

930  
26j



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE DERECHO

ASPECTO SOCIAL DE LA PROTECCION  
AL CONSUMIDOR EN MEXICO

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

ERNESTO JESUS ZARATE RUIZ

ASESOR DE TESIS:  
LIC. PABLO ROBERTO ALMAZAN ALANIZ



CITDAS UNIVERSITARIA FACULTAD DE DERECHO 1994

SECRETARIA DE EDUCACION  
EXAMENES PROFESIONALES

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO  
SEMINARIO DE SOCIOLOGIA  
GENERAL Y JURIDICA

No. L/70/94

COORDINADOR DE LOS SERVICIOS  
ESCOLARES DE LA U.N.A.M.  
P R E S E N T E.

El pasante de la licenciatura de Derecho ERNESTO JESUS ZARATE RUIZ, solicitó inscripción en este Seminario y registró el tema intitulado:

" ASPECTO SOCIAL DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MEXICO " designándose como asesor de la tesis al LIC. PABLO ROBERTO ALMAZAN ALANIZ.

Al haber llegado a su fin dicho trabajo, después de revisarlo su asesor, lo envió con la respectiva carta de terminación, considerando que reúne los requisitos que establece el Reglamento de Exámenes Profesionales. Apoyado en este dictamen, en mi carácter de Director del Seminario de Sociología General y Jurídica, tengo a bien autorizar su IMPRESION, para ser presentado ante el jurado que para efecto de Examen Profesional se designe por esta Facultad de Derecho.

Reciba usted un respetuoso saludo y las seguridades de mi más alta consideración.

A T E N T A M E N T E  
"POR MI REA HAY UN REA SPIRITU"  
Cd. Universidad Nacional Autónoma de México a 20 de Septiembre de 1994.

FACULTAD DE DERECHO

LIC. PABLO ROBERTO ALMAZAN ALANIZ.  
DIRECTOR DEL SEMINARIO DE SOCIOLOGIA.  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, D.F.

ELT/cus

A JOSE ZARATE OROZCO E  
IRENE RUIZ MIS PADRES,  
POR SU CARINO Y EJEM-  
PLOS Y A QUIENES DEBO-  
MI FORMACION.

CON CARINO.

A MIS HERMANOS Y SOBRINOS  
MARUCA, PEPE, ESTELA, --  
LAURA Y CLAUDIA DE QUIE--  
NES HE RECIBIDO INCONDI--  
CIONALIDAD, APOYO Y CARI-  
NO.

CON TERNURA.

A MARIA LUISA CON QUIEN -  
COMPARTO LO MEJOR DE LA -  
VIDA.

CON AMOR.

A ENRIQUE, SHADIA, TANIA,  
SHARI Y ERNESTO JESUS POR  
TODO LO QUE SIGNIFICAN PA  
RA MI, POR SU PRESENCIA,-  
ESTIMULO Y POR EL ENORME-  
ORGULLO QUE ME SIGNIFICAN.

CON PROFUNDO CARINO.

A TODOS MI FAMILIARES Y AMIGOS, MIL GRACIAS.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE DERECHO

SEMINARIO DE SOCIOLOGIA

TEMA:

ASPECTO SOCIAL DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MEXICO

INTRODUCCION

CAPITULO I.

- a) NOCIONES SOCIOLOGICAS FUNDAMENTALES
- b) DERECHO SOCIAL
- c) SOCIOLOGIA DEL DERECHO
- d) CONSUMISMO
- e) DERECHO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

CAPITULO II.

- a) ORDEN PUBLICO E INTERES SOCIAL
- b) CARACTER CONCILIADOR
- c) CARACTER SANCIONADOR

CAPITULO III.

- NOCIONES HISTORICAS DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR
- a) ANTECEDENTES GENERALES
  - b) ANTECEDENTES EN MEXICO

CAPITULO IV.

- FUNDAMENTO JURIDICO DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR
- a) CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
  - b) LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

CAPITULO V.

FUNCION ADMINISTRATIVA Y SOCIAL DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

- a) QUEJAS
- b) INSPECCION Y VIGILANCIA
- c) ARRENDAMIENTO
- d) TRASCENDENCIA SOCIAL DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.

CONCLUSIONES.

ERNESTO JESUS ZARATE RUIZ.

## INTRODUCCION.

Ante la creciente necesidad de atender los requerimientos de justicia de la población mundial, el derecho, que es el instrumento por medio del que se regulan las relaciones humanas, ha tenido que evolucionar y dirigirse hacia el campo del derecho social, con la idea de beneficiar a grupos y no a intereses particulares.

Los juristas por otro lado y con la clara idea de apoyar lo anteriormente mencionado, han propuesto y creado figuras jurídicas, que inteligentemente planteadas, han contrarrestado la actividad del estado en el momento que se afecta la esfera jurídica de los ciudadanos.

Es entendible que al crecer el estado, también aumentaron las actividades del estado y por consecuencia esta acción trae aparejada una serie de errores que se reflejan en el trato con los ciudadanos. Esta situación es la que empuja al derecho a su evolución y mejor desarrollo con la intención de que sea mas congruente con una, cada día mas cambiante realidad.

A lo anterior solo queda agregarle que dentro del campo del derecho, el derecho público, con la mencionada evolución, le ha ido ganando terreno al derecho privado, lo que redundo en beneficio de la comunidad.

Por otro lado, resulta de gran importancia, la implantación dentro de las legislaciones de varios países, de la figura de un procurador que vigile los derechos mas elementales de los ciudadanos.

Este procurador de justicia protege los derechos no solo jurídicos y políticos de los ciudadanos sino también los económicos, sociales, culturales de la población, lo que resulta de gran trascendencia en el desarrollo de la vida en comunidad.

Refiriéndonos en particular a México, es uno de los países donde los ciudadanos se encuentran mas indefensos ante la actuación del estado, por lo que ha sido necesario crear figuras jurídicas que protejan y tutelen los derechos los ciudadanos.

Actualmente, encontramos instituciones como la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la Procuraduría Social, la Procuraduría de la Defensa del Trabajo y la Procuraduría Federal del Consumidor. Esta última y la Ley Federal de Protección del consumidor, son la institución y el ordenamiento que nos interesan, para el inicio y desarrollo del trabajo que se pretende realizar.

Especialmente nuestro interés radica, en el hecho de pensar que la población necesita proteger sus derechos económicos, y que es comprensible, ya que la población consumidora se encuentra en franca desventaja al competir con los grandes consorcios industriales en el terreno del comercio.

Así pues se seleccionó el tema de la protección al consumidor, por ser un título que reviste gran interés en el plano jurídico, sin olvidar el enfoque muy especial en cuanto a la evolución de las instituciones, y su tendencia a ser parte del derecho social.

## CAPITULO I

### a) NOCIONES SOCIOLOGICAS FUNDAMENTALES.

Es de suma importancia teórica y práctica, el estudio de las nociones sociológicas fundamentales, en un trabajo que pretende tener un contenido social.

Por lo señalado, en primer término consideramos oportuno mencionar el concepto Acción Social, que es el actuar en sociedad. Lo mencionado nos dice muy poco en cuanto a la acción social, por lo que es correcto copiar las palabras de un especialista en la materia.

"No todo contacto interhumano es acción social, sino sólo es social la acción con sentido propio dirigido a otro, como por ejemplo el choque accidental de dos automóviles no es acción social, es un fenómeno natural, pero si hay una agresión posterior o rifa, esa sí es acción social, ya que esta dirigida conscientemente a otro.

Asimismo se dará la acción social si conscientemente se trata de evitar el choque entre vehículos" (1)

A lo mencionado podemos complementar, que las acciones pueden ser pasadas, presentes o futuras y que no toda acción es social, ya que cuando la conducta no pasa del sujeto al objeto y no está encaminada por las expectativas de otros, no es acción social.

Con lo anterior se expone de manera sencilla el concepto de acción social, por lo que mencionaremos otro concepto que se

(1).Azua Pérez Leandro,  
México

Sociología,  
1987,

Porrúa.  
pag.49



encuentra relacionado de manera importante con el anteriormente mencionado.

Relación Social.- Este concepto como lo mencionamos se encuentra muy ligado al concepto de acción social, ya que también es una conducta, pero plural orientada con idea de reciprocidad o sea que se atiende a esa conducta por la relación mutua.

Es oportuno señalar una referencia sobre el presente concepto, a efecto de apoyar con palabras de autoridades en la materia el concepto que nos ocupa.

"Es una pauta formal de la conducta social, es decir, de la interacción entre personas y pluralidades, o sólo entre estas últimas, en las que las posiciones espaciadas son más ostensibles que las secuencias temporales y el reposo más visible que el movimiento" (2).

Como lo señala la anterior cita, para que exista relación social debe haber bilateralidad de conductas, pero no define si en dichas conductas existe solidaridad o conflicto, por lo que suponemos que las relaciones pueden ser de amor, de amistad, comerciales, etc.

Para entender mejor este concepto, es importante mencionar lo que se entiende por proceso social, ya que ambos términos se encuentran muy ligados.

"Proceso Social es el fenómeno o serie de fenómenos dinámicos que dan origen a determinada relación social y consiste en ciertas modificaciones de la distancia entre los hombres: Los

(2).Guzmán Leal Roberto,  
México.

Sociología  
1987.

