoptar las medidas necesarias tendientes a la protección de los consumidores ya que únicamente una Autoridad tiene la atribución de velar por el cumplimiento de la Ley e incluso por otras Autoridades, exigiendo se le proporcionen datos e información para el desempeño de sus atribuciones.

La Procuraduría es un Organismo de Justicia, su imparcialidad es igual para consumidores como para proveedores, y con ello se busca la equidad ya sea a través de la conciliación o del arbitraje, siendo ésta su función principal para el beneficio de consumidores y proveedores.

2.3.- Competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.

El Artículo Primero de la Ley Federal de Protec--

ción al Consumidor establece: Las disposiciones de esta Ley regirán en toda la República, con respecto a este punto señalaremos que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene delegaciones Federales y Metropolitanas, que son -- competentes para conocer sobre asuntos relacionados con: comerciantes, éstos son aquellos quienes hacen del comercio su ocupación habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compra-venta de bienes muebles o inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes, como los define el Artículo Tercero de la Ley en cita; industriales, que se dedican a fabricar cualquier producto para su venta al público consumidor, por ejemplo: llantas, cosméticos, herramientas, etc., prestadores de servicios aquellos que se dedican a la reparación de un bien mueble, teniendo a los talleres mecánicos, servicio de autolavado, tintorerías, etc., empresas de participación estatal, vevigracia: compañía de luz y fuerza, ferrocarriles nacionales, distribuidora de gas natural -- del Estado de México, S.A., etc., organismos descentralizados, como: conasupo, infonavit, petróleos mexicanos, - etc., y los órganos del Estado, aquí cabe hacer la aclaración ya que para nosotros el legislador al momento de contemplar los órganos del Estado se equivocó o bien previno a futuro éstos ya que tales órganos estatales no prestan servicio. Todos y cada uno de ellos excepto los órganos del Estado, EN CUANTO DESARROLLEN ACTIVIDADES DE PRODUCCION, DISTRIBUCION O COMERCIALIZACION DE BIENES O PRESTACION DE SERVICIOS a consumidores, como lo indica el Artículo Segundo de la Ley en comento.

Como excepciones diremos que la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor es competente para conocer en materia de Arrendamiento de bienes destinados para habitación únicamente en el Distrito Federal como se establece en la parte final del Artículo en comento.

Así también el Artículo Cuarto de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala: "Quedan exceptuados de las disposiciones de esta Ley los servicios que se presten en virtud de un contrato o relación de trabajo, el servicio público de banca y crédito y los servicios profesionales, salvo que en éste último caso, concorra alguna de las siguientes circunstancias".

I.- Incluyan el suministro de bienes y productos o la prestación de servicios distintos a los estrictamente profesionales.

II.- Los materiales empleados en la ejecución del trabajo encargado al profesionista sean distintos a los convenidos con éste.

2.4.- El Interés Social y la Procuraduría Federal del Consumidor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, demuestra en su exposición de motivos, su argumento que la misma forma parte del Derecho Social, respondiendo con ello a la preocupación de tutelar y proteger los intereses de

la clase social económicamente débil.

El Derecho Social tiene un espíritu proteccionista de las clases desamparadas, tanto en lo económico como en lo social, detonándose una protección a una clase o -- grupo determinado. La Ley en cita constituye uno de los Ordenamientos básicos que integran el Derecho Social, por consecuencia la función primordial de la Procuraduría Federal del Consumidor es proteger a las clases sociales -- económicamente débiles de las clases sociales poderosas, representadas por los comerciantes y prestadores de servi vicios, quienes se aprovechan de ésta situación para ofre cer sus productos o servicios en detrimento de la econo mía de dicha clase o grupo social, siendo el interés social de la Procuraduría vigilar las relaciones que surjan entre los consumidores y proveedores para evitar todo tipo de abusos que son originados por éstos últimos.

Para evitar los abusos de los proveedores la Procuraduría Federal del Consumidor ha dado a conocer o ha implementado derechos básicos para la protección del consumidor como:

1.- Deberá ser informado veraz y suficientemente sobre las características del producto o servicio que pre tende contratar.

2.- Dar a conocer, previamente los pormenores com pletos de la operación a realizar.

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

Estos derechos son dados a conocer a través de la Ley Federal de Protección al Consumidor, e inclusive en los medios de comunicación utilizando un lenguaje sencillo y comprensible para toda la población.

Es así que la Procuraduría Federal del Consumidor se encarga de vigilar la posición que guardan las relaciones que se originan entre las clases sociales débiles y las clases sociales poderosas, a efecto de preservar la justicia e igualdad dentro de la sociedad.

De acuerdo al presente capítulo diremos que la -- Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado, toda vez que por decreto del Poder Ejecutivo se le otorgaron determinadas facultades, siendo las -- más importantes la de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, asimismo la citada Procuraduría es competente para conocer en toda la República Mexicana, sobre asuntos relacionados con la prestación de servicios o compra-venta de bienes muebles e -- inmuebles, teniendo una excepción la de conocer únicamente en el Distrito Federal sobre asuntos relacionados al -- arrendamiento de bienes inmuebles para casa habitación.

### C A P I T U L O   I I I

#### III.- CONCEPTOS.

##### 3.1.- Estado.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua - Española establece que por Estado debe entenderse "el Cuerpo Político de una Nación"<sup>(7)</sup>

"El vocablo Estado es sinónimo de Nación, País, Territorio, Patria, Potencia, Tierra y Pueblo"<sup>(8)</sup>

A continuación veremos que algunos tratadistas, - tienden a dar una noción similar según el concepto tradicional de Estado.

Para Francisco Porrúa Pérez el Estado, "es una Sociedad Humana, asentada de manera permanente en el territorio que le corresponde sujeta a un poder soberano que crea, define y aplica un orden jurídico que estructura la sociedad estatal para obtener el bien jurídico temporal - de sus componentes".<sup>(9)</sup>

El Doctor Luis Sánchez Agesta describe al Estado diciendo "Es la Organización de un Grupo Social, establemente asentado en un territorio determinado, mediante un orden jurídico, autónomo y centralizado que tiende a realizar el bien común".<sup>(10)</sup>

Héctor González Uribe establece el concepto de Estado señalando que: "Es una Sociedad Humana, establecida permanentemente en un territorio, regida por un poder supremo, bajo un orden jurídico y que tiende a la realización de los valores individuales y sociales de la persona humana". (11)

El internacionalista Carlos Arellano García propone el siguiente concepto de Estado "Es la estructuración jurídica de una comunidad humana con un territorio y gobierno propio, dentro del conglomerado de países". (12)

Como hemos observado de los conceptos de Estado propuestos por los tratadistas antes señalados diremos -- que coinciden en los siguientes elementos:

a) Sociedad Humana.

b) Territorio.

c) Poder Soberano.

d) Orden Jurídico.

Ahora bien para nosotros, el Estado es toda una Sociedad Humana que dentro de un territorio, se va a regir por un Orden Jurídico. Al referirnos a toda Sociedad Humana debemos entender cualquier grupo de personas, independientemente de criterios étnicos, religiosos, políti--

cos etc.

El territorio donde se asiente una población es un elemento fundamental dentro del Estado; en nuestro punto de vista la Sociedad Humana va a estar regida por un conjunto de normas jurídicas. Por lo que podemos concluir que el concepto tradicional de Estado deberá contar con: población, territorio, gobierno y con una soberanía propia.

### 3.2.- Autoridad.

"Es la potestad que inviste una persona o corporación para dictar Leyes, aplicarlas o ejecutarlas, o para imponerse a los demás por su capacidad o influencia, así mismo es la facultad y el derecho de conducir y hacerse dentro de ciertos límites preestablecidos. La Autoridad es una investidura temporal que viene de la Ley o del sufragio, para realizar su función o misión, la Autoridad necesita del poder, pero a veces se basa asimismo. En cambio el ejercicio del poder sin Autoridad es violencia, dictadura o tiranía." (13)

Gabino Fraga afirma que: "Cuando la competencia otorgada a un órgano implica la facultad de realizar actos de naturaleza jurídica que afecten la esfera de los particulares y la de imponer a éstos sus determinaciones, es decir, cuando el referido órgano ésta investido de facultades de decisión y de ejecución, se está frente a un

Órgano de Autoridad". (14)

Para Ignacio Burgoa, Autoridad es "el Órgano Estatal investido de facultades de decisión o ejecución, cuyo ejercicio engendra la creación, modificación o extinción de situaciones en general de hecho o jurídicas, con trascendencia particular y determinada de una manera imperativa". (15)

Los juristas entienden por Autoridad "la posesión de quien se encuentre investido de facultades o funciones a la persona o cosa que goza (o se le atribuye) -- "Fuerza ascendencia u obligatoriedad". El significado jurídico relevante de la noción de Autoridad presupone la idea de una investidura (i.e. potestad, función) la noción de Autoridad Jurídica gira, así, alrededor del concepto de facultad la cual indica el poder o capacidad de un individuo (o grupo) para modificar la situación jurídica existente." (16)

Para nosotros "Autoridad" es el Órgano Estatal que delega determinadas funciones a un individuo o grupos de individuos con la finalidad de mandar, decidir y hacer -- cumplir determinadas órdenes dentro de ciertos límites, ésta potestad que se les atribuye la harán valer ante la ciudadanía.

### 3.3.- Autoridad Administrativa.

Retomando algunos elementos de Autoridad diremos

que Autoridad Administrativa es aquella que forma parte - del Organó del Estado en donde una persona física, trabajador del Estado, dotado de ciertas facultades como son - de decisión o ejecución de determinadas Leyes impositivas, las lleva a cabo por su función pública que le otorga el Estado, así la Autoridad Administrativa va a tener la potestad de decidir, mandar y hacer cumplir las órdenes que de ella emanen.

Y como señala el catedrático Gabino Fraga que "los órganos de la administración que tienen el carácter de Autoridad, pueden concentrar en sus facultades las de decisión y las de ejecución, pero también puede suceder que - sólo tengan la facultad de decisión y que la ejecución de sus determinaciones se lleve a cabo por otro órgano diferente."<sup>(17)</sup>

En la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor como Autoridad Administrativa tiene facultades de - decisión sobre las determinaciones que ella emita, pero en el sentido de ejecución cuando se impone una sanción - económica la Tesorería del Departamento del Distrito Federal, de los Municipios o de las Entidades Federativas las ejecutan y respecto de una ejecución de clausura la pro-ppia Procuraduría las lleva a cabo.

### 3.4.- Resolución Administrativa.

"Es el acto de Autoridad Administrativa que define o dá certeza a una situación legal o administrativa. Las Leyes pueden ser provisionales o definitivas. Las primeras con las que requieren de otra u otras intervenciones administrativas para producir efectos legales y las segundas los producen por sí sin necesidad de otro acto de Autoridad!"<sup>(18)</sup>

En el documento en que debe constar la resolución administrativa se deberán precisar los hechos o situaciones que motivan la resolución, los ordenamientos y los -- preceptos legales que lo funden.

Dice la Jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia: "Para que la Autoridad cumpla con la garantía de -- legalidad que establece el Artículo 16 de la Constitución Federal en cuanto a la suficiente fundamentación y motivación de sus determinaciones, en ellas debe citar el precepto legal que le sirva de apoyo y expresar los razonamientos que la llevaron a la conclusión de que el asunto concreto de que se trata, que las origina, encuadra en los presupuestos de la norma que invoca". <sup>(19)</sup>

"Ejecutoriedad de la Resolución. Si los adminis-- trados obligados a cumplir con una resolución administrativa no lo hacen voluntariamente, la Autoridad puede imponerla, ejecutarla, aún contra la voluntad de ellos, sin --

intervención alguna de los órganos jurisdiccionales. Hace uso la Autoridad en el caso, del procedimiento administrativo de ejecución o de la facultad económica coactivo." (20)

Ahora diremos que la Resolución Administrativa es un asunto que emana de la Autoridad de la misma naturaleza y que referida a la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene por objeto el determinar la situación particular del denominado proveedor ante la propia Ley Federal de Protección al Consumidor. Así para efectos del Ordenamiento Jurídico mencionado, en sentido amplio vamos a entender por Resolución Administrativa, la determinación emitida por la Autoridad en un caso concreto, sobre la existencia o no de una violación a la Ley en cita, con las consecuencias que la misma contempla.