Ed. Porrúa  
Pag.43

procesos sociales constituyen por lo tanto el aspecto dinámico de determinados hechos y engendran una cierta situación de distancia o modifican la ya existente."(3)

Los autores señalan que la relación social constituye el aspecto estático y que el proceso social el aspecto dinámico de determinados hechos, razón por la que se contemplan ambos conceptos de manera conjunta.

También se afirma, que la relación social está constituida por una posición inestable, sea de unión o de separación entre los seres humanos, la que se produce por medio del proceso social. Tanto la unión como la separación mencionadas, suponen una relación de distancia, la que se define en razón de grados de lejanía o proximidad. En otras palabras, para entender el concepto de proceso social es necesario considerar los sucesos por los cuales los hombres son aproximados o alejados, en función de solidaridad o distancia.

En otro orden de ideas y para continuar con nuestro trabajo, diremos que los seres humanos que conforman la sociedad, no se encuentran agregados sencillamente unos a otros, formando simplemente un conjunto plural, sino que para estar en posibilidad de subsistir, tiene la necesidad de crear satisfactores, lo que logra por medio de la organización.

Por lo anterior, y a efecto de comprender mejor el término que nos ocupa, citaremos palabras que se refieran a la organización social.

(3). Azuara Pérez Leandro.  
México

Sociología.  
1987.

Ed. Porrúa  
Pag. 50

"Pero ningún tipo de organización es tan importante como este que denominamos "la sociedad", es decir, el conjunto de seres humanos que cooperan para la consecución de los más altos objetivos de la vida-objetivos económicos, jurídicos, científicos." (4)

Regresando a nuestras palabras, la organización tiene entre otros objetos el de producir los satisfactores del grupo de personas que constituyen la sociedad, con lo es de suponerse que cada miembro de la sociedad debe de cumplir con el papel que le corresponde dentro del grupo, y cuando se cumple, nos encontramos frente a la organización.

Otro concepto es el Conflicto Social, por lo que antes de hacer algún comentario al respecto citaremos las palabras de autoridades en la materia.

"El conflicto social consiste en que los individuos o los grupos sociales, a través de su conducta, tratan en forma conciente de aniquilar, derrotar o bien subordinar a la otra parte, o de defenderse frente a los intentos de ese carácter que proviene de esta última."(5)

Cabe hacer el señalamiento que se debe distinguir el concepto conflicto social del término competencia, en la competencia se pretende conseguir un determinado objeto respetando ciertas reglas previamente establecidas, mientras que en el conflicto social se trata de aniquilar al adversario, de

- (4).Guzmán Leal Roberto.  
México.  
(5).Azuaara Pérez Leandro  
México

Sociología.  
1987.  
Sociología.  
1987.

Ed.Porrúa  
Pag.52  
Ed.Porrúa  
Pag.55

derrotarlo o de subordinarlo, como ejemplos podemos mencionar la rifa, el duelo, la lucha económica, el pleito judicial con la finalidad de arruinar al adversario, etc. Es importante mencionar que existe el conflicto entre grupos, como es el caso de familias, grupos religiosos, políticos, cuando se quiere aniquilar, derrotar o subordinar al contrario.

Con lo anterior, sólo resta señalar que entre el conflicto social y la competencia, existe una distancia que puede ser mínima y los autores mencionan como ejemplo un partido de fútbol, que puede pasar de competencia a conflicto social, cuando se rompe con las reglas previamente establecidas.

Por lo tanto, ahora pasaremos al estudio de otro concepto sociológico, como lo es el Poder Social.

El Poder Social, se ha dicho es la fuerza de imponer la voluntad particular sobre un grupo social, no importando si dicha voluntad es legítima o no. En este caso quién ejerce la fuerza sólo pretende someter al grupo.

A efecto de aclarar lo mencionado en el párrafo anterior, creemos importante citar las palabras de una autoridad en la materia y que al respecto señala:

"es la probabilidad de imponer la propia voluntad dentro de una relación social, aun contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad."(6)

Al respecto, los autores de la materia cuando definen poder social, lo hacen siempre separándolo del poder político, ya que

(6). Weber Max. Economía y Sociedad. Tomo I  
Fondo de Cultura Económica. México. 1982. Pag.20

dicen que puede existir poder político sin tener poder social, porque para tener poder político hay que tener capacidad de líder, sobre la sociedad.

Con lo anterior, consideramos queda expuesto de manera sencilla pero clara, lo relacionado con el primer inciso del presente capítulo.

#### b) Derecho Social.

Como lo señalan los autores el Derecho Social tiene como fundamento los principios generales de derecho, como la equidad, la justicia y toma en cuenta fundamentalmente el beneficio colectivo sobre el interés particular. Por lo tanto citaremos palabras relacionadas con lo anteriormente señalado, a efecto de continuar el presente trabajo.

"Sea cual fuere la posición que se adopte al problema, creemos que en cualquier caso debe la equidad ser considerada como principio general de derecho, y, en realidad, como el primero de ellos o el supremo, ya que sirve de base a todos los otros. Pues si se hace una interpretación positivista de la expresión "principios generales de derecho" y se sostiene que, para llegar al establecimiento de los mismos, tiene el juez que elevarse por inducción hasta las normas más abstractas que sea posible obtener, partiendo del estudio de la rica multiplicidad de las disposiciones del derecho positivo, habrá que admitir que en el fondo de todas éstas late el anhelo -logrado o no- que sus autores tuvieron, de hacer de las mismas preceptos

justos."(7)

Oportuno resulta apoyar lo relacionado con los principios generales de derecho, ya como fue señalado, serán la base para encontrar el beneficio de la colectividad, sobre el interés particular.

A efecto de sostener lo comentado, es el momento de recordar lo que los autores definen como Derecho Social.

"Hemos definido el derecho social como una ordenación de la sociedad, en función de una integración dinámica, teleológicamente dirigida a la obtención del mayor bienestar social, de las personas y de los pueblos, mediante la justicia social."(8)

Del párrafo anterior, llama la atención que el autor menciona el término bienestar social, como resultado del objeto del derecho social, lo que al respecto es de comentar que para lograr dicho bienestar social, se tienen que dictar normas que determinen las actividades del Estado en relación con sus gobernados y que dichas normas reporten una condición más decorosa y digna de vida de los propios ciudadanos, cuando éstos no pueden encontrarla por ellos mismos.

Creemos que en nuestro Derecho Positivo, podemos encontrar normas con el carácter de sociales, por lo que, en nuestra Carta Magna encontramos las llamadas garantías sociales.

Con el objeto de aclarar y apoyar los comentarios antes expresados, es importante citar las palabras de un importante

- (7).García Máynez Eduardo. Introducción al Estudio del Derecho Porrúa. México 1975. Pág.377.  
(8).González Díaz Lombardo Francisco. El derecho Social y la Seguridad Social Integral. Textos Universitarios UNAM México. 1987. Pág.105

autor en la materia, que señala:

"Por otra parte, si la justicia social es incompatible con la explotación y degradación del hombre por el Estado (en puridad conceptual debe decirse "por el gobierno del Estado"), una de sus más importantes finalidades estriba además, en eliminar la explotación del hombre por el hombre dentro de la vida comunitaria. La abolición de ambos tipos de explotaciones, en cuya consecución radica la esencia teleológica de la justicia social, se persigue, respectivamente, mediante la institución de "garantías individuales o del gobernado" y de "garantías sociales", debiéndose ambas comprender dentro de un ordenamiento jurídico unitario y coordinado y que en armoniosa síntesis autorice al Estado, por una parte, para intervenir en la vida socio-económica del pueblo a efecto de impedir la explotación del hombre por el hombre y obtener el mejoramiento de las mayorías humanas dentro de la sociedad, y les prohíba por la otra, convertir a la persona en instrumento servil."(9)

En resumen, podemos afirmar que las referencias mencionadas, tienen como punto en común, el hecho de que el derecho social es un conjunto de normas cuya exigencia es fijar las bases mediante las cuales el estado pueda realizar una actividad, por medio de la que se garantice una existencia decorosa y digna de la mayoría de la población.

Es importante señalar que el objeto fundamental, lo encontramos en las palabras anteriormente citadas y que no es

(9).Burgoa Ignacio.  
Porrúa.

Las Garantías Individuales.  
México. 1982. Pág.53

otro que el proteger a la mayoría de la población mediante normas que ayuden a conseguir un mejor nivel de vida a los ciudadanos, dentro de la comunidad

Por lo tanto podemos afirmar que el derecho social es la rama del derecho, que tiene como finalidad proteger los derechos de la mayoría de los miembros la comunidad sobre los intereses privados.

También se ha dicho, que el derecho Social es la antítesis del liberal individualismo, lo que demuestra que, el derecho Social atiende grupos ( ancianos, trabajadores, campesinos, enfermos y cosumidores etc.) de la comunidad y no el interés particular.

Es importante por otro lado señalar, que diversos autores han sostenido que el derecho social, no considera a la propiedad como un derecho absoluto, sino relacionado con el medio social, como algo que pertenece a la colectividad, siempre con una función social.

Todo lo anterior, será base para el desarrollo de nuestro trabajo, ya que el tema central es la protección de los consumidores y como ya se señaló, un grupo importante de la sociedad son el que contituyen lo consumidores.

Solamente para cerrar este apartado, de derecho social, se cita una idea relacionada con los consumidores, y el derecho social.

"Las disposiciones contenidas en esta Ley, elevan a la categoría de normas de derecho social, principios que reconocen la existencia de desigualdades entre quienes contratan, hecho que al



afectar intereses colectivos, justifica la intervención del estado, para lograr el necesario equilibrio entre las partes de la relación proveedor-consumidor; se trata de una ley inscrita dentro del marco del derecho social."(10)

El objeto, concepto e importancia del derecho social, han sido estudiados desde un punto de vista propio, cuya intención es tener una idea clara de su naturaleza, lo que nos permitirá en el desarrollo del presente trabajo, relacionarlo con el fenómeno de la protección a los consumidores de manera sencilla. Por lo anterior es oportuno pasar al estudio del siguiente apartado del presente capítulo.

#### c) Sociología del Derecho.

Antes de entrar al tema que nos ocupa, es importante definir el término sociología.

Los diccionarios dicen que sociología se compone de dos términos: uno latino, socius-socio-sociedad y otro griego, que es logos-tratado-estudio, lo que entendemos como estudio de la sociedad.

Para comprender mejor el término, es oportuno citar palabras de autores reconocidos en la materia al respecto.

Un autor recoge varias definiciones y las expone en su obra.

" \* "Ciencia que estudia al hombre en sus relaciones con los otros."

\* "Ciencia de los fenómenos sociales y políticos."

(10).Becerra Caletti Rodolfo. La protección de los Consumidores.  
Ed. Eca México. 1989. Pág.152

\* "Ciencia cuyo objeto es recoger un conjunto de hechos o fenómenos de la vida colectiva, a fin de llevar a cabo una explicación teórica de los mismos, tanto en sus orígenes como en su evolución, y encaminada a obtener una visión unitaria de la sociedad precisando los determinantes geográficos, culturales, económicos, biológicos, etnológicos y psicológicos y la correlación entre todos éstos y así tratar de mejorar la sociedad aplicando criterios técnicos, científicos y humanos"

\* "Ciencia cuyo objeto es la comprensión interpretativa de la acción social, a fin de que comprendiéndola, lleguemos a una explicación causal del curso y efecto de dicha acción."(11)

De las definiciones anteriormente citadas, podemos señalar los puntos comunes y en resumen, encontramos que la sociología desde el punto de vista de este autor es una ciencia general, que tiene por objeto recoger un conjunto de fenómenos de la vida colectiva, con la finalidad de encontrar una explicación teórica de los mismos, tanto en su origen como en su evolución, pero siempre tratando de obtener una visión unitaria de la sociedad.

Comentado lo anterior, es oportuno entrar de lleno al título del presente apartado, a la explicación de la Sociología del Derecho, por lo que se citarán las palabras de una autoridad en la materia, como lo es el jurista Eduardo García Maynez, quién define a la Sociología del Derecho de la manera que sigue:

"Refiriéndonos de manera concreta a la sociología del derecho, podemos definirla como una disciplina que tiene por

objeto la explicación del fenómeno jurídico, considerado como hecho social. De la definición anterior puede inferirse fácilmente qué diferencias existen entre la sociología jurídica y la ciencia del derecho. Para esta última el derecho es simplemente un conjunto de normas; para la primera, un fenómeno social que debe ser explicado en la misma forma en que lo son los demás productos de la vida colectiva.

La consideración sociológica del derecho desentiéndese del aspecto normativo de éste, y lo estudia como hecho, es decir, como una de las formas de manifestación de la conducta humana: Así por ejemplo: cuando se investigan las causas de la positividad del derecho, las relaciones entre el derecho legal y el realmente vivido o las condiciones de nacimiento, desarrollo o extinción de la costumbre, se hace sociología jurídica.

En cambio, cuando se pregunta qué consecuencias normativas debe producir, de acuerdo con el Código Penal, la comisión de determinado hecho delictuoso, o cuáles son los tipos de sociedades mercantiles admitidas por la ley mexicana, las cuestiones planteadas pertenecen al ámbito de la jurisprudencia técnica."(12)

De las palabras anteriores se deduce que la sociología jurídica es una disciplina explicativa y no una ciencia normativa, cuyo objeto es el estudio de las relaciones jurídicas entre los hombres, en otras palabras, la sociología del derecho es una parte de la sociología que se encarga del estudio específico

(12).García Máynez Eduardo. Introducción al estudio del Derecho.  
Porrúa. México. 1975. Pág.159

de las relaciones del derecho y la estructura social.

También al respecto, existen otro tipo de corrientes sobre lo que es la sociología del derecho y su aporte a la materia.

De igual manera hay autores que han estudiado estrechamente la relación entre la sociología y la jurisprudencia y en general con las instituciones jurídicas.

Es importante mencionar otra referencia de la naturaleza y objeto de la sociología del derecho, y así aportar una amplia descripción de este concepto social.

Por tanto, citaremos las palabras de un autor cuyo trabajo es de creación reciente en la materia.

"Lo importante es, sobre todo, la cuestión acerca del aporte que la sociología puede realizar en favor de la jurisprudencia. ¿que significa cultivar una sociología del derecho y para el derecho. Según el interés cognoscitivo de los sociólogos del derecho.

Estas actividades científicas se pueden subdividir en tres tipos. La sociología del derecho describe y aclara las normas jurídicas y la actividad de los tribunales teniendo en cuenta, en primer lugar, las instituciones jurídicas; investiga, por ejemplo, la interacción entre el juez profesional y los jurados, así también su influencia en la medida de la pena; en segundo lugar, describe y explica el derecho y los tribunales teniendo en cuenta a toda la sociedad, estudia por ejemplo, la contribución de los tribunales estatales y de otras instancias extrajudiciales, en la solución de los conflictos de la

sociedad; en tercer lugar, un sociólogo puede aplicar los conocimientos obtenidos en las mencionadas investigaciones y en la sociología para mitigar los problemas sociales-individuales o generales y colocar en la reforma de instituciones jurídicas; un ejemplo de esto es la actividad del sociólogo como experto en un proceso o su colaboración en la redacción del proyecto de alguna nueva ley sobre la familia.

El paso de uno de estos tres tipos de actividad jurídico-sociológica es muy fluido y a menudo, un estudio persigue simultáneamente varios objetivos.(13)

Un comentario aparte es que el creciente desarrollo de la Sociología debe ser una aportación que apoye a la ciencia del Derecho, como lo señala el párrafo antes citado, sin olvidar que la Sociología es una ciencia de relativa reciente creación.

Dicho lo anterior es oportuno pasar al siguiente apartado del presente trabajo.

#### d) Consumismo.

En el presente trabajo se ha hablado de conceptos de derecho social y de sociología del derecho, pero ahora al referirnos al término consumismo, se da un giro totalmente diferente al exponer nuestro punto de vista de este fenómeno social.

El consumo, ha sido parte de la vida humana y en consecuencia ha caminado de la mano en la evolución del género humano, pero el consumismo es una consecuencia de una época determinada, de la

(13).Rudiger Lautman. Sociología y Jurisprudencia.  
Ed.Fontamara. México. 1991. Pág.15.

vida del ser humano y considerado un fenómeno social.

En la época primitiva, el hombre consumía lo que podía obtener de la caza, la pesca, y la recolección de frutos, viviendo en grupos pequeños y migratorios, por lo que hablar de fenómenos sociales es aventurado.

Aproximadamente hace 10000 años, nace la forma de vida basada en la agricultura, según los historiadores, creándose por el planeta poblados que se dedicaron a cultivar la tierra, con lo que nace la economía familiar; padres, hijos, primos, etc.

Así el mundo civilizado era el grupo que vivía de la agricultura .

En resumen, la sociedad agrícola era una sociedad de economía familiar, ya que simplemente se preocupaba por cubrir las necesidades de la familia.

Al cambiar la humanidad de manera de producir (de economía agrícola a industrial), en la nueva etapa puede producir mayor cantidad de satisfactores de los que la sociedad puede consumir, debido al trabajo de las máquinas, por lo que se crea un excedente de satisfactores.

Al tener un excedente de bienes, la sociedad industrial desarrolla nuevas formas de distribución y nuevos términos económicos, como oferta y demanda, mercado, proveedores, etc.

Al evolucionar en el transcurso del tiempo, la sociedad industrial y por supuesto la maquinaria, aumenta la producción de bienes de consumo, por lo que se desarrollan nuevos medios de distribución.

Para lograr lo anterior, surge la publicidad, que es el medio por el que se crean en la población consumidora, necesidades tanto físicas como psicológicas.

Así, al evolucionar la publicidad se crea un medio eficiente que dirigido al consumidor con toda su potencia, desarrolla mayores necesidades de consumo en la sociedad.

Es el caso, que cuando se cubren las necesidades primarias o elementales y surgen las psicológicas o ficticias, es cuando estamos ante el fenómeno social del consumismo.

Como es de comprender, la población consumidora tiene un interés distinto al de los proveedores, teniendo los últimos un apoyo enorme en su organización, para influir en la vida económica de la comunidad.

Por esta razón, el consumidor ante el fenómeno social del consumismo, ha desarrollado un estado de conciencia y con base en él, el consumidor presionará para defenderse.