Para emitir una Resolución Administrativa en la Dirección General de Resoluciones Administrativas de la Procuraduría federal del Consumidor, se realiza estableciendo los hechos que motivaron al consumidor a presentar su queja, hacer el razonamiento conforme a derecho, señalando si hubo o no violación a determinados artículos de la Ley en comento y la fundamentación adecuada de imponer una sanción.

En el citado capítulo se da una serie de conceptos en donde el Estado esta representado en cierta forma por la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo una Autoridad Administrativa que tiene la facultad de emitir resoluciones y a través de estas impone sanciones que estan debidamente fundadas y motivadas conforme a derecho.

### C A P I T U L O   I I I

#### PIES DE PAGINA

- 7 Diccionario de la Lengua Española. Ob. Cit. Pág. 578.
- 8 Gran Diccionario de Sinónimos. Ob. Cit. Pág. -- 483.
- 9 Porrúa Pérez, Francisco.- Teoría del Estado.- -- Doceava Edición.- Edit. Porrúa, México 1979, Pág. 190.
- 10 Basave Fernández del Valle, Agustín.- Teoría - del Estado Fundamentos de Filosofía Política.- Segunda -- Edición.- Edit. Jus, S.A. DE C.V., México 1985, Pág. 121.
- 11 González Uribe, Héctor.- Teoría Política.- Se- gunda Edición.- Edit. Porrúa, México 1977, Pág. 162.
- 12 Arellano García, Carlos.- Derecho Internacio-- nal Público Tomo I.- Edit. Porrúa, México 1983, Pág. 287.
- 13 Enciclopedia Jurídica Omea Tomo I.- Edit. Dris kill, S.A., Buenos Aires 1979, Pág. 979.
- 14 Fraga, Gabino.- Derecho Administrativo.- Vein- teava Edición.- Edit. Porrúa, México 1980, Pág. 490.
- 15 Burgoa, Ignacio.- El Juicio de Amparo.- Quinta Edición.- Edit. Porrúa, México 1966, Pág. 298 y 299.

16 Diccionario Jurídico Mexicano Instituto de investigaciones Jurídicas.- Edit. Porrúa UNAM, Pág. 286.

17 Fraga, Gabino.- Derecho Administrativo.- Primera Edición.- Edit. Porrúa, México 1989, Pág. 126.

18 Instituto de Investigaciones Jurídicas. Ob. -- Cit. Pág. 2820.

19 Apéndice 1917-1975, SJF, Tercera Parte, Segunda Sala, Tesis 402, Pág. 564 y 565.

20 Instituto de Investigaciones Jurídicas. Ob. -- Cit., Pág. 2821.

C A P I T U L O   I V

**IV.- LA QUEJA PRESENTADA ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**4.1.- Procedencia e Improcedencia de la Queja.**

En la Iniciativa Presidencial del 20 de septiembre de 1975, sometida por el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos el C. LIC. LUIS ECHEVERRIA - ALVAREZ a los CC. Secretarios de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, en su artículo Tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se entendía que por comerciantes "A quienes hagan del comercio su ocupación habitual o realicen aunque fuere accidentalmente, un acto de comercio, si éste consiste en una policitación -- abierta realizada a través de impresos o medios masivos de comunicación y su objeto sea compra-venta o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios".

En el decreto publicado el 22 de diciembre de -- 1975 en el Artículo Tercero de la propia Ley se establece por comerciantes "A quienes hagan del comercio su ocupación habitual o realicen aunque fuere accidentalmente, un acto de comercio y su objeto sea la compra-venta de bienes muebles o inmuebles, la prestación de servicios o de arrendamiento".

En las reformas y adiciones a la Ley Federal de -- Protección al Consumidor del 7 de febrero de 1985 se indi

ca en el Artículo Tercero por comerciantes se debe entender "A quienes hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compra-venta de bienes muebles o inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes".

Como ya hemos observado tanto en la Iniciativa - Presidencial del 20 de septiembre de 1975 y el decreto publicado el 22 de diciembre del mismo año por comerciantes se entiende "A quienes hagan del comercio su ocupación habitual o realicen aunque fuere accidentalmente un acto de comercio". Así en las reformas y adiciones a la Ley - Federal de Protección al Consumidor del 7 de febrero de 1985 se suprimieron las palabras aunque fuere accidentalmente un acto de comercio.

En la actualidad tanto en las Delegaciones Federales, Metropolitanas y en la Dirección General de Quejas - del Distrito Federal todo tipo de denuncias son admitidas. Una vez analizado lo anterior diremos que serán procedentes las quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando los comerciantes, industriales, -- prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal y organismos descentralizados desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores; y que por el incumplimiento a lo originalmente contratado será procedente la queja interpuesta por los consumidores.

Respecto de la improcedencia de la queja diremos que actualmente el Artículo Tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor, interpretado a contrario sensu no señala a los particulares que accidentalmente hagan un acto de comercio, por tanto diremos que es improcedente - una queja cuando el consumidor realice un contrato entre particulares, por ejemplo: la venta de un automóvil, una casa, un terreno o bien preste un servicio sin que el particular se dedique a esa ocupación y es el caso que en la Procuraduría Federal del Consumidor son admitidas dichas quejas.

#### 4.2.- Tipos de Quejas.

La Queja propiamente dicha y Denuncia Telefónica.

Así la queja propiamente dicha, va a ser aquella que se presentó ante la Procuraduría Federal del Consumidor, respecto al incumplimiento de una relación contractual, por parte del proveedor. Ante esta situación diremos que en la queja propiamente dicha se clasifica en:

a) Cuando haya incumplimiento en una compra-venta ya sea de un bien mueble o inmueble.

b) Por el incumplimiento de una prestación de servicios, cuando el proveedor no realiza un determinado trabajo o bien lo hace pero siguen existiendo deficiencias.

c) En arrendamiento se dá en el sentido de que el arrendador no otorga la prórroga a que tiene derecho el arrendatario, por las deficiencias que se encuentran en el inmueble habitado o bien porque el arrendador no otorga el contrato respectivo o no le hace entrega al arrendatario de los recibos correspondientes de las rentas mensuales.

La Queja presentada por Denuncia Telefónica.

Se realiza porque las Escuelas Particulares aumentan las colegiaturas más de lo máximo permitido por la Subcomisión de Escuelas Particulares del PECE (Pacto para la Estabilidad y el Crecimiento Económico), siendo que de acuerdo a la concertación sobre colegiaturas para el ciclo escolar 1991-1992, que suscribieron por una parte la Subcomisión de Escuelas Particulares de la Comisión de Seguimiento y Evaluación del PECE por medio de su presidente y por otra la Asociación de Escuelas Particulares y de más Instituciones, miembros de la Subcomisión por medio de sus representantes, acordaron apoyar firmemente el Pacto para la Estabilidad y el Crecimiento Económico, por lo que convinieron en que se incrementaran en no más de un 14% las colegiaturas mensuales en el ciclo escolar 1991-1992 con respecto a las prevalecientes en junio de 1991. Firmándose en la Ciudad de México, Distrito Federal el día 4 de julio de 1991 el acuerdo de concertación por los integrantes antes citados.

#### 4.3.- Su Procedimiento.

El Procedimiento que se lleva ante la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando se presenta una queja es el siguiente:

Primeramente diremos que el consumidor, al acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor a efecto de presentar una queja por el incumplimiento de un proveedor ya sea de compra-venta, de bienes muebles o inmuebles, prestación de servicios o arrendamiento, el original del contrato cualquiera que fuere la operación realizada y 2 copias fotostáticas del mismo, una vez presentados éstos documentos el consumidor o su representante legal narra los hechos que motivaron la queja ante el personal de la propia Procuraduría.

Por otro lado se presentan quejas sin ningún documento en donde se acredite la relación contractual consumidor-proveedor.

Y como lo establece el Artículo 59, fracción VIII inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le requiere al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos, dentro de un plazo de 5 días hábiles. Si del informe del proveedor se infiere que está dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor se dará por concluido el caso. Una vez observado lo antes descrito, diremos que -

en la práctica en algunas ocasiones se les impone una sanción económica al proveedor o proveedores por no comparecer a la rendición de informe o bien por no presentar éste, asimismo cuando se ha rendido el informe y del mismo se establece que el proveedor quiere dar solución a la queja presentada en su contra, no lo acredita en ningún momento del procedimiento administrativo.

Una vez presentada la queja, rendido o no el informe se cita al consumidor y al proveedor a una audiencia de conciliación, como lo dispone el Artículo 59, fracción VIII, inciso b) de la Ley en cita, habiendo 2 situaciones:

1.- Cuando no comparece el proveedor a la audiencia de conciliación, no obstante de estar notificado se le impone una sanción y se abre el periodo probatorio de 10 días notificándosele al proveedor, transcurrido el término se acuerda sobre la admisión de pruebas, se dicta resolución administrativa y se notifica a las partes y a la Tesorería en su caso.

Si el consumidor no comparece a la audiencia de conciliación el expediente se turna al archivo, teniéndosele por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor por los mismos hechos, dejando a salvo sus derechos en otra vía, pero si el consumidor dentro de 10 días hábiles siguientes a la celebración de la misma justifica la causa de la inasistencia, se citará de nueva cuenta a las par

tes por una sola vez a otra audiencia de conciliación, como lo dispone el citado Artículo inciso b), párrafo segundo.

Ahora bien si el proveedor compareció a la rendición de informe, rindiendo éste y no comparece a la audiencia de conciliación y más aún no hubo arreglo se abre el periodo probatorio de 10 días, se acordará la admisión de las pruebas, dictándose la resolución administrativa, notificándose a las partes y a la Tesorería en su caso.

2.- Comparece el proveedor y no hay conciliación por parte del consumidor y proveedor, se abre el periodo probatorio quedando notificadas ambas partes, una vez -- que fenece el término de presentar dichas pruebas se acordará lo conducente sobre ellas, dictándose la resolución -- que en derecho proceda, notificándose a las partes del resultado de la misma así como a la Tesorería en el caso de que proceda sanción económica.

Por otro lado en la audiencia de conciliación las partes manifiestan su deseo de llegar a un arreglo conciliatorio, por lo cual solicitan a la Autoridad que se lleve a cabo un convenio donde se obligan a cumplirlo, por lo regular el proveedor se compromete a reparar un bien mueble, a entregar un bien mueble o inmueble, devolver documentación, dinero, etc. Asimismo el consumidor se obliga en su caso a liquidar el bien, a entregar éste previa la devolución del dinero pagado, por la prestación de ser

Referente al aludido capítulo indicaremos que si bien es cierto que la Procuraduría Federal del Consumidor representa los intereses y derechos de la población consumidora en general, cuando se ve desprotegida ante los intensos abusos que realizan los proveedores. También lo es que admite quejas que son totalmente improcedentes, no obstante que el artículo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor nos señala quienes quedan obligados al cumplimiento de esta Ley, en consecuencia al no dar solución a la queja los que no están contemplados en la citada Ley se les sanciona.

vicios o la compra-venta. Se señala una nueva fecha a -- efecto de que el proveedor dé cumplimiento al convenio o bien acredite que ya se cumplió, si el proveedor comprueba haber dado cumplimiento el expediente se mandará al archivo; pero si el proveedor no comparece a la audiencia -- señalada o no demuestra haber dado cumplimiento a lo originalmente convenido se le impondrá una sanción, dictándose la resolución administrativa y se notificará a las partes del resultado de la misma y a Tesorería en el caso de existir multa para el proveedor.

Si dentro de la audiencia de conciliación o del procedimiento el proveedor da solución a la queja presentada por el consumidor el expediente se envía al archivo como asunto total y definitivamente concluido. En algunas ocasiones dentro de la audiencia de conciliación las partes se someten al Arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Las medidas de apremio que se le imponen al proveedor dentro de las etapas antes señaladas, son las dispuestas en el Artículo 66 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo éstas:

Fracción I.- Multa hasta por el importe de 100 veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal.