En el presente trabajo, no se pretende hacer un estudio económico sobre el consumismo, sino presentarlo como fenómeno social, expuesto ya de manera sencilla; por lo tanto, pasaremos al estudio del apartado siguiente, que es el derecho de protección al consumidor.

#### e). Derecho de protección al consumidor.

El derecho de protección al consumidor, nace necesariamente dentro del marco del derecho social, con la intención de proteger una determinada clase social; por supuesto a la comunidad consumidora.

Autores sobre derecho, al referirse a la protección de los consumidores, simultáneamente lo relacionan con instituciones jurídicas de procuración de justicia e incluso con el Ombudsman.

Aunque el Ombudsman nace ante la necesidad de contar con un mecanismo más que proteja al ciudadano, éste lo hace respecto de las constantes arbitrariedades en que incurre la autoridad en el ejercicio de la actividad administrativa, lo que no se da en el tema que nos ocupa.

Con la intención de lograr una mejor administración de justicia, muchos países con diversos sistemas de gobierno, han adoptado la institución del Ombudsman, figura de nacionalidad sueca, que tiene su origen en el siglo XVI y se ha difundido por todo el mundo, tomando diversas formas y denominaciones, de acuerdo a las necesidades y tradiciones de cada país, siempre conservando como característica fundamental el control de la tutela y protección de los derechos subjetivos de los gobernados respecto de los actos de gobierno.

Aunque no comparto la idea, creo de interés citar las palabras de un autor extranjero que afirma que la protección de los consumidores tiene un origen paralelo al del procurador sueco, al grado de llamarlo el Ombudsman de los consumidores.

" Es designado por el gobierno: Entró en funciones por primera vez en 1971, con el propósito de garantizar el cumplimiento de dos leyes de protección al consumidor: la de "Prácticas Comerciales" y "Ley contra Términos Contractuales



Impropios". La primera tiene por objeto proteger al público contra la publicidad, la cual debe corresponder a lo que en efecto es el producto, en este contexto rige el principio de la "inversión de la carga probatoria" en virtud del cual la persona responsable de cualquier práctica comercial tiene que probar la veracidad de la información: afirmaciones y promesas presentadas tanto en la publicidad, como en el empaque, deben corresponder con la realidad del producto. A su vez, la ley sobre Condiciones Contractuales Impropias, busca hacer desaparecer cláusulas que benefician sólo al vendedor sin que a veces el comprador pueda darse cuenta; así tendremos, muchas veces en contratos de adhesión cláusulas que aparecen con letra diminuta que no se alcanza a leer, y la gente omite leerlas y la sorpresa viene cuando estas cláusulas se las aplican.

Su principal misión es controlar las formas de publicidad, proteger y defender al consumidor frente a prácticas abusivas y engañosas.

Las quejas pueden presentarse por escrito, oralmente o incluso por teléfono. Actúa a petición de parte ofendida o de oficio.

Su actividad investigadora tiende a solucionar "amistosamente" los casos que le son presentados, pero puede en determinadas ocasiones presentar el caso ante el Tribunal de Mercado, cuyas resoluciones son inapelables y generalmente van acompañadas de sanciones económicas muy elevadas.

El propio Ombudsman para los consumidores comentó en uno de

sus informes alguna de sus intervenciones que ilustra a la perfección el tipo de actividad que desempeña.

...Hemos hecho desaparecer de los periódicos un anuncio que prometía un "curso de adelgazamiento(diez kilos por mes). Contra la suma de 25 coronas, el anunciante remitía a sus engañados, en hoja multicopiada, algunos consejos en materia de nutrición y un menú milagroso.

Hemos puesto igualmente fin a las campañas que proporcionaban auténtica charlatanería, como por ejemplo un brazalate biomagnético "soberano" contra los insomnios y los reumatismos ...Disponemos además de expertos, análisis y test. De esta forma hemos hecho modificar la presentación de un postre a base de gelatina y perfume sintético. Cada paquete de este producto estaba decorado con frutas frescas. El fabricante ha aceptado nuestra decisión: ni una fruta en el exterior de los paquetes.

Además de estas poderosas armas de control en manos del Ombudsman de los consumidores, la publicidad que se da en todas sus actuaciones es a tal grado importante que la prensa tiene libre acceso a las denuncias presentadas, a la investigación y a las oficinas del Ombudsman para dar a conocer al público las cosas que consideren importantes."(14)

El Ombudsman noruego de los consumidores, tiene la obligación de proteger los derechos de los consumidores cuidando del cumplimiento de dos leyes, siendo un funcionario con atribuciones

(14). Aguilar Cuevas Magdalena. El Defensor del Ciudadano.  
Hemes Impresores. México 1991 Pág. 34

especiales y delimitadas. Sin embargo, la figura noruega es completamente distinta de la institución de protección de los consumidores en nuestro país.

Independientemente del nacimiento y la naturaleza del Ombudsman y el derecho de protección de los consumidores, es importante hacer notar que, dicha protección encuentra su fundamento en los principios de derecho social, detallados con anterioridad en el apartado correspondiente.

Es importante señalar que el derecho de protección a los consumidores, exige que se cumpla con los postulados que a nivel mundial son considerados como la esencia de la protección de los consumidores y que son; la asistencia a los consumidores, la protección contra los productos peligrosos, y contra el ataque del interés de la clase consumidora, así como el derecho de reparación del daño, el derecho de información, el derecho a la educación en la materia y finalmente el derecho a la representación y consulta.

Los mencionados postulados constituyen la materia y esencia de la protección de los consumidores, por lo que una ley de la materia de cualquier país, si pretende ser completa debe de contener los mismos, independientemente del órgano o funcionario que se encargue de su aplicación.

Con lo anterior, de manera sencilla queda expuesto el presente apartado, por lo que al efecto de continuar el presente trabajo, pasamos al siguiente capítulo.

## CAPITULO II.

### a). Orden Público e Interés Social.

A efecto de continuar con el presente trabajo es momento de citar el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

" Artículo 1º.- La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrá alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario.

El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

I. La protección de la vida, la salud y la seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;

II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger la equidad de las contrataciones;

III. La información adecuada y clara sobre diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;

IV. La efectiva prevención y reparación de daños

patrimoniales y morales, individuales o colectivos;

V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica a los consumidores;

VI. El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos; y

VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

Los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de los reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad."(15)

En cuanto al término Orden Público, la definición que encontramos en la enciclopedia es la siguiente:

" El normal funcionamiento de las instituciones públicas y privadas, el mantenimiento de la paz interior y el libre y pacífico ejercicio de los derechos individuales, políticos y sociales reconocidos en las leyes."(16)

(15). Diario Oficial de la Federación de fecha 24 de diciembre de 1992. Ley Federal de Protección al consumidor. Pág. 26.

(16). Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. Ed. Heliasta. 15ª Edición. Tomo IV. Pág. 462.

La cita anterior, define el término Orden Público, señalando que es el normal funcionamiento de la paz interior y así mismo menciona que es el ejercicio libre de los derechos, por lo que siguiendo la explicación sobre el concepto que nos ocupa, encontramos cuáles son los actos contrarios al Orden Público y son expuestos a manera de excepción.

" Son actos contrarios al Orden Público:

- 1.- Los que pertuben el ejercicio de los derechos fundamentales de la nación o atenten contra su unidad espiritual, nacional y social.
- 2.- Los que alteren el normal funcionamiento de los servicios públicos y la regularidad de los abastecimientos y de los precios.
- 3.- Los paros colectivos o suspensiones ilegales de la empresa (retorcida expresión para no decir huelga ni paros patronales).
- 4.- Los que originen tumultos en la vía pública y en cualesquiera coacción, amenaza o fuerza con armas y explosivos.
- 5.- Las manifestaciones o reuniones ilegales y aquéllas que originen desórdenes o violaciones, con la inclusión de los espectáculos públicos.
- 6.- Todos aquellos por los cuales se propague, recomiende o provoque la subversión o se haga la apología de la violencia.
- 7.- Todos los atentados contra la salubridad pública y la transgresión de las disposiciones sanitarias para evitar epidemias y contagios colectivos.

8.- Excitar al incumplimiento de las normas relativas al orden público y la desobediencia de las autoridades y sus agentes.

9.- Los que de cualquier modo alteren la paz pública o la convivencia social."(17)

En resumen, por orden público se entiende el normal funcionamiento de las instituciones públicas y privadas bajo un orden legal, con el objetivo fundamental de garantizar el libre ejercicio de los derechos individuales.

En otras palabras, orden público es el correcto ejercicio de la atribuciones del estado, cuyas actividades deben estar encaminadas a lograr, siempre apoyado bajo un marco legal, la justicia social y a dar satisfacción a las necesidades de la colectividad.

El beneficio de esa justicia social debe ser para los grandes grupos que conforman la sociedad.

Lo opuesto en este caso es el ejercicio de los intereses de los individuos de la sociedad, y es en el término interés social, donde encontramos la explicación de que es primero, atender los intereses colectivos sobre los particulares. Para explicar de manera mas clara lo expresado citaremos un experto en la materia.

" Es evidente que sobre los intereses particulares de cada quien están los intereses colectivos, que se resumen dentro del concepto genérico de "interés social" ,el cual, a su vez, presenta diversas implicaciones demográficas, que se expresan en el "interés público" , el "interés común" , el "interés nacional" , "interés general" o el "interés mayoritario". Atendiendo a la (17). Op. Cit. Pág.462.

indiscutible hegemonía del interés social sobre el interés particular, a nadie le debe estar permitido desplegar su conducta mediante actos que lesionen o perjudiquen dicho interés en sus variadas manifestaciones: Por ende, el ejercicio de la auténtica libertad excluye la realización de dichos actos lesivos."(18)

Como comentario a lo expuesto, es de mencionar que el autor citado, señala que el interés colectivo debe estar sobre el interés particular, evitando los miembros de la comunidad comportarse nocivamente, en perjuicio de la sociedad. El comportamiento debe ser manifestado como actos o conductas de beneficio colectivo o sea deberes sociales. En síntesis, el interés social es el hecho de considerar siempre los intereses colectivos sobre los intereses privados, evitando que los miembros de la comunidad rompan con esta regla en detrimento de la sociedad.

Así, cuando la Ley Federal de Protección al Consumidor señala que su contenido es de orden público e interés social, determina que sobre los intereses particulares están los intereses de los grupos mayoritarios de la colectividad, y para el cumplimiento de lo anterior, el estado debe vigilar que se cumpla con el principio de justicia social, siempre bajo el correcto ejercicio de sus atribuciones, que le impone el marco legal.

Comentado lo anterior, es momento de pasar al estudio del siguiente apartado.

(18). Burgoa Ignacio. Las Garantías Individuales.  
Porrúa. México. 1982. Pag.52



b) Caracter Conciliador.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, como ya se señaló, tiene su fundamento en principios de derecho social, y por lo tanto como base fundamental debe tener la conciliación en contraposición de la coacción.

Tal afirmación encuentra respuesta en la aplicación de la ley, a través del organismo denominado Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

La conciliación la encontramos mencionada en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el artículo 111 de la misma y que a continuación se cita:

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

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos".

De la redacción de este artículo, es que afirmamos anteriormente, que la Ley Federal de Protección al Consumidor encontraba soporte en principios de Derecho Social, cuando se afirma, que el órgano de aplicación es un organismo descentralizado de servicio social.

Asimismo se le otorga a la Procuraduría, su carácter real, el de autoridad administrativa, encargándosele la protección de los derechos de la población consumidora .

Como comentario particular consideramos que la autoridad encargada de la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la lectura de la misma, fundamenta sus atribuciones en tres elementos .

Primero, órgano de servicio social; segundo, autoridad administrativa; y tercero, encargada de promover y proteger los derechos de los consumidores. Su carácter social la obliga a cuidar el interés general y el servicio social no es privativo de una determinada clase, por lo que creemos que su denominación es limitante solo a la clase consumidora.

Su carácter de autoridad administrativa es particularmente determinante, toda vez que como autoridad administrativa puede establecer su propio procedimiento, solamente cumpliendo con formalismos de todo procedimiento a que aluden los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ahondando en lo anterior, afirmamos que se puede establecer el procedimiento administrativo previo cumplimiento de formalismos propios del procedimiento, ya que hay tantos procedimientos administrativos como autoridades administrativas existen.

El tercer elemento citado que consideramos como fundamental, es el de proteger los derechos de los consumidores y quisieramos señalar que encontramos este encargo como una idea desafortunada, toda vez que la ley es de servicio social y después se limita a consumidores. Personalmente opinamos que la Ley Federal de Protección al Consumidor tiene la finalidad de regular y equilibrar las relaciones entre proveedores y consumidores, no siendo privativa la protección a una determinada clase social.

Asimismo en el artículo ya citado, se detalla el procedimiento, en donde se señala día y hora para la junta de conciliación a efecto de avenir los intereses de las partes, por medio de la amigable composición, que tendrá como fin principal dirimir la controversia.

Esta audiencia de conciliación refleja principalmente el ánimo del proveedor y del consumidor en el sentido de llegar a un acuerdo en cuanto al asunto planteado. Afirmamos que en la práctica, la audiencia de conciliación, cuando el proveedor es una persona física o moral seria, reviste gran importancia, ya que en la mayoría de los casos, es en este momento en donde se resuelven las quejas.

Encontramos una opinión diversa a la nuestra, en cuanto a la eficiencia de la audiencia de conciliación, por lo que se cita la crítica: "El mandato original referido en exclusiva a un breve intento de conciliación con las finalidades ya explicadas, ahora se convierte en una encomienda, ajena al principio fundamental de

la protección preventiva.

En contrario a la tesis protectora, el pretender la satisfacción de los derechos del consumidor a partir de una gestión conciliatoria en donde el daño ya se causó; la satisfacción de esos derechos debe procurarse por vía de las medidas preventivas de carácter general, que eviten la generación de esos daños y no a la inversa, buscando alivio de los casos particulares.

Se trata de atraer mayor número de lastimados consumidores hacia el circense acto de la "audiencia de conciliación". La ironía contenida en esta reforma puede quedar traducida, en palabras llanas, bajo la siguiente proposición: "Yo procuro la satisfacción de tus derechos consumidores, para lo cual, una vez que hayas sido lastimado por un mal proveedor -y no antes- ocurre ante mí para que en una "audiencia" conciliatoria, procure la satisfacción de tus derechos consumidores levantando acta, y dejándote en libertad de ir a los tribunales."(19)

Encontramos esta opinión pesimista y desconfiada, toda vez que la práctica ha demostrado que la audiencia de conciliación es un medio efectivo para solucionar las quejas planteadas en la Procuraduría Federal del Consumidor, aunado a lo anterior, los propios juzgados del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal han incluido en su procedimiento las audiencias de conciliación, antes de plantear e iniciar formalmente el procedimiento.

(19). Becerril Caletti Rodolfo, La Protección de los Consumidores.  
Ed. Eca México, 1989, pag. 235

La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal al momento de conocer sobre algún posible delito menor, toma conocimiento de los hechos y cita para una audiencia de conciliación, y de no tener resultados positivos, da inicio a la averiguación previa hasta su perfeccionamiento.

Creemos que las instituciones mencionadas han considerado a la conciliación como el medio de dirimir controversias, evitando el gasto inútil de tiempo y recursos económicos en beneficio de la comunidad.

Así pues, la conciliación es el medio efectivo que basado en los principios generales de derecho, que refleja mayores resultados en la solución de conflictos, y lo que necesariamente implicará la mejor interrelación entre los integrantes de la comunidad.

Por lo anterior, el procedimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cumple en su artículo 111 con la función social de la conciliación, y el mismo precepto menciona que en los casos en que la audiencia de conciliación no cumplá con su objetivo, las partes podrán someterse, de considerarlo conveniente al juicio arbitral. Lo anterior a efecto de lograr la amigable composición, basándose en reglas previamente determinadas y aceptada por las partes, y pueda un árbitro, resolver las cuestiones planteadas.

Otro aspecto que contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor, es el hecho de que de no lograrse un arreglo

satisfactorio, en la audiencia de conciliación, se pueda optar por un juicio arbitral de estricto derecho.

Lo anterior demuestra la intención de la Ley de no llegar a la resolución con el ánimo de juzgar, sino de otorgar a las partes los medios para poder solucionar las quejas planteadas, tomando en cuenta su voluntad en cuanto al tipo de procedimiento y con el afán de respetar la buena fé de proveedores y consumidores, después de la conciliación malograda, o en el caso de no haber llegado a un compromiso arbitral, se analizan los hechos y de no inferirse violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se dejará los derechos a salvo para ejercitarlos en otra vía y forma, lo que denota la buena fé de la institución encargada de la aplicación de la Ley citada en el supuesto de que la clase proveedora no haya violado precepto alguno.

Consideramos que el precepto anterior cumple su función con la sociedad en general, al no atropellar los derechos de una clase social determinada, pues al dejar los derechos a salvo, nivela los mismos, tanto de consumidores como de proveedores.

En caso de encontrar una posible violación a los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se otorga a las partes un término para que se analicen los hechos y se pueda emitir una resolución administrativa.

Por lo que hace a la resolución administrativa, la Procuraduría Federal del Consumidor, emite su opinión en cuanto a los hechos planteados, determinando si existió o no violación a

la Ley citada, en cuyo caso emitirá la sanción correspondiente, dejando los derechos a salvo por cuanto a la actuación de la Procuraduría.

En resumen, los pasos seguidos a través del procedimiento administrativo que se sigue basándose en la mencionada Ley, no pretenden castigar o lesionar derechos de una determinada clase social, sino que se puede apreciar que prevalece la idea de conciliación con base en la buena fe y los principios generales de derecho.

En la resolución administrativa que emite la Procuraduría, encontramos sanciones descritas en el cuerpo de su Ley, por lo que al hablar de sanciones, pasaremos a revisar el carácter sancionador de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

c).Caracter Sancionador.-

El artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala la existencia de una resolución administrativa, como conclusión del procedimiento de la ley Federal de Protección al Consumidor, cuando se ha considerado que hubo violación de la misma. Las sanciones impuestas por la Procuraduría Federal del Consumidor, son derivadas de la mencionada resolución administrativa o del resultado de actas levantadas o por datos de los actos que aporten las denuncias de los consumidores.

Como ya se explicó, las resoluciones administrativas, son el resultado del procedimiento detallado en la Ley Federal de

Protección al Consumidor, y son las sanciones derivadas de estas resoluciones las que analizaremos, reservando para su momento las sanciones generadas por motivos distintos.