Fracción II.- El auxilio de la Fuerza Pública.

C A P I T U L O   V

**V.- LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA EMITIDA POR LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**5.1.- Tipos de Resolución Administrativa.**

1.- Por las actuaciones que integra el expediente;

a) **Rebeldía.**- Son aquellas en donde el proveedor no comparece a los llamamientos que le hace la Procuraduría Federal del Consumidor, así como tampoco rinde el informe que le fué requerido, por lo tanto se le tienen por ciertos los hechos valer en su contra por el consumidor.

En ocasiones el proveedor únicamente exhibe el informe que la Autoridad le solicita, no compareciendo a la audiencia de conciliación y por lo tanto también se le tiene en rebeldía.

b) **Fondo.**- Es cuando ambas partes comparecen a la rendición de informe o a la audiencia de conciliación, en donde tanto el proveedor como el consumidor hacen valer sus excepciones y acciones respectivamente, ofrecen pruebas y formulan alegatos o bien los dos no las ofrecen ni presentan alegatos, o en su caso alguna de las partes lo hacen.

c) **Convenio.**- Se dicta resolución en éste caso -- cuando las partes han celebrado un convenio y la proveedo

ra no cumple con lo originalmente convenido, no obstante de saber que por su incumplimiento se le sancionará.

d) **Denuncia Telefónica.**- Por que la proveedora en éste caso no acreditó haber aumentado las colegiaturas de acuerdo a lo máximo permitido por la Subcomisión de Escuelas Particulares del PECE (Pacto para la Estabilidad y el Crecimiento Económico).

2.- Por el resultado que se obtiene de acuerdo al Artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

I.- Sanción Económica hasta por el importe de 500 veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal, de acuerdo al monto de lo reclamado, a las violaciones que existen a la Ley en cita, etc.

II.- Clausura Temporal hasta por 60 días que puede ser resolución administrativa de rebeldía, fondo, con venio y denuncia telefónica.

III.- Arresto Administrativo hasta por 36 horas - que en rara ocasión se realiza.

Sin Sanción:

**Absolutoria.**- Es aquella cuando el proveedor prueba sus excepciones y el consumidor no acredita sus acciones, que podrían ser porque no existe relación contractual

entre ambas partes o bien porque dentro del procedimiento administrativo la consumidora no acredita haber dado cumplimiento a sus obligaciones contraídas con el proveedor, por lo general se realiza en resolución de fondo o denuncia telefónica.

Ahora bien daremos una mayor explicación de cómo la Dirección General de Resoluciones Administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor emite una resolución administrativa.

Diremos que los actos emanados por la Procuraduría Federal del Consumidor, en esencia se encuentran fundados y motivados por la Ley Federal de Protección al Consumidor, y para su ejercicio se auxilia en lo establecido en el Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley referida, aplicándose en lo conducente de manera supletoria el Código Federal de Procedimientos Civiles, independientemente de que puede aplicarse también de manera supletoria algún otro dispositivo legal, cuyo contenido no sea contrario a las normas y el espíritu de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Los preceptos del conjunto normativo últimamente señalado, que se encuentran con mayor enlace en la resolución administrativa, son los Artículos 59, fracción VIII, 86, 87 y 89, y en cuanto a la competencia de la Autoridad que la emite, está principalmente el Artículo 23 del Reglamento del Capítulo Octavo ya citado, cuyo contenido --

posteriormente se describe.

De las resoluciones administrativas que se han dictado contaban con un resultando, un considerando y un resolutivo, pero en su contenido variaban, por lo que se estimó necesario uniformar criterios para su emisión, atento a las necesidades actuales, con el objeto de generar un instrumento de trabajo a fin.

La Resolución Administrativa, por su origen en el procedimiento puede presentar dos grandes variantes:

- 1.- Cuando las partes celebran convenio.
- 2.- Cuando las partes no celebran convenio.

En el primer caso, las partes celebran un convenio, y al no acreditar el proveedor que cumplió dentro del plazo pactado, sin necesidad de otorgar el término de 10 días hábiles que menciona la Ley en su Artículo 59, - fracción VIII, inciso e), 86, 87 y 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el segundo caso, la resolución administrativa para su instrumentación implica sustanciar el procedimiento establecido en los incisos a), b) y d) de la fracción VIII del Artículo 59, del Ordenamiento Legal mencionado, en el que se incluyen actos previos a dicha determinación de Autoridad, como son:

1.- La presentación de la reclamación por parte del consumidor.

2.- El desahogo de la comparecencia de informe.

3.- Desahogo de audiencia de conciliación, hasta la inferencia de probable violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor (éste procedimiento le corresponde desahogarlo la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje, así como la Dirección General de Arrendamiento, dentro de su ámbito operativo normativo de sus competencia).

4.- Auto de cómputo.

5.- Auto admisorio y de desahogo de pruebas que así lo ameriten, y

6.- Emisión de la resolución administrativa.

Una vez concluida la fase conciliatoria y establecida, la probable infracción a la Ley antes referida, se otorga a las partes un término de 10 días hábiles para rendir pruebas y formular alegatos, y se inicia el procedimiento previo a la emisión de la resolución administrativa, en los casos en que en términos de lo dispuesto en el Artículo 59, fracción VIII, inciso d), se principia con el auto de cómputo, para posteriormente emitir el auto admisorio de pruebas y el desahogo de aquellas que así

lo ameriten. Y una vez realizado lo anterior se emite la resolución que corresponda, y en caso de determinarse infracción a cualquiera de los preceptos contenidos en el - Artículo 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone por parte de la Procuraduría la sanción que conforme a derecho resulte conducente, según lo dispone el - Artículo 86 del Ordenamiento Legal antes invocado, aunado a lo ordenado en el Artículo 89 de la Ley de la Materia.

Especial importancia tiene el que se determine de manera clara en qué consiste la conducta infractora, de acuerdo a las circunstancias y pruebas aportadas por las partes, auxiliándose de los argumentos que se invocan en los alegatos. Sin embargo, no se debe perder de vista el hecho de realizar un análisis sólo de aquellas pruebas en las que se plasme de manera precisa en qué consiste la - conducta infractora, haciendo la mención de que la proveedora no desvirtúa la transgresión en que incurrió. Asimismo ha de tenerse cuidado en cumplir con los requisitos, - que ordena el Artículo 89, en sus tres fracciones y tener presentes los antecedentes del proveedor, el monto y tipo de operación realizada para aplicar la sanción idónea.

Es pertinente establecer que la resolución administrativa no es una declaración de condena de los derechos u obligaciones de las partes que recíprocamente se deben el uno frente al otro, sino es la determinación de infracción o no infracción a la Ley.

De manera esencial la resolución administrativa debe de ser clara, precisa y congruente aún cuando ésta - sea absolutoria puesto que también debe de estar fundada y motivada.

Fundamento para la competencia de la Autoridad en materia de resoluciones administrativas.

Dirección General de Resoluciones Administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor.

El Artículo 23 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece la competencia de la Dirección General de Resoluciones Administrativas, cuyo texto se transcribe:

**Artículo 23.-** Son atribuciones de la Dirección General de Resoluciones Administrativas:

I.- Sustanciar en todas sus etapas el procedimiento administrativo que establece el Artículo 59, fracción VIII, inciso d) de la Ley, dictando en su oportunidad la resolución que proceda;

II.- Aprobar, en su caso, los convenios que celebran las partes y vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en éstos;

III.- Motivar, fundar y suscribir las resolucio--

nes de las excepciones e incidentes que se promuevan durante el procedimiento a que se refiere la fracción I de éste Artículo;

IV.- Ejercer las atribuciones contenidas en los Artículos 59, fracciones I, II, V y VIII, inciso h), 65, 66, 86, fracciones I a III, 87, 88 y 90 de la Ley, y

V.- Recibir billetes de depósito y, en su oportunidad, acordar su entrega o transferencia.

Artículos de cuya infracción la Procuraduría puede imponer sanciones derivadas del Artículo 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Una vez que se ha concluido la audiencia de conciliación, y para estar en posibilidad de hacer la inferencia de la existencia de una probable violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, es necesario conocer la misma pero en especial y sin causa justificada se debe de conocer como mínimo lo que contempla el Artículo 87, dentro del cual se describen los Artículos que facultan a la Procuraduría para imponer sanciones por infracción a cualquiera de dichos preceptos, debiendo de tomarse en consideración los criterios establecidos en el Artículo 89 del referido Ordenamiento.

A continuación de manera muy resumida se describen algunos de los supuestos que cada Artículo menciona, y en

caso de que un determinado proveedor se encuentre dentro de la hipótesis normativa, se hará acreedor a una de las sanciones previstas en el Artículo 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**Artículo 14.-** Negativa, condicionamiento o alteración en precio de productos para la venta.

**Artículo 20.-** Información relativa a operaciones de crédito.

**Artículo 27.-** Garantía de cumplimiento en compra-venta de inmuebles.

**Artículo 30.-** Pagos hechos en exceso.

**Artículo 38.-** Derecho a exigir facturas o comprobantes de la operación realizada.

**Artículo 40.-** Garantía mínima de 30 días respecto a reparaciones.

**Artículo 44.-** Preferencias o discriminación a consumidores.

**Artículo 45.-** Obligación de expedir facturas o comprobantes de trabajos.

**Artículo 47.-** Requisitos de los contratos de compra-venta a domicilio.

**Artículo 49.-** Obligación de los vendedores a domicilio de portar credencial de la empresa.

**Artículo 52.-** Obligación del proveedor a respetar lo contratado.

**Artículo 54.-** Actos contra la libertad, seguridad e integridad de los consumidores.

**Artículo 56.-** Derecho a recuperar cantidad en depósito por envases o empaques.

**Artículo 59.-** Atribuciones de la Profeco y procedimiento.

**Artículo 63.-** Contratos de Adhesión su aprobación y registro.

**Artículo 64.-** Contratos de Adhesión, obligación de redactarlos en español.

**Artículo 65.-** Obligación de Autoridades, proveedores y consumidores a proporcionar informes.

**Artículo 79.-** Obligación de proporcionar datos e informes (Inspección y Vigilancia).

**Artículo 81.-** Obligación de permitir acceso para practicar visitas.

La importancia del contenido de los Artículos antes mencionados, radica en que de conocerse su contenido, se estará en aptitud de emitir resoluciones claras, precisas y congruentes. Ya que de esto va a depender que éstas sean inatacables por los medios de impugnación que establece la Ley.

En caso de otorgarse el periodo probatorio a las partes, para facilitar al consumidor que rinda sus pruebas se le puede otorgar un formato.

La Resolución Administrativa para poder ser emitida debe de contar con distintos actos previos a la misma como son la reclamación del consumidor ante la Procuraduría Federal del Consumidor, al constituirse de manera personal ante la misma, llenándose el denominado formato - - RQ-01, en el que se desprende el nombre y domicilio tanto del consumidor como del proveedor, elementos que deben de aportar el primero junto con los documentos que en fotocopia acompaña el consumidor en su reclamación.

A continuación daremos a conocer el procedimiento que se sigue ante la Procuraduría Federal del Consumidor, antes de emitir la Resolución Administrativa conforme a derecho proceda:

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: COMPARECENCIA DE RENDICION  
DE INFORME.

- - - En la Ciudad de                    siendo las                    horas del  
mes de                    de mil novecientos noventa y                    día y hora  
programado para llevar a cabo la comparecencia de rendi--  
ción de informe, a que se refiere el Artículo 59, fracción  
VIII, inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consu-  
midor, ante la presencia del C.                    asistido en éste  
acto por                    , quien hace constar que comparece -  
la parte consumidora                    quien se identifica con  
                  , asimismo se hace constar que comparece la parte -  
proveedora                    por conducto de su representante  
quien se identifica con                    y acredita su personali-  
dad con testimonio de escritura número                    , pasado an-  
te la fe del C. LIC.                    Notario Público número  
documentos que se tienen a la vista y se devuelven a los  
interesados en éste acto, (aquí se asienta si el proveedor  
rindió o no el informe de Ley). - - - - -  
- - - En uso de la palabra la parte consumidora manifies-  
ta:

- - - En uso de la palabra la parte proveedora manifiesta:

- - - A C U E R D O .- Téngase por levantada la presente acta, por presentados a los comparecientes, por reconocida y acreditada la personalidad con que se ostentan, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales a que haya lugar, por exhibido y anexado en autos el informe (en los casos en que lo haya rendido, y en los que no lo haga se hará efectivo el apercibimiento hecho al proveedor, y se le impondrá discrecionalmente la multa que se estime conveniente atendiendo al monto de la operación y el motivo de la reclamación del consumidor), en consecuencia y a efecto de que tenga verificativo la audiencia de conciliación prevista en el Artículo 59, fracción VIII inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señalan las apercibiéndose al proveedor de que en caso de no asistir y de no exhibir la constancia ( en el supuesto que se le requiera alguna documentación), se le aplicarán las medidas de apremio que señala el Artículo 66 de la Ley de la Materia. - - - - -

- - - Así lo acordó y firma . - - - - -

- - - R A Z O N .- Leída que fué la presente por los comparecientes y enterados del contenido del acuerdo que antecede, lo ratifican y firman al margen para constancia legal, cerrándose la presente a las . - - - - -

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: AUDIENCIA DE CONCILIACION.

- - - En la Ciudad de                      siendo las                      horas del  
mes de                      de mil novecientos noventa y                      día  
y hora programado para llevar a cabo la audiencia de con-  
ciliación, con fundamento en el Artículo 59, fracción VIII  
inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor,  
ante el C.                      asistido en éste acto por

                    , quien hace constar que comparecen las partes (en  
caso de no presentarse el proveedor se asienta ésta cir-  
cunstancia). Se exhorta a las partes a conciliar sus in-  
tereses y se les dá uso de la palabra, en caso de no con-  
ciliar se les exhorta a someter sus diferencias al arbitra-  
je y en caso de no hacerlo se dicta acuerdo.

- - - A C U E R D O .- Téngase por levantada la presente  
acta, por presentados a los comparecientes, por hechas -  
sus manifestaciones para todos los efectos procedentes --  
(en caso de que no haya comparecido el proveedor, o cumpli-  
do con el requerimiento hecho en la comparecencia del in-  
forme, se hace efectivo el apercibimiento realizado) y en  
virtud de que no se sometieron al arbitraje y de constan-  
cias de autos se infiere que la parte proveedora incurrió  
en infracción a la Ley, se otorga a las partes un término  
de 10 días hábiles comunes para que rindan pruebas y for-

mulen alegatos, debiendo presentarlas por escrito ante la  
 de ésta debiendo tener inmediata re  
 lación con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección -  
 al Consumidor, en términos de los Artículos 79 y 329 del  
 Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicados suple  
 toriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor,  
 apercibidos que en caso de no hacerlo así se les tendrá  
 por perdido ese derecho y se dictará la resolución adminis  
 trativa con las constancias que obren en autos, dictándo  
 se el auto admisorio de pruebas y publicándose el mismo  
 en los estrados de ésta . - - - - -  
 - - - Así lo acordó y firma . - - - - -  
 - - - R A Z O N .- Leída que fué la presente por los com  
 parecientes y enterados del contenido del acuerdo que an  
 tecede, lo ratifican y firman al margen para constancia  
 legal, cerrándose la presente a las . - - - - -



Relaciono éstas pruebas con todos y cada uno de los hechos motivo de mi reclamación.

Asimismo formulo los siguientes alegatos:

### A L E G A T O S

Por lo anteriormente expuesto y fundado:

A USTED C. PROCURADOR, atentamente pido:

PRIMERO.- Tenerme por presentado en los términos - de éste escrito, ofreciendo pruebas en tiempo y forma, así como los alegatos formulados.

SEGUNDO.- Una vez admitidas las mismas y desahogadas, dictar en su oportunidad la resolución que en justicia proceda.

PROTESTO LO NECESSARIO

Ciudad de            a            de            de 19 .

LEYENDA DE ESTRADOS

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO:

El C. Secretario que actúa, certifica que --  
siendo las .del día de de 19 .  
Se fijó y publicó lo conducente del acuerdo que antecede  
en los estrados de ésta para los efectos lega--  
les a que haya lugar.-

DOY FE.

FIRMA

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: COMPUTO.

El C. Secretario de Resoluciones Administrativas, hace -  
 constar que el término común concedido a las partes consu-  
 midora y proveedora, para rendir pruebas y formular alega-  
 tos en el expediente señalado al rubro, corrió del día  
 de al día de .-CONSTE.--

- - - A C U E R D O . - - , a de  
 de mil novecientos noventa y . - - - - -  
 - - - Hágase del conocimiento de las partes el cómputo --  
 que antecede, mismo que se ha hecho en los términos de los  
 Artículos 284, 285 y 321 del Código Federal de Procedimien-  
 tos Civiles, aplicados supletoriamente a la Ley Federal -  
 de Protección al Consumidor. - - - - -  
 - - - - - NOTIFIQUESE POR ESTRADOS - - - - -

- - - Así lo acordó y firma el C. LIC. con  
 asistencia Secretario de Resoluciones Admi-  
 nistrativas, ante el que actúa y dá fe. - - - - -

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: CONSTANCIA DE PRUEBAS.

El C. Jefe de la Oficialía de Partes -  
 de hace constar que habiéndose practicado -  
 una revisión minuciosa en los libros de registro  
 correspondiente, se constató la no rendición -  
 de pruebas, así como la no formulación de alegatos por --  
 las partes consumidora y proveedora, en el expediente que  
 al rubro se señala, durante el término comprendido entre  
 los días al de mil nove--  
 cientos noventa y , por lo que se otorga la  
 presente constancia a los días del mes de  
 del presente año, para los efectos legales a que hubiere  
 lugar. - - - - -

- - - - - NOTIFIQUESE POR ESTRADOS - - - - -

Los tipos de Autos Admisorios de Pruebas pueden -- ser muy variados.

1.- Cuando las partes no rinden pruebas ni formulan alegatos.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: ACUERDO ADMISORIO DE PRUEBAS EN EL QUE NO RINDEN LAS PARTES.

- - - En

- - - Visto el cómputo y el acuerdo que antecede, desprendiéndose de autos que tanto la parte consumidora como la proveedora, en el presente asunto y dentro del término legal concedido, no ofrecieron pruebas ni formularon alegatos; al efecto se dicta el siguiente: - - - - -

A C U E R D O

- - - Vista la razón que antecede, toda vez que las partes en el presente asunto y dentro del término legal concedido no rindieron pruebas ni formularon alegatos, en consecuencia se les tiene por precluido dicho derecho, con fundamento en el Artículo 288 del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley

Federal de Protección al Consumidor, debiéndose emitir la Resolución Administrativa a que haya lugar, tomando en -- consideración las constancias y elementos que obren en autos; lo anterior con fundamento en el Artículo 59, frac-- ción VIII, inciso d) de la Ley antes citada, para tales efectos remítase el expediente al Area que corresponda.--

- - - - - NOTIFIQUESE POR ESTRADOS - - - - -

- - - De conformidad con el Artículo 23 del Reglamento -- del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al - Consumidor. - - - - -

- - - Así lo acordó y firma

2.- Cuando sólo ofrece pruebas la consumidora.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: ACUERDO ADMISORIO DE PRUEBAS QUE  
RINDE SOLO EL CONSUMIDOR.

- - - En la Ciudad de

- - - Visto el cómputo y el acuerdo que antecede, despren  
diéndose de autos que únicamente la parte consumidora dentr  
o del término legal concedido, rindió pruebas y formuló  
alegatos; al efecto se dicta el siguiente: - - - - -

#### A C U E R D O

- - - Vista la razón que antecede, por lo que respecta a  
la parte consumidora, se le admiten las probanzas marcadas  
con

En lo tocante al proveedor, no rindió pruebas ni formuló  
alegatos dentro del término legal concedido; en consecuencia  
se le tiene por precluido dicho derecho, con fundamento  
en el Artículo 288 del Código Federal de Procedimientos  
Civiles aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Pro-

tección al Consumidor, En virtud de que las pruebas ofrecidas y admitidas son de las que se desahogan por su propia y especial naturaleza, tómense en cuenta, y díctese la Resolución Administrativa correspondiente, y para tal efecto se remite el expediente al Area que corresponda.--

- - - - - NOTIFIQUESE POR ESTRADOS - - - - -

- - - De conformidad con el Artículo 23 del Reglamento --  
del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al --  
Consumidor. - - - - -

- - - Así lo acordó y firma

3.- Cuando sólo ofrece pruebas el proveedor.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: ACUERDO ADMISORIO DE PRUEBAS QUE  
RINDE SOLO EL PROVEEDOR.

- - - En la Ciudad de

- - - Visto el cómputo y el acuerdo que antecede, desprendiéndose de autos que únicamente la parte proveedora ofreció pruebas que a su derecho corresponden y formuló alegatos, al efecto se dicta el siguiente: - - - - -

A C U E R D O

- - - Vista la razón que antecede, por lo que respecta a la parte consumidora, toda vez que no ofreció pruebas ni formuló alegatos dentro del término legal concedido, en consecuencia se le tiene por precluido dicho derecho, con fundamento en el Artículo 288 del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley Federal de protección al Consumidor. Por lo que hace a la proveedora señalada al rubro, se le admiten las probanzas marcadas

Ahora bien, toda vez que de las pruebas ofrecidas y admitidas son de las que se desahogan por su propia y especial naturaleza, tomándolas en cuenta díctese la Resolución Administrativa a que haya lugar, y para tales efectos remítase el expediente al Area que corresponda. - - - - -

- - - - - NOTIFIQUESE POR ESTRADOS - - - - -

- - - De conformidad con el Artículo 23 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor. - - - - -

- - - Así lo acordó y firma

4.- Cuando ambas partes rinden pruebas y formulan alegatos.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: ACUERDO ADMISORIO DE PRUEBAS QUE  
RINDEN AMBAS PARTES.

- - - En la Ciudadade

- - - Visto el cómputo que antecede, desprendiéndose de autos que tanto la parte consumidora como la proveedora dentro del término legal concedido rindieron pruebas y formularon alegatos al efecto se dicta el siguiente: - - -

A C U E R D O

- - - Vista la razón que antecede, por lo que respecta a la parte consumidora se le admiten las probanzas marcadas con

En lo tocante al proveedor se le admiten las probanzas --  
marcadas con

En virtud de que las pruebas ofrecidas son las que se desahogan por su propia y especial naturaleza, tómense en cuenta, y díctese la Resolución Administrativa a que haya lugar. Para tales efectos remítase el expediente al Area que corresponda. - - - - -

- - - - - NOTIFIQUESE POR ESTRADOS - - - - -

- - - De conformidad con el Artículo 23 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor. - - - - -

- - - Así lo acordó y firma

Normalmente, se van a desechar las pruebas que no se desahogan por su propia naturaleza por no ser idóneas, para el procedimiento administrativo que se ventila, con fundamento en el Artículo 79 del Código Federal de Procedimientos Civiles aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, éstas son:

- a) Confesional.
- b) Testimonial.
- c) Pericial.

Cuando necesariamente se deba de desahogar alguna prueba confesional, testimonial o pericial. Se aplica supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles y se deben de cumplir con las formalidades que establece éste Ordenamiento.

Confesional: Artículos del 95 al 128.

Testimonial: Artículos del 165 al 187.

Pericial: Artículos del 143 al 160, salvo lo dispuesto en el Artículo 59, fracción VIII, inciso i) de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**PARTES DE LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA  
COMO ANTERIORMENTE SE EMITIA.**

La Resolución Administrativa tiene un rubro y tres fases debidamente delimitadas que son: Resultando, Considerando y Resolutivo.

El Rubro contiene el dato de las partes que intervienen y la mención de que se emite Resolución Administrativa.

Siendo pertinente señalar que en toda Resolución Administrativa debe de estar plenamente identificado y de terminado el proveedor, en virtud de que tratándose de -- proveedores con nombres comerciales, existe la dificultad de hacer efectiva la sanción al propietario del negocio -- que se trate.