Sí quisieramos hacer especial mención de que las sanciones que impone la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, ya sean resultado de una resolución administrativa o la que se impone como consecuencia de inspección y vigilancia, así como las denuncias o datos que aporten consumidores, tienen como única finalidad, la de vigilar que se cumpla con los preceptos de la citada Ley, no como una sanción definitiva e irrevocable, sino como una sanción que puede ser suspendida en los momentos en que los derechos que fueron violados, de los consumidores, sean reivindicados, caso distinto de las sanciones impuestas por un procedimiento judicial u otros procedimientos de carácter administrativo.

Es pues el momento de citar las sanciones que detalla la Ley Federal de Protección al Consumidor, antes de comentar su naturaleza.

"Artículo 125.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría.

Artículo 126.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 11,15,16,18,60 y demás disposiciones que no estén expresamente mencionadas en los artículos 127 y 128, serán sancionadas con multa por el equivalente hasta ochocientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.



ARTICULO 127 .-Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7º,13,17,32,33,34,36,38,39,40,41,42,43,45,49,50,52,53,54,55,58,59 61,62,66,67,68,69,70,72,75,78,79,81,82,86,87,91,93 y 95 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente de una a mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

ARTICULO 128 .- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 8º,10,12,60,63,65,74,80, y 121 serán sancionadas con multa por el equivalente de una y hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo vigente para el Distrito Federal.

En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura del establecimiento hasta por quince días. En tratándose de alimentos básicos, sujetos a precios máximos, procederá dicha clausura, previa notificación al presunto infractor, concediéndole un plazo de veinticuatro horas, para que manifieste lo que a su derecho convenga.

ARTICULO 129.-En casos de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126,127 y 128; y proceder a la clausura del establecimiento hasta por 30 días, en el caso de infracciones a que se refiere el artículo 128, e inclusive arresto administrativo por 36 horas.

La multa es la sanción mencionada en primer término, y como ya se mencionó, puede ser el resultado de una resolución administrativa, pero debemos distinguirla de la multa que es

impuesta como medida de apremio ,que es aplicada para hacer cumplir con desempeño las funciones que la ley atribuye a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Asimismo la multa impuesta como sanción en materia de inspección y vigilancia, cuando se transgredan las normas de la Ley Federal de Protección al Consumidor, será analizada, pero en el espacio reservado para la misma.

La multa también puede ser impuesta en la denuncia, donde sólo se proporciona datos a la autoridad y ésta de oficio presume la existencia de violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en ese momento se puede sancionar al proveedor con multa.

Por otro lado la ley menciona la clausura hasta por 60 días como otra sanción. La clausura, es la orden de la autoridad que señala que la parte sancionada evite la apertura del establecimiento con el consecuente ejercicio de sus labores en el tiempo que ordene la misma.

La única obligación que debe atender la autoridad para imponer la clausura, es la de cumplir con los principios fundamentales a que se alude en los artículos 14 y 16 constitucionales

Este principio de cumplir con las garantías de audiencia y legalidad no es privativo de la Procuraduría Federal del Consumidor, sino de todas las autoridades, tanto judiciales como administrativas, por lo que no hay discusión.

"ARTICULO 132.- Para determinar la sanción, la Procuraduría estará

a lo dispuesto por esta Ley y su Reglamento y deberá considerarse, conforme al siguiente orden:

- I. La condición económica del infractor.
- II. El carácter intencional de la infracción.
- III. Si se trata de reincidencia.
- IV. La gravedad de la infracción y
- V. El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general."

Así pues, para la sanción impuesta por la Procuraduría Federal del Consumidor debe encontrarse fundada y motivada y cumplir con los elementos esenciales con que debe cumplir la autoridad, al emitir un acto y las consecuencias que se originen en perjuicio de la sociedad.

En este supuesto en particular debe considerarse la buena fé que determinará la intencionalidad del caso, así pues la materia de protección al consumidor regula relaciones comerciales de bienes y servicios entre proveedores y consumidores, por lo que se citará un párrafo relativo a la lesión en los contratos.

"Ligado con el principio de justicia que informa constantemente toda la materia contractual, está el de la buena fe que a su vez requiere que no se explote la ignorancia, la inexperiencia o la miseria, como dice el art.17 del Código Civil vigente, o la penuria, ligereza,<sup>40</sup> necesidad, etc., a que aluden los art.138 del código alemán y 21 del código suizo de las obligaciones.

Los principios de justicia, de equidad y de buena fe, entran

en juego en el problema de la lesión, con otro postulado no menos importante en los contratos, o sea, el que consagra la obligatoriedad de los mismos, dando lugar al principio "pacta sunt servanda". Ahora bien, el que los pactos sean puntualmente cumplidos, es tan importante como el que sean justos. De aquí el conflicto que origina la lesión, pues se tiene que admitir que no obstante el contrato celebrado, no debe ser cumplido, porque es injusto. La obligatoriedad del pacto tiene que subordinarse al principio de justicia, si admitimos que la ruptura en la equivalencia de las prestaciones es causa suficiente para que el contratante perjudicado no esté obligado a cumplir: en cambio, si consideramos que la obligatoriedad del contrato es de más importancia que la justicia en el mismo, habrá que concluir en el sentido de que bastará que el contrato se haya celebrado, para que deba ser puntualmente cumplido."(20)

En materia de contratos y en nuestro derecho positivo se exige el cumplimiento del pacto como cuestión principal, en el entendido que se debe atender a los principios de justicia y equidad después de que el objeto del mismo sea lícito.

Los requisitos obligados de todo contrato, consideramos que son los puntos de partida, para analizar la intencionalidad a que alude el artículo 89 de la Ley Federal de Protección al Consumidor al imponer las sanciones.

Así, partiendo de los principios de equidad, justicia y licitud en el acto, se tendrá un parámetro en el análisis de

(20) Rojina Villegas Rafael, Teoría General de las Obligaciones  
Porrúa México, 1980 pag.113.

acción u omisión constitutiva de la infracción; lo anterior reflejará la gravedad de la sanción a un particular o a la colectividad.

En relación con la fracción I del artículo 132, se podrá subsanar con los documentos contables, por lo que la autoridad no encontrará problema en conocer las condiciones económicas del infractor.

En síntesis, toda sanción impuesta por la Procuraduría Federal del Consumidor, sea derivada de una resolución administrativa, de inspección o por denuncia, debe encontrarse fundada y motivada; o sea, explicar las causas por las que se impone, los artículos en los que se apoya, sin olvidar los requisitos a que alude el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Considerando los hechos anteriores, podemos afirmar que las sanciones impuestas por la Procuraduría Federal del Consumidor, buscan atender los intereses de los consumidores como clase social, pero el espíritu de la ley busca preponderantemente el beneficio de la colectividad .

Un comentario que es oportuno mencionar, es el hecho de que como se señaló en párrafos anteriores, las sanciones impuestas por la Procuraduría Federal del Consumidor, no son definitivas, si bien es cierto que cumplen con el principio legal de definitividad, en cuanto al concepto eminentemente legal, ya que son dictadas con todo el carácter de acto de autoridad, pero pueden ser revocadas por quién las ordenó.

Esto es, si la Procuraduría Federal del Consumidor, impone una multa después de haber comprobado violación a la Ley y en consecuencia el deterioro de los derechos de la clase consumidora, puede revocarla o reducirla cuando son atendidos los reclamos de la comunidad consumidora o se da cumplimiento a un convenio incumplido celebrado ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

Así pues, las sanciones no son impuestas de manera firme, ni tienen el carácter de pena con la obligación de cumplirlas hasta sus últimas consecuencias, sino que, en bien de la colectividad pueden revocarse, pues el sentido de la sanción no es castigar sino regular y equilibrar los derechos entre las dos clases sociales; proveedores y consumidores.

Por lo tanto la sanción impuesta por la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, no tiene el carácter de castigo, sino como un medio para hacer cumplir sus atribuciones, atendiendo fundamentalmente el interés social, por lo que cumple con su intención de atender los reclamos de la sociedad, basándose en principios de derecho social y no en estricto derecho.

Dicho lo anterior sólo resta expresar nuestros comentarios al respecto, los que nos reservamos para el espacio correspondiente de conclusiones.

### CAPITULO III.

Nociones Históricas de la Protección al Consumidor.

#### a). Antecedentes Generales.

Algunos autores han señalado que la historia de la protección de los consumidores encuentra su antecedente en la institución del "Ombudsman". Otros señalan que no hay analogía entre la figura de la protección al consumidor y la institución del "Ombudsman", ya que afirman que el consumo es tan antiguo como el mismo hombre por lo que no hay relación y que la función del Ombudsman se refiere a actos de autoridad y no a las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores, al respecto una cita

" En México se dieron los primeros pasos con la creación de Procuraduría Federal del Consumidor en 1975, figura análoga dentro de la categoría de Ombudsman Ejecutivo para promover y proteger los derechos de la población consumidora y el establecimiento de instituciones tomadas del modelo escandinavo a nivel local, en entidades como Colima, Nuevo León, Oaxaca, Guerrero, Aguascalientes, y más recientemente Baja California y Veracruz; así como con la creación de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal. Sin embargo, la aplicación de figuras que poseen las características del Ombudsman no sólo ha sido posible en el ámbito local, sino también a nivel nacional, ya que existe la Comisión de Derechos Humanos"(21).