Verbigracia: Si la negociación tiene como nombre comercial Los Vehículos Veloces, se debe de recabar el dato de quién es el propietario, que puede ser una persona física o una persona moral.

**RESULTANDO.**-- Son los antecedentes de la Resolución Administrativa y que está estructurado en 5 puntos:

1.-- Se menciona la fecha y área de la Procuraduría donde se presentó la queja y se describe el motivo de la reclamación.

2.- Se asienta el informe del proveedor en caso - de que lo hubiere rendido o se señala si no lo rindió.

3.- Unicamente se menciona que se agotó la fase - conciliatoria sin que las partes hayan conciliado sus intereses y no se sometieron al arbitraje.

4.- Se establece la presunción de violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, según constancia de autos, habiéndose concedido a las partes un plazo de - 10 días hábiles para rendir pruebas y formular alegatos.

5.- Se indica la fecha del auto admisorio de pruebas en el que se ordena dictar Resolución Administrativa.

Con lo anterior se termina la fase del Resultando y se continúa con el Considerando.

**CONSIDERANDO.-** Esta parte de la Resolución Administrativa, se refiere a los razonamientos que hace la Autoridad para determinar la infracción en que incurrió el proveedor, cumpliendo con formalidades esenciales de procedimiento y se divide en 4 partes.

1.- Exclusivamente se señala la competencia de la Procuraduría para emitir la Resolución Administrativa.

2.- Se anuncia como se ha llevado a cabo el procedimiento, con la Ley Federal de Protección al Consumidor

y supletoriamente aplicado el Código Federal de Procedimientos Civiles.

3.- Se determina la relación jurídica entre las partes y la forma como se acreditan, que puede ser simplemente con la queja y con el reconocimiento que haga el proveedor ya sea en el informe, a través de un documento o de una verificación.

4.- Se divide en 2 partes: a) La determinación de la infracción a la Ley por parte del proveedor, analizándose por principio las pruebas del consumidor y después las del proveedor. Pudiéndose establecer en algunos casos que el proveedor incumple con el contrato, sin embargo transgrede la Ley al no cumplir con algunos de los requisitos que orden la misma y que para los efectos de la Resolución Administrativa se encuentran contemplados en el Artículo 87 de la Ley de la Materia, de cuyos preceptos con anterioridad ya se hizo el análisis. Debiéndose en todo caso valorar las pruebas que constan en el expediente principalmente aquellas que tiendan a demostrar la infracción del proveedor. b) Se deben de cumplir con los criterios que establece el Artículo 89 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para poder individualizar debidamente la sanción.

**RESOLUTIVO.-** Este punto puede variar según el tipo de sanción a imponerse, ya que puede ser multa, clausura o arresto administrativo, que consta de 6 puntos:

1.- Se deben señalar los Artículos que violó el proveedor y que están comprendidos en el Artículo 87 de la Ley federal de Protección al Consumidor, situación que siempre debe de observarse.

2.- Se debe de señalar qué sanción se impuso, si es de multa se asienta el monto; si es de clausura se señala el término que debe de durar dicha clausura y precisando el domicilio a clausurarse y en el caso de arresto administrativo el nombre del proveedor que cumplirá con la sanción.

3.- En éste punto se ordena girar atento oficio a la Autoridad que corresponda, a efecto de que ejecute la sanción correspondiente.

En los casos de clausura se agréga una cláusula - en la que se le previene al proveedor de que se abstenga de oponerse a la clausura y se le apercibe de los alcances de lo dispuesto en los Artículos 187, 189 y demás relativos y aplicables del Código Penal para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal.

4.- Se dejan a salvo los derechos de las partes.

5.- Se ordena notificar de manera personal a las partes y en cuanto al proveedor varía la forma de notificación por lo siguiente: En las notificaciones de multa -

se hace del conocimiento del proveedor que se le impuso una sanción económica y por separado se le notifica a la Oficina Exactora para que realice el cobro correspondiente.

6.- Se ordena que una vez notificadas las partes, se archive el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

En el caso de las Resoluciones Absolutorias contendrán el Resultando, Considerando en los términos antes señalados y respecto del Resolutivo contendrá 4 puntos:

1.- Se señala que no hubo violación por parte del proveedor, a disposiciones previstas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.- Se dejan a salvo los derechos de las partes.

3.- Se ordena notificar a las partes.

4.- Se indica que una vez notificadas las partes se archive el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

El Artículo 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ordena que se razone la Resolución Administrativa mediante los criterios, que establece el Artículo 89 de la Ley en cita, cuyo análisis es el siguiente:

En términos de la fracción I, se debe de razonar el carácter intencional de la acción u omisión constitutiva de la infracción. Entendiéndose por intención, la voluntad o deseo que se tuvo para realizar la conducta, en oposición a una fuerza mayor, ajena a su voluntad. La acción como la realización de un hecho, y la omisión es la falta de una conducta que debió de realizarse.

La fracción II, ordena se tomen en cuenta las condiciones económicas del infractor, es decir, la condición será atendiendo a la situación patrimonial del infractor. En éste punto se presentan dificultades para que se pueda fijar de manera general cuál es la condición económica de los proveedores que se dedican a una misma actividad comercial, inclusive de la consulta de ejecutorias del Tribunal Fiscal, Juzgados de Distrito o de los Tribunales Colegiados, no se tienen datos precisos de cómo se debe de tener en cuenta para determinar las condiciones económicas.

Sin embargo se señala que debe de asentarse en la Resolución Administrativa como condiciones económicas, -- aquellos elementos que sirvan para denotar la situación económica del proveedor o proveedores.

Por ejemplo: el capital en giro, el capital social el número de operaciones celebradas, el monto de éstas, - etc.

La fracción III tiene 2 supuestos:

1.- La Gravedad, se estima que está implicada en relación a bienes o servicios porque de repetirse ese tipo de conductas, traerá como consecuencia que se violen disposiciones de Orden Público e Interés Social.

2.- El Perjuicio, no debe entenderse en el sentido civilista, de la privación de ganancia lícita en caso de haberse obtenido el cumplimiento de una determinada obligación. El Perjuicio puede ser ocasionado al consumidor o a la sociedad en general y no necesariamente a ambos.

A continuación daremos a conocer los formatos que se utilizaban en la Dirección General de Resoluciones Administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, para dictaminar Resoluciones Administrativas:





DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 3

fracciones VIII, inciso d), XV y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

II.- El presente procedimiento administrativo se ha llevado a cabo en los términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y supletoriamente aplicado el Código Federal de Procedimientos Civiles.

III.- La relación contractual que une a las partes ha quedado acreditada en autos con la reclamación presentada -- por la consumidora, así como con:

IV.- Del estudio y análisis de las actuaciones que integran el expediente administrativo, se desprende que: La proveedora no rindió pruebas ni formuló alegatos dentro del término legal concedido como le correspondía, en términos del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que en términos del artículo 201 del Código Federal antes invocado, opera en su contra la confesión ficta de que no se respetaron los términos del contrato celebrado con su contra parte. A mayor

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 4

abundamiento con las pruebas documentales aportadas por la consumidora, mismas que corren agregadas en autos al no haber sido objetadas por la proveedora se tienen por reconocidas en su perjuicio, atento a lo dispuesto en los artículos 205 y 206 del referido Código Procesal; y como consecuencia de ello se acredita que el proveedor no ha cumplido con las obligaciones contraídas con el consumidor en la relación que los une. Por lo anterior se llega a la conclusión que el proveedor al incurrir en la conducta consistente en no cumplir con lo establecido en el contrato así como no rendir el informe que le fué solicitado por ésta Procuraduría Federal del Consumidor, indudablemente ha violado lo dispuesto en los artículos 52 y 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, haciéndose acreedor a una sanción administrativa, la que conforme a los criterios contenidos en el artículo 89 de la mencionada Ley, y tomándose en cuenta el carácter intencional en las omisiones cometidas al no cumplir con el contrato celebrado con el ahora quejoso, ni rendir el informe de Ley sin haber justificado legalmente la proveedora la causa de su conducta, por sus condiciones económicas,

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 5

La gravedad,  
y el perjuicio

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 86, fracción 90, segundo párrafo y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, deberá imponerse a una sanción de debiéndose dejar a salvo los derechos de las partes para que los ejerciten en la vía y forma que corresponda.

POR TODO LO EXPUESTO Y FUNDADO, ES DE RESOLVERSE Y SE:

RESUELVE:

PRIMERO.- La parte proveedora en el presente caso ha incurrido en violación a lo dispuesto en el (los) artículo (s) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en consecuencia:

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 6

SEGUNDO.- Con fundamento en lo previsto por el artículo 86, fracción , 90, segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la proveedora in fractora una sanción administrativa de

TERCERO.- Para el cumplimiento del punto resolutivo anterior, gírese atento oficio a la Autoridad que corresponda para su ejecución, acompañándole copia autorizada de la presente resolución.

CUARTO.- Se dejan a salvo los derechos de las partes, para que los ejerciten en la vía y forma que corresponda.

QUINTO.- Notifíquese personalmente la presente resolución administrativa y guárdese el original en autos para efecto de constancia.

SEXTO.- Notificada que sea la presente resolución y existiendo constancia de ello en autos, remítase el expediente al archivo como asunto total y definitivamente concluido.

A S I.- Lo resolvió y firma

Resolución Administrativa en la que las partes --  
rinden pruebas y formulan alegatos, o se presenta el pro-  
veedor durante el procedimiento.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: SE EMITE RESOLUCION ADMI-  
NISTRATIVA  
CONSUMIDOR  
VS.  
PROVEEDOR

México, Distrito Federal, a

Vistos para resolver en los autos del procedimiento admi-  
nistrativo que al rubro se señala y

R E S U L T A N D O :

1.- Que con fecha                    la parte consumidora que al  
rubro se señala interpuso reclamación en contra de la pro-  
veedora, relativa a:

2.- Que la parte proveedora fué debidamente notificada de  
la reclamación en su contra debiendo rendir ésta el infor



DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 3

II.- Que el presente procedimiento administrativo se ha llevado a cabo en los términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y supletoriamente - - aplicado el Código Federal de Procedimientos Civiles.

III.- La relación contractual que une a las partes, ha quedado plenamente acreditada en autos, con

Ahora bien, habiéndose establecido presuntivamente por esta Procuraduría Federal del Consumidor, que la proveedora ha violado disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y toda vez que de las constancias, elementos de pruebas y alegatos que obran en los autos se desprende que:

De lo anterior, se llega a la conclusión que el proveedor al incurrir en la conducta consistente en:

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 4

Indudablemente ha violado disposiciones previstas en el -  
 (los) artículo (s) de la Ley Federal de Protec--  
 ción al Consumidor y como lo dispone el artículo 89 de la  
 propia Ley, y considerando el carácter intencional

Con apoyo y fundamento en lo dispuesto por los artículos  
 59, fracción VIII, inciso d), 86, fracción , 90, se-  
 gundo párrafo y demás relativos y aplicables de la Ley Fe  
 deral de Protección al Consumidor, deberá imponerse a  
 una sanción de debiéndose de  
 jar a salvo los derechos de las partes, para que los hagan  
 valer en la forma que corresponda.

POR TODO LO EXPUESTO Y FUNDADO, ES DE RESOLVERSE Y SE:

R E S U E L V E :

PRIMERO.- La parte proveedora en el presen-  
 te caso ha incurrido en violación a lo dispuesto por el  
 (los) artículo (s) de la Ley Federal de -  
 Protección al Consumidor, en consecuencia:

DEPENDENCIA:

NO. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 5

SEGUNDO.- Con fundamento en lo previsto por el artículo 86, fracción de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la proveedora una sanción administrativa consistente en

TERCERO.- Para el cumplimiento del punto resolutivo anterior, gírese atento oficio a la Autoridad Exactora que corresponda para su ejecución, acompañándole copia autorizada de la presente resolución administrativa.

CUARTO.- Se dejan a salvo los derechos de las partes, para que los ejerciten en la vía y forma que corresponda.

QUINTO.- Notifíquese personalmente a las partes la presente resolución administrativa y guárdese el original en autos para efectos de la debida constancia.

SEXTO.- Notificada que sea la presente y existiendo constancia de ello en autos, archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

A S I.- Lo resolvió y firma

Formato de Resolución Administrativa por incumplimiento de convenios. En éste caso no se otorga el término de 10 días hábiles para rendir pruebas y formular alegatos.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: SE EMITE RESOLUCION ADMINISTRATIVA.

CONSUMIDOR

VS.

PROVEEDOR

En la Ciudad de

Vistos, para resolver, los autos del expediente administrativo referente a la queja que interpuso la parte consumidora

RESULTANDO:

1.- Que en la \_\_\_\_\_ de la Procuraduría Federal del Consumidor, dentro del procedimiento previsto en el inciso b), la fracción VIII, del artículo 59, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con fecha \_\_\_\_\_ las partes contendientes estimaron pertinente celebrar un convenio que resolviera la cuestión planteada en la queja,

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 2

habiéndose estipulado lo siguiente:

2.- Que mediante el proveído dictado el                    ésta Auto-  
ridad determinó que las partes consumidora y proveedora -  
deberían estar y pasar por el convenio celebrado, en vir-  
tud de que surtió efectos de pleno derecho, en términos -  
del inciso e), de la fracción VIII del artículo 59, de la  
Ley Federal de Protección al Consumidor, y por ende, se -  
ordenó que su cumplimiento tuviera verificativo

3.- Que como se desprende del (las) acta (s) levantada (s)  
en diligencia (s) posterior (es), realizada (s) en (los)  
día (s)                    en                    de la Procuraduría Fede-  
ral del Consumidor, la parte proveedora en cuestión se --  
abstuvo de cumplir debidamente con las obligaciones a su  
cargo, tal y como se comprueba. Habiéndose denotar en la  
especie, que la parte consumidora estuvo presente en la  
(s) diligencia (s) tendiente (s) el (los) día (s)

En mérito a éstos antecedentes, procede que se --  
dicte la resolución en el presente expediente, misma que

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 3

se pronuncia al tenor de los siguientes:

C O N S I D E R A N D O S :

I.- Con la finalidad de lograr la satisfacción de los de-  
rechos de los consumidores, esta Procuraduría Federal del  
Consumidor tiene la exclusiva competencia para tramitar -  
los procedimientos indicados en la fracción VIII, del ar-  
tículo 59; de la Ley Federal de Protección al Consumidor  
y como consecuencia de ello, está facultada para pronun-  
ciar las resoluciones conducentes al desempeño de tal atri-  
bución y asimismo cuando lo amerite el incumplimiento de  
las personas obligadas a obedecerlas, imponer a las mis-  
mas la sanción administrativa que procede de conformi-  
dad con el artículo 90, segundo párrafo, del Cuerpo Legal  
antes invocado,

II.- Ahora bien, en vista de que el convenio precisado en  
el resultando primero de ésta resolución fué formulado --  
por escrito ante esta Procuraduría Federal del Consumidor  
y en el mismo la parte proveedora hizo un reconocimiento  
de las obligaciones que a su criterio le correspondían,

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 4

tocante a la reclamación planteada, señalando también la manera y términos para darles cumplimiento, habiendo contado en la especie, con la aceptación de la parte consumidora, es inconcuso que éste acto jurídico obliga a ambas partes de pleno derecho, de conformidad con lo preceptuado en el inciso d), de la fracción VIII, del artículo 59, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

III.- Que con apoyo en lo previsto por el dispositivo señalado en el apartado inmediato anterior, esta Procuraduría Federal del Consumidor ordenó que los celebrantes deberían estar y pasar por las estipulaciones del convenio que nos ocupa y por ende, déberían cumplir oportunamente con las obligaciones a su cargo, sin que la parte proveedora hubiera acatado ésta determinación de Autoridad, no obstante las facilidades que tuvo para observarlas; por lo tanto, es evidente que la parte proveedora con su desobediencia conculcó lo dispuesto en el inciso e), de la fracción VIII, del artículo 59, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en consecuencia con lo preceptuado en el segundo párrafo del artículo 90 del mismo Ordenamiento.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 5

IV.- En tal virtud, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y tomándose en cuenta

es pertinente imponer a la parte proveedora una sanción consistente en con fundamento en los artículos 86, fracción , 87, primer párrafo y 90 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Debiendo dejarse a salvo el derecho de la parte consumidora para exigir como corresponda el cumplimiento coactivo de las obligaciones a cargo de la parte proveedora mismas que constan en el convenio acordado.

POR LO EXPUESTO Y FUNDADO, ES DE RESOLVERSE Y SE:

R E S U E L V E :

PRIMERO.- La parte proveedora ha transgredido lo dispuesto en los artículos 59, fracción VIII, inciso e), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en consecuencia éste último precepto con lo esta--

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 6

tuido en el artículo 90 del mismo Cuerpo Legal.

SEGUNDO.- En consecuencia, con fundamento en lo preceptuado en los artículos 86, fracción , 87 y 90, de la -- Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a dicha proveedora una sanción haciéndose notar que ésta sanción fué fijada de conformidad con las estimaciones indicadas en el punto IV, del Capítulo considerativo de - ésta resolución.

TERCERO.- Para el cumplimiento del punto resolutivo anterior, gírese atento oficio a la Dependencia Exactora respectiva a efecto de que se ejecute la multa impuesta, acompañando copia autorizada de la presente resolución, con el pedimento de que en su oportunidad informe el resultado obtenido.

CUARTO.- Se dejan a salvo los derechos de la parte consumiidora para exigir como corresponda, el cumplimiento coactivo de las obligaciones a cargo de la parte proveedora, mismas que constan en el convenio acordado.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 7

QUINTO.- Notifíquese personalmente y agréguese copia auténtica al legajo de Resoluciones para constancia.

SEXTO.- Notificada que sea la presente y existiendo constancia de ello en autos, archívese el expediente por referirse a un asunto total y definitivamente concluido.

A S I.- Lo resolvió y firma

Claúsulas que se emplean para todos los formatos vistos anteriormente en el resolutivo, cuando se va llevar a cabo una sanción de Clausura.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO:

SEGUNDO.- Con fundamento en lo previsto por el artículo - 86, fracción II, 87, 90 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la proveedora una sanción administrativa de

TERCERO.- Para el cumplimiento del punto resolutivo anterior, gírese atento oficio a la Autoridad que corresponda para su ejecución, acompañándole copia autorizada de la presente resolución administrativa, a efecto de que en su oportunidad se informe del resultado.

CUARTO.- Brevéngase al infractor para que en caso de oposición en términos de lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la diligencia se llevará a cabo con el auxilio de la Fuerza Pública, de biendo retirar sus valores personales y asegurar bajo su responsabilidad el local en que se actúe, antes de la fi

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO:

jación de los sellos respectivos.

QUINTO.- Una vez diligenciada la Clausura, fórmese el cómputo correspondiente a efecto de que transcurrido el término de la sanción, se proceda al levantamiento de los sellos, apercibiéndose a la sancionada de los alcances de lo dispuesto en los artículos 187, 189 y demás relativos y aplicables del Código Penal para el Distrito Federal en Materia del Fuero Común y para toda la República en Materia del Fuero Federal.

SEXTO.- Se dejan a salvo los derechos de las partes para que los ejerciten en la vía y forma que corresponda.

SEPTIMO.- Notifíquese personalmente la presente y agréguese el original a los autos para los efectos de constancia.

OCTAVO.- Notificada que sea la presente y existiendo constancia en autos, archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

A S I .- Lo resolvió y firma



DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 2

les precedentes.

3.- Requerido que fué el proveedor indicado al rubro, para que rindiera el informe de Ley el cual se tiene por re producido para los efectos legales precedentes.

4.- Que según acuerdo de fecha                    se otorgó un térmi no de diez días hábiles para rendir pruebas y formular - alegatos a las partes, en virtud de haberse inferido la posible violación a la Ley Federal de Protección al Consu midor.

5.- Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 3º, 57, 59, fracciones VIII, inciso d), XV y demás relativos y aplica**bles** de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

6.- Con los elementos, circunstancias, constancias y medios de prueba que obran en autos, se desprende que:

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 3

De lo anterior se desprende que el proveedor con su conducta incurrió en violación al (los) artículo (s) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin que se haya desvirtuado la infracción referida, con las pruebas que constan en autos.

7.- En consecuencia atendiendo a lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; tomando en cuenta el carácter intencional constitutiva de la infracción, como quedo asentado en el punto 6 de ésta resolución; las condiciones económicas del infractor la gravedad que la infracción implica en relación con el comercio de ya que de continuar realizándose ese tipo de conductas traería como consecuencia que se violarían disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como el perjuicio ocasionado a como consecuencia de lo anterior y en términos de lo dispuesto en los artículos 86, fracción , 87, 90 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a una sanción administrativa de

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 4

8.- Notifíquese a las partes.

9.- Gírese atento oficio a la Oficina Exactora correspondiente para los efectos de la sanción impuesta.

10.- Se dejan a salvo los derechos de las partes a fin de que los ejerciten ante la Jurisdicción Ordinaria.

11.- Remítase el expediente al Archivo General de esta Procuraduría como asunto total y definitivamente concluido.

A S I .- Lo resolvió y firma

Con dicha resolución se eliminan formalidades, como es la asentar resultando, considerando y resolutivo.

Este tipo de formato se utiliza para Resoluciones Administrativas de Rebeldeía, Fondo y Absolutoria; asimismo cuando se trata de Resoluciones de Clausura se agregan los puntos tercero, cuarto y quinto del resolutivo ya anteriormente citado.

Ahora veremos la Resolución Administrativa de Denuncia Telefónica.

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: SE EMITE RESOLUCION ADMINISTRATIVA.

PROVEEDOR:

México, Distrito Federal, a

1.- Visto en los autos para emitir Resolución Administrativa en el expediente indicado al rubro, dentro del procedimiento previsto en el artículo 59, fracción XV de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.- Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 1º, 2º, 3º, 57, 59, fracciones VIII, inciso d), XV y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como con lo dispuesto por el artículo 23, fracción IV del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 3

7.- Con los elementos, circunstancias, constancias y medios de prueba que obran en autos, se desprende que: Se presentó Denuncia Telefónica en contra de la proveedora, en virtud de que

8.- En consecuencia procede sea sancionada la parte proveedora tomando en consideración lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley de la Materia, toda vez que de continuar realizándose ese tipo de conductas, traería como consecuencia que se violaran disposiciones de Orden Público e Interés Social previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, es decir, tomando en consideración el carácter intencional, la condición económica del infractor en razón al giro comercial que explota, siendo éste la impartición de educación a nivel y toda vez que el tipo de transacciones comerciales que realiza repercute en utilidades considerables para la misma, - por lo que se encuentra en aptitud de absorber la sanción que se le impone y que con su conducta ha causado un perjuicio a la población consumidora, a la cual le incumbe sean obedecidos los mandatos de ésta Institución. Como consecuencia de todo lo anteriormente señalado y con fun-

DEPENDENCIA:

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE:

ASUNTO: H O J A No. 4

damento en los artículos , 86, fracción I, 87, 90 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a , una sanción consistente en .

9.- Notifíquese a la parte proveedora.

10.- Gírese atento oficio a la Oficina Exactora correspondiente para los efectos del cobro de la multa impuesta.

11.- Remítase el expediente al Archivo General de esta - Procuraduría como asunto total y definitivamente concluido.

A S I.- Lo resolvió y firma

5.2.- Análisis del Artículo 59, fracción VIII, inciso d) de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El Artículo 59, fracción VIII, inciso d) de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala: "Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere al inciso b) pero sí el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor".

De acuerdo a lo anterior señalaremos que: Si durante la secuela procedimental las partes no llegaron a algún arreglo conciliatorio, no obstante que se les exhorta a derimir su controversia y no lo hicieren, aún más se les invita a que se sometan al compromiso arbitral que se sigue ante la Procuraduría Federal del Consumidor en el sentido de que la proveedora no compareció ante la propia Procuraduría durante el procedimiento administrativo, se estudiarán los hechos que propiciaron la reclamación, teniéndose en cuenta todos los documentos existentes en el expediente y se determinará si existió violación o no a disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

"En el caso de que se concluya respecto a la - - inexistencia de posible violación se dictará resolución, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, - para que los ejerciten ante la Jurisdicción Ordinaria".