Después de citado lo anterior, es oportuno mencionar que la misma autora señala en su obra que el Ombudsman

(21). Aguilar Cuevas Magdalena. El Defensor del ciudadano.  
Hemes Impresores México 1991. Pag.116

sueco, históricamente es el antecedente del procurador que protege los derechos de los consumidores.

Efectivamente en Suecia existe un funcionario llamado Ombudsman de los consumidores, que entró en funciones en 1971, con el propósito de vigilar el cumplimiento de los términos de los contratos y las prácticas comerciales, otra de sus funciones es proteger a la población consumidora contra la mala publicidad.

El ombudsman de los consumidores sueco, sólo puede de manera amistosa solucionar las cuestiones planteadas y en caso de no llegar a una solución, puede presentar el caso al tribunal de mercado, cuyas resoluciones son inapelables y con una sanción económica fuerte. Otra arma que utiliza el ombudsman de los consumidores sueco es la publicidad, ya que la prensa libre tiene acceso a las denuncias presentadas, y puede hacer del conocimiento público las cuestiones que considere importantes.

"Existen en Suecia otro tipo de personas a las que se les llama Ombudsman que no son nombrados por el Parlamento, pero que también cumplen funciones de protección al ciudadano, en terrenos diferentes y con características propias bien diferenciadas. Por ejemplo: Las uniones de comerciantes tienen un Ombudsman de la libertad de empresa, de los consumidores, para la igualdad de sexos, de la prensa, patrocinado por las organizaciones de los medio de comunicación social"(22)

Para continuar con el presente trabajo, señalaremos que el Ombudman sueco, es el inspirador de los Ombudsman de Finlandia,

(22). Idem. Pág.33



Dinamarca, Noruega, Nueva Zelandia, Australia, Gran Bretaña, Francia, Portugal y España, pero en estos países no encontramos antecedentes de un defensor especial de los consumidores. Cabe aclarar que los Ombudsman de los Estados mencionados tienen como función la de proteger los derechos de los ciudadanos en cuanto a la legalidad con que se debe conducir la autoridad, en el ejercicio de su actividad administrativa, como también sucede en México.

Por lo que hace a la protección de los consumidores en América, los primeros antecedentes serios los encontramos en Venezuela, y así lo señalan autores de la materia, por lo que citaremos palabras que apoyen lo anteriormente señalado.

" Es de justicia, por lo tanto, reconocer que en el actual concierto americano de la protección al consumidor, nos ha precedido la hermana República de Venezuela, la cual, con fecha 5 de agosto de 1974, promulgó su Ley de Protección al Consumidor.

Mientras que la ley mexicana optó por la creación de un organismo independiente, defensor del consumidor, siguiendo la recomendación del movimiento mundial, la hermana República decidió la creación de una Superintendencia de Protección al Consumidor, dependiente del Ministerio de Fomento, atribuyéndose a dicha superintendencia facultades que en la homóloga mexicana corresponden al Instituto del Consumidor y a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Como en la mexicana, la ley venezolana encomienda al juez competente la aplicación coercitiva de la ley, dejando en manos

de la Superintendencia el manejo administrativo de las eventuales violaciones a la ley, las cuales deberán sustanciarse inicialmente, a través de una Sala de Instrucción y Sustanciación, sin perjuicio de poder requerir la intervención del juez penal en caso de delito.

Los postulados del movimiento mundial de protección al consumidor se advierten también contemplados en el código venezolano protector del consumidor, por lo que, salvo las particularidades de cada uno de dichos códigos, se advierte uniformidad entre ambos dispositivos que, probablemente, en el transcurso del tiempo, se traduzca en una deseable uniformidad de la protección al consumidor en América.

Al igual que en la ley mexicana, el artículo 9º. de la homóloga venezolana encomienda a la Superintendencia de Protección al Consumidor, velar por los intereses consumidores frente a las acciones del gobierno nacional, de los estados, municipalidades, institutos autónomos y empresas en las cuales la nación tenga participación decisiva."(23)

Por lo que hace a este país, nunca se refiere la ley ni los organismos encargados de la protección de los consumidores a la figura del Ombusman, por lo que no tiene relación con el procurador de los consumidores de otros estados.

Por otro lado, Costa Rica en el año de 1977, instituye a un funcionario que tiene como obligación cuidar la correcta aplicación de las leyes.

(23).Becerra Caletti Rodolfo. La protección de los Consumidores.  
Ed. Eca. México. 1989. pág.21

Una de estas leyes es, la de Protección de los Consumidores, que fué promulgada en el año de 1975.

Caso análogo, es el de Guatemala, que cuenta con un funcionario que se encarga de proteger los derechos de los ciudadanos y del cumplimiento de las leyes ; una de esas leyes es la de Protección de los Consumidores, conforme al decreto Ley número 85 de fecha 14 de enero de 1985.

Por lo que hace a Brasil, ha realizado algunos intentos por crear un verdadero sistema de protección al consumidor, ya que solo existen algunas disposiciones aisladas en esta materia.

En cuanto a Puerto Rico, encontramos que existe un procurador que se encarga de velar por los derechos de los ciudadanos y de manera general de los derechos de los consumidores, sin tener facultades expresamente reservadas en materia de protección de los consumidores.

Caso parecido es el de Uruguay, que en el año de 1985, instituyó la figura del defensor del pueblo, sin tener facultades concretas en materia de protección de los consumidores. Perú atiende los casos de consumidores a través del Ministerio Público.

En cuanto a Canadá, existe la figura del Ombusman, copiado del funcionario sueco, pero en materia de Protección de los consumidores no cuenta con facultades.

Lo señalado es lo más importante en antecedentes de Protección de los Consumidores, por lo que toca hablar sobre México en el apartado siguiente.

b) Antecedentes en México.

El presente capítulo se iniciará con una breve semblanza de la protección a los consumidores en la época de los aztecas. Para conocer los antecedentes históricos en materia de protección de los consumidores, se tendrá que recurrir a las fuentes de información que sirven de auxilio a los autores que han escrito sobre los aztecas.

Se ha dicho, que tratándose de culturas neolíticas, no era sorprendente la existencia de gobernantes arbitrarios, cuyo poder a menudo tomaba el lugar del derecho, ya que no existían códigos formales como el de Hammurabí

También se afirma que en vísperas de la conquista se presentaron movimientos con el fin de codificar el derecho azteca, derecho por demás consuetudinario.

"Por lo demás, el derecho se manifestaba en contumbres, a menudo íntimamente ligadas a la religión, tan conocidas de todos que no había necesidad de ponerlas por escrito.

Sin embargo, la inclinación habitual de la gran masa indígena ante el poder de los miembros de la élite (el rey, los nobles, y en menor medida los sacerdotes y comerciantes) creaban gran incertidumbre para la posición jurídica de los humildes"(24)

Ante la falta de datos escritos en el derecho azteca, solo encontramos algunos códigos y narraciones de autores precortesianos, como el Código Mendocino, hecho por órdenes del Virrey de Mendoza, a escogidos intelectuales indios, obras como

(24).Margadant Guillermo Floris. Intoducción al Estudio del  
Derecho Mexicano , Esfinge, 1978, pag.16

la de Fernando de Alva Ixtlixóchitl, Juan Bautista Pomar y descripciones que hicieron algunos españoles en sus primeras generaciones en la Nueva España como Cortés, Bernal Díaz del Castillo, así como funcionarios como el oidor Alfonso Zurita.

Aunado a la falta de documentos escritos encontramos que gran cantidad de documentos realizados en esa época, fueron destruidos por el clero, quemándolos por considerarlos paganos.

Por otro lado los aztecas, como pueblo conquistador, que llegaba del Océano Pacífico al Golfo del Atlántico y hasta el actual Estado de Yucatán, nunca impuso sus costumbres a los pueblos conquistados, por lo que no existía una reglamentación uniforme en cuanto a las relaciones sociales y comerciales.

Encontramos referencias en los textos actuales a lo anteriormente señalado de los aztecas.

"Este imperio no tuvo derecho uniforme:

La política azteca era la de no quitar a los pueblos subordinados su propia forma de gobierno y su derecho; lo importante era que el tributo llegaría en la forma convenida (actitud semejante a la romana al comienzo del imperio, en relación con sus provincias". (25)

Aunque el párrafo anterior señala, una escases de datos sobre el tema tratado, debido a los argumentos planteados, hemos encontrado en los documentos históricos señalados, datos sobre el comercio entre los aztecas.

Entonces, de los datos históricos de los autores se ha

encontrado una división clara de castas sociales entre la sociedad azteca.

Se puede hablar de una nobleza, la que era hereditaria, siendo la clase más importante la de los sacerdotes supremos, así como sacerdotes secundarios que también se dedicaban al culto, pero también a la enseñanza de nobles en el Calmecac; así también existieron los artesanos, estos se dividían en maestros y aprendices, los agricultores, los mayeques y por último los esclavos.

Como se mencionó, los sacerdotes, era la clase jerárquicamente más alta e inmediatamente después de ellos se encontraban los comerciantes quienes se encontraban dentro de la nobleza.

"Una situación privilegiada era la de los comerciantes, pochtecas, clase hereditaria con rasgos militares y caracteres secundarios de embajadores y espías (atacarles constituía una causa belli) solo en mercados oficiales, tiánguis, podían ofrecer sus mercancías (hubo tiánguis permanentes, anuales o celebrados cada veinte días).