A ésto diremos que cuando se lleva a cabo el procedimiento administrativo dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, el expediente se turnará a la Dirección General de Resoluciones Administrativas a efecto de que previo el estudio de todas y cada una de las actuaciones que lo integran se determinará en éste caso que la consumidora no probó su acción conforme lo dispuesto en el Artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor y el proveedor si demostró sus excepciones de acuerdo a éste Artículo; por consecuencia se concluirá la inexistencia de alguna violación a la Ley en comento, debiéndose señalar que se deberán dejar a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la Jurisdicción Ordinaria correspondiente.

"De inferirse la existencia de una posible violación, se dará a consumidor y proveedor un término de 10 días hábiles comunes a ambos para que rindan pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excederá de 15 días hábiles, con base, en las circunstancias, pruebas y otros elementos de juicio, determinará si existió o no la violación y dictará la resolución administrativa -- que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejerciten ante la Jurisdicción Ordinaria".

De lo anteriormente citado establecemos que una vez concluida la etapa de conciliación la Autoridad acor

dará que se abre un periodo probatorio de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que se notifique a las partes, para que ofrezcan pruebas y formulen alegatos debiendo hacerlo por la vía escrita y presentarlas ante la Oficina de Partes de la Dirección General de Resoluciones Administrativas, debiendo estar relacionadas en términos de los Artículos 79 y 188 del Código Federal de Procedimientos Civiles aplicado supletoriamente de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Respecto de la notificación que se les hace a las partes para que ofrezcan pruebas y formulen alegatos, señalaremos que el término que correrá a partir de que ambas partes comparecieron en la audiencia de conciliación en ese momento quedan notificadas; ahora cuando el proveedor no asistió a la citada audiencia se le notifica mediante oficio -- haciéndosele de su conocimiento que se le concede un término de 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que surta sus efectos la notificación correspondiente para que ofrezca pruebas y formule alegatos.

Concerniente a los 15 días que señala la Ley para que se emita Resolución Administrativa diremos que en la práctica, la Dirección General de Resoluciones Administrativas no emite una resolución en ese tiempo, toda vez que diariamente ingresan una gran cantidad de expedientes provenientes de Delegaciones, Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario y de la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje, asimismo en la Dirección General de Resoluciones Administrativas se cuenta con pocos aboga

dos que actúan como secretarios de resoluciones administrativas y son ellos los que resuelven los expedientes que les son remitidos, aunado ésto señalaremos que no únicamente se dedican a dictar resoluciones sino que también acuerdan todo tipo de promociones que les son presentadas por los proveedores y consumidores, levantan comparecencias cuando las partes han llegado a un arreglo conciliatorio ya sea antes que se dicte la resolución administrativa correspondiente o bien cuando ya se haya dictado, también cuando existe una resolución administrativa con clausura se lleva a cabo una comparecencia de levantamiento de sellos por haber dado cumplimiento el proveedor; realizan oficios remitiendo determinada información o algún expediente a la Dirección que lo requiera, dan asesorías -- tanto a proveedores como a consumidores, etc., por tales circunstancias, es que en la realidad dentro de los 15 días contemplados en la Ley de la Materia a efecto de que se emita una resolución administrativa no es así, por lo antes observado y como ya se ha repetido en varias ocasiones una vez dictada la resolución administrativa que en derecho proceda se dejarán a salvo los derechos de las partes para que los ejerciten en la Jurisdicción Ordinaria.

En el Segundo Párrafo del Artículo 59, fracción VIII, inciso d) de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala "Si los hechos motivo de la reclamación consisten en infracción a artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor diversos de los mencionados en el artículo 87 de la misma, se harán del conocimiento de la

Autoridad competente".

De acuerdo a este párrafo, señalaremos algunos artículos contemplados en la Ley en cita, los cuales no son sancionables por la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Artículo 11.-** Los términos de las garantías serán claros y precisos, la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o la Dependencia competente, en su caso, quedará facultada para fijar bases mínimas que deberán contener - las pólizas de garantía.

**Artículo 29 Bis.-** Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores, que aportan periódicamente sumas de dinero para constituir un fondo común administrado por un tercero, destinado a la adquisición de determinados bienes y servicios, sólo podrán ponerse en práctica previa autorización de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

**Artículo 35.-** Las comprobaciones de calidad, especificaciones o cualquier otra característica, se efectuarán conforme a las normas oficiales mexicanas; a falta de éstas, conforme a las normas, métodos o procedimientos -- que determine la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o la Dependencia competente del Ejecutivo Federal.

Con la resolución administrativa que presentamos en este capítulo, se pretende como último recurso coaccionar al proveedor a efecto de que de cumplimiento a la queja que es presentada por el consumidor. Ahora bien al -- haberse simplificado la resolución administrativa se pretendió emitir un mayor número de estas, finalmente dire-- mos que se ha presentado un panorama general de como se - dicta una resolución y como se sanciona o se absuelve al proveedor.

Cabe señalar que la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la cual en la presente tesis trabajamos -- fué abrogada, el 24 de diciembre de 1992, según lo dispone el artículo segundo transitorio de la Nueva Ley en comentario, por consecuencia es necesario realizar un estudio comparativo, de los artículos que citamos en nuestra investigación con los de la Nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo de la siguiente forma:

**Ley Abrogada Artículo 1.-** Las disposiciones de esta Ley regirán en toda la República y son de orden público e interés social.

**Ley Actual Artículo 1.-** La presente Ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República.

**Ley Abrogada Artículo 2.-** Quedan obligados al cumplimiento de esta Ley los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos -- del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores. Asimismo quedan obligados al cumplimiento de esta Ley los arrendadores y arrendatarios de bienes destinados para habitación en el Distrito Federal.

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

**Ley Actual Artículo 2.-** Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

I.- Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes productos o servicios. No es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros;

II.- Proveedor: la persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye, vende, -arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;

III.- Secretaría: la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; y

IV.- Procuraduría: la Procuraduría Federal del -- Consumidor.

**Ley Abrogada Artículo 3.-** Para los efectos de esta Ley por consumidor se entiende a quien contrata, para su utilización, la adquisición uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios. Por proveedores, a las personas físicas o morales a que se refiere el artículo 2.- y por comerciantes a quienes hagan del comercio su ocupa---ción habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compraventa de bienes muebles o inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bie--nes.

**Ley Actual Artículo 3.-** A falta de competencia específica de determinada dependencia de la administración pública federal, corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial expedir las normas oficiales mexicanas previstas por la Ley a la Procuraduría vigilar se cumpla con lo dispuesto en la propia Ley y sancionar su incumplimiento

**Ley Abrogada Artículo 4.-** Quedan exceptuados de las disposiciones de esta Ley los servicios que se presenten en virtud de un contrato o relación de trabajo, el servicio público de banca y crédito y los servicios profesionales. salvo que en este último caso, concorra alguna de las siguientes circunstancias:

I.- Incluyan el suministro de bienes y productos o la prestación de servicios distintos a los estrictamente profesionales.

II.- Los materiales empleados en la ejecución del trabajo encargado al profesionista sean distintos a los convenidos con éste.

**Ley Actual Artículo 4.-** Son auxiliares en aplicación y vigilancia de esta Ley las autoridades federales, estatales y municipales.

**Ley Abrogada Artículo 11.-** Los términos de las garantías serán claros y precisos. En todo caso deberán indicar su alcance, duración y condiciones, así como los establecimientos y la forma en que puedan hacerse efectivas

Cuando las garantías no cumplan los requisitos mencionados, podrá ordenarse su modificación o prohibirse su ofrecimiento.

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o la dependencia competente, en su caso, quedará facultada para fijar las bases mínimas que deberán contener las pólizas de garantía.

**Ley Actual Artículo 11.-** El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.

**Ley Abrogada Artículo 29 Bis.-** Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para constituir un fondo común administrado por un tercero, destinado a la adquisición de determinados bienes y servicios, sólo podrán ponerse en práctica previa autorización de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

**Ley Actual Artículo 29 Bis.-** Dicho artículo ya no existe en la Ley Federal de Protección al Consumidor, prevaleciendo en el Reglamento de la citada Ley.

**Ley Abrogada Artículo 35.-** Las comprobaciones de calidad, especificaciones o cualquier otra característica, se efectuarán conforme a las normas, métodos o procedimientos que determine la Secretaría de Comercio y Fomento

Industrial o la dependencia competente del Ejecutivo Federal, previa audiencia de los interesados.

**Ley Actual Artículo 35.-** Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá:

I.- Ordenar al proveedor que suspenda la publicidad que viole las disposiciones de esta Ley;

II.- Ordenar que se realice la publicidad correctiva en la forma en que se estime suficiente; y

III.- Imponer las sanciones que correspondan, en términos de esta Ley.

En la imposición de las anteriores sanciones deberá concederse al infractor la garantía de audiencia a que se refiere el artículo 123 de este ordenamiento.

**Ley Abrogada Artículo 57.-** La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y - con funciones de autoridad administrativa encargada de -- promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley.

**Ley Actual Artículo 57.-** En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas -

de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.

**Ley Abrogada Artículo 59 fracción VIII incisos.-**

a) Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta Ley y requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos, dentro de un plazo de 5 días hábiles. Si del informe del proveedor se infiere que está dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor, se dará por concluido el caso.

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

De no haber concurrido el consumidor a la audiencia de conciliación, se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra ante la propia Procuraduría por los mismos hechos y respecto del mismo proveedor, sin perjuicio de hacer valer sus derechos en otra vía, salvo que justifique dentro de los 10 días hábiles siguientes a la celebración de la misma, la causa de la inasistencia, en cuyo caso se citará de nueva cuenta por una sola vez a otra audiencia de conciliación.

d) Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere al inciso b) pero si el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso de que se concluya respecto a la inexistencia de posible violación se dictará resolución, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria. De inferirse la existencia de una posible violación se dará a consumidor y proveedor un término de 10 días hábiles, con base, en las circunstancias, pruebas y otros elementos de juicio, determinará si existió o no la violación y dictará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos del proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria.

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

e) Los reconocimientos de los consumidores y proveedores de obligaciones a su cargo, y los ofrecimientos para cumplirlas, que consten por escrito y sean aceptados por su contraparte, formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, obligan de pleno derecho. Tales reconocimientos y los laudos que dicte la mencionada Procuraduría, traen aparejada ejecución, la que podrá promoverse ante los tribunales competentes en forma inmediata en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo a elección del interesado.

**Ley Actual Artículo 59 fracción VIII incisos a, b, d y e.**- El citado artículo ya no existe en todas y cada una de sus fracciones e incisos.

**Ley Abrogada Artículo 66.**- La Procuraduría Federal del Consumidor, para el desempeño de las funciones que le atribuye la Ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

I.- Multa hasta por el importe de cien veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrán imponerse multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo. De reincidir el proveedor se estará a lo dispuesto en el artículo 88.

II.- El auxilio de la fuerza pública.

**Ley Actual Artículo 66.**- En toda operación a crédito al consumidor, se deberá:

I.- Informar al consumidor previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito, con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si la hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable;

II.- En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes - los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse al consumidor. De utilizarse una tasa fija, -- también se informará al consumidor el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará al consumidor sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones -- unilaterales del proveedor sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor, la cual deberá ser fácilmente verificable por el consumidor;

III.- Expresar el precio al público del bien o -- servicio el cual será independiente de los intereses y -- cargos correspondientes; y

IV.- Respetarse el precio que se haya pactado originalmente en operaciones a plazo o con reserva de dominio, salvo lo dispuesto en otras leyes o convenio en contrario.

**Ley Abrogada Artículo 86.-** Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella serán sancionadas por la autoridad competente con:

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

II.- Clausura temporal hasta por 60 días.

III.- Arresto administrativo hasta por 36 horas.

**Ley Actual Artículo 86.-** La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar pretaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones, inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.

Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio.

**Ley Abrogada Artículo 87.-** Las sanciones serán impuestas con base en las actas levantadas por la autoridad o con motivo de los datos que aporten las denuncias de los consumidores, con base en la publicidad ordenada por los proveedores o por cualquier otro elemento o circunstancia de la que se infiera en forma fehaciente infracción a esta Ley o demás disposiciones derivadas de ella. En todo caso las resoluciones que se emitan en materia de sanciones deberán estar fundadas y motivadas con arreglo a derecho y tomando en consideración los criterios establecidos en el artículo 89 del presente ordenamiento.

La Procuraduría Federal del Consumidor impondrá las sanciones a que se refiere el artículo 86 por infracción a los artículos 14, 20, 27, 30, 38, 40, 44, 45, 47, 49, 52, 54, 56, 59, 63, 64, 65, 79 y 81 cuando, en estos dos últimos casos, el requerimiento lo formulen servido--

res públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor u ordene las visitas de inspección. Las demás sanciones administrativas por infracciones a esta Ley serán impuestas por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o, en su caso, tratándose de servicios, por la autoridad a ---- quien corresponda su control o vigilancia.

En ningún caso será sancionado el mismo hecho --- constitutivo de la infracción por dos autoridades adminis<sup>tr</sup>ativas.

**Ley Actual Artículo 87.-** En caso de que los con--tratos de adhesión requieran de registro previo ante la - Procuraduría ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta Ley, y emitirá su resolución -- dentro de los treinta días siguientes a la fecha de pre--sentación de la solicitud de registro. Transcurrido di--cho plazo sin haberse emitido la resolución correspondien<sup>d</sup>te, los modelos se entenderán aprobados y será obliga<sup>c</sup>ión de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de - los contratos que requieran de registro previo será indis<sup>p</sup>ensable solicitar la modificación del registro ante la - Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.

**Ley Abrogada Artículo 89.-** Para la determinación de las sanciones deberá tenerse en cuenta:

I.- El carácter intencional de la acción u omi--

sión constitutiva de la infracción.

II.- Las condiciones económicas del infractor, y

III.- La gravedad que la infracción implique en relación con el comercio de productos o servicios, así como el perjuicio ocasionado a los consumidores o a la sociedad en general.

**Ley Actual Artículo 89.-** La Procuraduría, en la tramitación del registro de modelos de contratos de adhesión, podrá requerir al proveedor la aportación de información de carácter comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato, siempre y cuando no se trate de información confidencial o sea parte de secretos industriales o comerciales.

**Artículo 23.-** Del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Son atribuciones de la Dirección General de Resoluciones Administrativas:

I.- Substanciar en todas sus etapas el procedimiento administrativo que establece el artículo 59, fracción VIII, inciso d), de la Ley, dictando en su oportunidad la resolución que proceda;

II.- Aprobar, en su caso, los convenios que celebren las partes y vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en éstos;

III.- Motivar, fundar y suscribir las resoluciones de las excepciones e incidentes que se promuevan durante el procedimiento a que se refiere la fracción I de este artículo

IV.- Ejercer las atribuciones contenidas en los artículos 59, fracciones I, II, V y VIII, inciso h), 65, 66, 86, fracciones I al III. 87, 88 y 90 de la Ley, y

V.- Recibir billetes de depósito y. en su oportunidad, acordar su entrega o transferencia.

El citado artículo no fué abrogado por la Ley Federal de Protección al Consumidor que actualmente nos rige, como se establece en su artículo segundo transitorio párrafo segundo que establece:

"Quedarán vigentes los reglamentos expedidos en términos de la Ley que se abroga en lo que no se opongan a la presente Ley".

Como ya observamos, el contenido de los artículos antes citados tanto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, abrogada como de la actual Ley en comento es totalmente diferente, asimismo diremos que dicho contenido de los artículos abrogados se encuentran si no en su totalidad si en gran parte en otros de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente, en tanto que algunos artículos fueron suprimidos en su totalidad.

Ahora bien al haber analizado el artículo 116 de

la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 24 de diciembre de 1992, el cual señala:

"En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro oficialmente reconocido 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".

Finalmente diremos que de acuerdo al artículo en cita los legisladores en lugar de darle una mayor protección al consumidor, lo han dejado en estado de indefensión, toda vez que al no haber conciliación ni someterse al arbitraje de la Procuraduría se dejaron a salvo los derechos de las partes entendiéndose que no se ordena que se dicte resolución administrativa cuya finalidad fue y sería que se coaccionara al proveedor a dar cumplimiento a la legítima pretensión del consumidor y por consiguiente lo que hace la Dirección de Quejas, Conciliación y Arbitraje es remitir los expedientes en donde no hubo conciliación ni arbitraje a la Dirección General de Resoluciones Administrativas a efecto de que se dicte la resolución que en derecho proceda siendo que es muy probable que el proveedor recurra esta situación y por lo tanto siga quedando desprotegido el consumidor.

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

**PRIMERA.-** La Procuraduría Federal del Consumidor, se creó con la finalidad de proteger a la población consumidora en general, situación que no se da en la práctica - en virtud de que algunos consumidores quedan desprotegidos, porque el proveedor no siempre dá solución a la queja.

**SEGUNDA.-** La Procuraduría Federal del Consumidor es Autoridad Administrativa, que interviene como conciliadora en la relación Consumidor-Proveedor, exhortando a éstos a que deriman la controversia suscitada por parte del proveedor.

**TERCERA.-** En la Procuraduría Federal del Consumidor, se deben analizar las reclamaciones perfectamente para evitar admitir quejas improcedentes, toda vez que la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo segundo señala quiénes quedan obligados al cumplimiento de la Ley en cita y sin en cambio se reciben reclamaciones en donde un particular que realiza un acto de comercio, el cual no se dedica habitualmente a ello es considerado como proveedor.

**CUARTA.-** Se propone que el Artículo 59, fracción VIII, inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consumidor sea reformado de la siguiente forma: Se deberán de re

cibir las quejas que sean procedentes de acuerdo de aquellos que quedan obligados con la presente Ley, como lo dispone el artículo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos que motivaron la queja, debiendo comparecer a una audiencia de rendición de informe, si del mismo informe o de las manifestaciones vertidas por el proveedor se infiere que está dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor se dará por concluido el caso.

**QUINTA.-** Propongo que los artículos 11, 29 BIS y 35 contemplados en la Ley Federal de Protección al Consumidor se adicionen al artículo 87 de la Ley en comento como sancionables por la PROFECO, en virtud de que cuando existe una queja de la que se desprende violación, a los primeros artículos en cita se sancionan indirectamente en relación con el artículo 52 de la multicitada Ley.

**SEXTA.-** Con la resolución administrativa simplificada que actualmente se utiliza en la Procuraduría Federal del Consumidor se eliminaron las formalidades del resultando, considerando y resolutive, situación que benefició a que se emitiera un mayor número de resoluciones.

**SEPTIMA.-** En base en la investigación realizada en la Dirección General de Resoluciones Administrativas -

de la Procuraduría Federal del Consumidor, se observó que algunos proveedores concilian con los consumidores, toda vez que por así convenir a sus intereses dan solución a la queja presentada en su contra, en virtud de que la sanción que les es impuesta les afecta.

Así también algunos consumidores manifiestan que ciertos proveedores prefieren absorber o afrontar la sanción que se les impone, que dar cumplimiento.

OCTAVA.- Propongo que para efecto de dictar una resolución administrativa, en el tiempo establecido en el artículo 59, fracción VIII, inciso d) de la Ley Federal de Protección al Consumidor en la Dirección General de Resoluciones Administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, se deben crear los siguientes departamentos:

- 1) Departamento de Resoluciones Administrativas, cuya función sea únicamente la de emitir resoluciones administrativas.
- 2) Departamento de Conciliación, con la finalidad de que en caso de que el proveedor y consumidor quieran derimir su controversia, se levante el acta respectiva.

3) Departamento de Asesorías, su objeto es el de asesorar tanto al proveedor como al consumidor de cómo dar solución a la queja.

4) Departamento de Ejecución, por medio de éste se ejecutarán las resoluciones que se dicten.

**NOVENA.-** Propongo que la Procuraduría Federal del Consumidor se le otorguen facultades de embargar bienes del proveedor que garanticen el cumplimiento de la obligación contraída con el consumidor y en caso de que el proveedor no dé cumplimiento, dichos bienes sean subastados al público con la finalidad de que el consumidor recupere lo contratado con el proveedor y asimismo la propia Procuraduría cobre gastos y costas.

Lo anterior en base a que la Tesorería cobra las sanciones económicas impuestas en la resolución administrativa y son para el propio gobierno, por tanto el consumidor sigue quedando desprotegido.

**DECIMA.-** La Resolución Administrativa emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor, que es presentada en los Organos Jurisdiccionales por el proveedor o por el consumidor, es de gran trascendencia en virtud de que en ella existen elementos muy importantes que ayudan al juzgador a tener una visión más amplia sobre los hechos

que motivaron la demanda y así dictar una sentencia favorable a quien tiene la razón.

## BIBLIOGRAFIA.

- ARELLANO GARCIA, CARLOS.-  
"DERECHO INTERNACIONAL PUBLICO TOMO I"  
EDITORIAL PORRUA  
MEXICO 1983.- Pág. 287
- ASTUDILLO URSUA, PEDRO.-  
"LECCIONES DE HISTORIA DEL PENSAMIENTO ECONOMICO"  
EDITORIAL UNAM  
MEXICO 1980.- Pág. 349 y 350
- BASAVE FERNANDEZ DEL VALLE, AGUSTIN.-  
"TEORIA DEL ESTADO FUNDAMENTOS DE FILOSOFIA POLITICA"  
SEGUNDA EDICION.- EDITORIAL JUS, S.A. DE C.V.  
MEXICO 1985.- Pág. 121
- BORISOV, E. F. Y OTRO.-  
"DICCIONARIO DE ECONOMIA POLITICA"  
EDITORIAL GRIJALVO  
MEXICO 1971.- Pág. 39
- BURGOA, IGNACIO.-  
"EL JUICIO DE AMPARO"  
QUINTA EDICION.- EDITORIAL PORRUA  
MEXICO 1966.- Pág. 293 y 293
- CORRIPIO, FERNANDO.-  
"GRAN DICCIONARIO DE SINONIMOS"  
BRUGUERA, MEXICANA EDICIONES, S.A.  
MEXICO 1977.- Pág. 268
- DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS.-  
EDITORIAL PORRUA UNAM  
Pág. 286
- DOMINGUEZ VARGAS, SERGIO.-  
"TEORIA ECONOMICA"  
SEPTIMA EDICION.- EDITORIAL PORRUA  
MEXICO 1978.- Pág. 159
- ENCICLOPEDIA JURIDICA OMEA TOMO I  
EDITORIAL DRISKILL, S.A.  
BUENOS AIRES 1979.- Pág. 979

- FRAGA, GABINO.-  
 "DERECHO ADMINISTRATIVO"  
 VEINTEAVA EDICION.- EDITORIAL PORRUA  
 MEXICO 1980.- Pág. 490
- FRAGA, GABINO.-  
 "DERECHO ADMINISTRATIVO"  
 PRIMERA EDICION.- EDITORIAL PORRUA  
 MEXICO 1989.- Pág. 126
- GONZALEZ URIBE, HECTOR.-  
 "TEORIA POLITICA"  
 SEGUNDA EDICION.- EDITORIAL PORRUA  
 MEXICO 1977.- Pág. 162
- PAZOS, LUIS.-  
 "CIENCIA Y TEORIA ECONOMICA"  
 EDITORIAL DIANA  
 MEXICO 1979.- Pág. 319
- PORRUA PEREZ, FRANCISCO.-  
 "TEORIA DEL ESTADO"  
 DOCEAVA EDICION.- EDITORIAL PORRUA  
 MEXICO 1979.- Pág. 190
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA.-  
 "DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA"  
 DECIMA NOVENA EDICION  
 MADRID ESPAÑA, ESPASACALPE 1970.- Pág. 1076

#### LEGISLACION CONSULTADA.

- APENDICE 1917-1975, SJF  
 TERCERA PARTE  
 SEGUNDA SALA  
 TESIS 402.- Pág. 564 y 565
- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
- LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL
- "CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES"
- REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.