Había control oficial de precios. Uno podía llegar a esta clase privilegiada, no solo por transmisión hereditaria, sino por concesión de la corte, en vista de méritos especiales". (26)

Como se puede ver, se refiere el autor a los comerciantes (pochtecas), ubicándolos dentro de las clases privilegiadas de la sociedad azteca, se tienen también datos sobre la forma de

comercio habitual, con lo que puede deducirse, que al haber proveedores también existían por consecuencia consumidores.

Al señalar lo anterior también podemos afirmar que la clase consumidora la comprendía el total de la población, ya que no se exceptúa a persona alguna del comercio y se detallan los términos del comercio en cuanto a los días de tiánguis.

Un detalle importante para el desarrollo del presente trabajo lo encontramos en el párrafo citado, ya que el autor menciona que había un control de precios, por lo que debemos suponer que alguien debía vigilar el control.

"Así, simultáneamente con los centros de enseñanza, las estructuras guerreras, las de las bellas artes, políticas, diplomáticas, jurídicas y todas aquellas que caracterizan a una sociedad desarrollada, contaron con una institución de la protección al consumidor. En la sala mexicana del Museo Nacional de Antropología e Historia de la Ciudad de México, podemos admirarla representación parcial del gran mercado azteca de Tlatelolco, en donde, en tres sitaliales, otros tantos jueces resuelven los problemas suscitados entre proveedores y consumidores, justicia pronta y expedita en el lugar mismo de los hechos, dato éste que por corresponder a una fecha relativamente cercana, además de haber quedado consignado en las crónicas de la época, merece absoluto crédito." (27)

De la cita anterior, creemos se pueden obtener informes como la existencia de jueces en los tiánguis, ya que esos datos nos (27). Becerra Caletti Rodolfo, La Protección de los consumidores Ed. Eca. México, 1989. pag.20

proporcionan elementos para por medio de la deducción establecer donde llegaban las relaciones entre proveedores y consumidores.

Asimismo podemos afirmar que la existencia de tribunales especiales de comercio, encuentra soporte en el hecho de que los aztecas eran tan comerciantes como guerreros, ya que en narraciones de autores sobre su cultura se afirma que en una plaza de Tenochtitlán, había sesenta mil personas comprando y vendiendo, lo que puede considerarse una cantidad grande para poblaciones de esa época.

En textos de historia encontramos detalladas la organización forense de los aztecas, en donde se describe que existía paralelamente a la justicia azteca común, la justicia especial para sacerdotes, así como para asuntos mercantiles surgidos del tianguis; también se habla de jueces menores distribuidos en todo el territorio y hubo tribunales en los mercados.

A lo anterior, podemos ampliar la idea al citar las palabras de un autor reconocido en la materia de historia del Derecho Mexicano.

"El comercio tenía propios tribunales de diez a doce jueces y quizá se aplicaban ahí normas de excepción (así el robo en el mercado fue castigado más severamente que el robo común).

Un inconveniente para el desarrollo mercantil fue la ausencia de dinero, utilizándose, empero, ampliamente, como medida de valor e instrumento de cambio, el cacao, ganchos de cobre, plumas determinadas o mantas de cierto tamaño y calidad.



De sus ganancias, el comerciante tenía que entregar una elevada cuota al Rey". (28)

La cita anterior, nos da una idea completa para afirmar la existencia de la institución de protección al consumidor en el derecho azteca.

En párrafos anteriores, se detalló la cantidad de jueces que actuaban como autoridad en los tianguis, y por indicios y deducciones, podemos afirmar que en la organización azteca encontramos antecedentes de la institución de protección al consumidor.

Cabe aclarar que en materia de protección al consumidor y considerando la época remota del comercio azteca, guardando las distancias se puede afirmar que existió en el imperio azteca la materia de protección al consumidor, aclarando que no como en Europa o en otros países, pero sí con la intención de resolver controversias entre proveedores y consumidores.

Después de esta breve referencia de la protección de los consumidores en el derecho azteca, pasaremos a referirnos a esta materia en el México contemporáneo, no sin antes aclarar que en la época de la Colonia el derecho aplicable a la Nueva España eran las Leyes de indias para todos los actos de comercio, sin encontrar antecedentes concretos para la protección al consumidor. Por lo que hace a la época después de la independencia, las leyes o planes se distinguían por consolidar el poder, más que por emitir

(28).Margadant Guillermo Floris. Introducción a la Historia de  
Derecho Mexicano Ed.Esfinge México,1978, pag.22

normas para proteger a los ciudadanos, por lo que creemos importante llegar hasta la Constitución de 1917, para dar inicio al estudio de la protección al consumidor en la época contemporánea.

Así pues, iniciaremos señalando que en el capítulo respectivo del fundamento constitucional, quedará ampliado el antecedente por lo que en obvio de repeticiones, nos remitimos al mismo en este sentido, pasando a la historia de la legislación de la materia actual.

Su aplicación en la época actual, surge con la promulgación de la Ley Federal de Protección al Consumidor y con ella arranca la protección de los consumidores ya de manera institucionalizada, con el consecuente beneficio que proporciona a la clase consumidora.

México no escapa, como otros países latinoamericanos, a las consecuencias de la gran complejidad burocrática que acarrea las bajas posibilidades reales de que los ciudadanos cuenten con medios para la defensa de sus derechos por lo que se han creado figuras jurídicas que sirvan de auxilio a la ciudadanía.

En el año de 1976, se instauró la Ley Federal de Protección al Consumidor y un organismo descentralizado con funciones y patrimonio propio se encargaría de su aplicación; la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

Al respecto se han escrito diversas posturas sobre el enfoque de la Ley Federal y la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

De entre estos comentarios, se encuentra el más elocuente, claro, preciso y objetivo sobre la ley y la institución protectora de los derechos de los consumidores en México.

Con su transcripción, podrá parecer un abuso de cita pero la clara expresión del párrafo, hace necesario el hecho de transcribir completamente el comentario.

"La historia del derecho de los consumidores, a pesar de que el fenómeno del consumo es tan antiguo con el hombre, es algo reciente; esto se debe a que no es sino hasta este siglo que el consumidor empieza a tomar conciencia de grupo, de categoría social específica con respecto a otros grupos o categorías sociales.

El problema del derecho del consumo tiene ámbito de aplicación que rebasa los marcos jurídicos nacionales, las relaciones de consumo son en un gran porcentaje fenómenos económicos internacionales y México no es ajeno a estos fenómenos económicos internacionales y México no es ajeno a estos fenómenos. Cabe reconocer que la regulación de las reacciones de consumo existen en nuestro país desde la época prehispánica, en el México colonial estuvieron vigentes normas que al consumidor español y que tenían su origen en los estatutos de los gremios de los artesanos y en las corporaciones.

Pero a partir del 5 de febrero de 1976, fecha en que se promulga la Ley Federal de Protección al Consumidor, se hace posible la vigencia de los derechos del consumidor que recoge la

organización internacional de uniones de consumidores, consistente en: seguridad, información, elección, audiencia, reclamación, educación, regulándolas en un texto y creando mecanismos administrativos idóneos para impartir justicia, capacitar, organizar y orientar a los ciudadanos en su carácter de consumidores.

La Ley establece como irrenunciables y de orden público los derechos que confiere y contempla fenómenos tan significativos en la problemática que genera el consumo, como publicidad, las operaciones de crédito, prestación de servicios, ventas a domicilio, la dignidad en el trato y la responsabilidad en que incurren los sujetos que la consultan.

Anteriormente se encontraban diseminados en una diversidad de textos legales, hoy se encuentran en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Sólo era posible hacer viable en la práctica los postulados de la ley con la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, como órgano de ejecución y del Instituto Nacional del Consumidor, como difusor de dichos principios.

La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, es un organismo descentralizado, con funciones de autoridad, personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene como objetivos defender los derechos, la dignidad y el patrimonio de los ciudadanos.

Estas facultades aproximan esta institución, en cierta forma a la figura del ombudsman.

Sin embargo, no tienen la obligación de rendir informes específicos anuales, que es una forma muy importante y efectiva de ejercer presión moral y que le permite señalar errores y corregir las deficiencias.

Dentro de las atribuciones que específicamente le confiere la ley, se encuentran: la de representar individual y colectivamente a los consumidores ante proveedores de bienes y servicios y toda clase de autoridades, estudiar y proponer medidas encaminadas a su protección; proporcionar asesorías gratuitas, conciliar en definitiva sus controversias, excitar la participación de otras autoridades cuando se lesionen los intereses del consumidor, promover la organización de consumidores y prestarles asesorías, y en general, velar en la esfera administrativa por la estricta conservación y aplicación de la ley.

El organismo imparte justicia en materia de derechos del consumidor, diversificando sus funciones en dos grandes áreas: las preventivas y las ejecutivas. Algunos ejemplos de la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor para prevenir tenemos:

- Se mantiene alerta a efecto de evitar mediante las acciones que corresponde el ocultamiento, condicionamiento o encarecimiento de productos de consumo generalizado o medicamentos.
- Auspicia conductas que favorecen un mejor control de calidad en los productos, así como en los alimentos, en las bebidas y en los medicamentos.

- Interviene en favor del consumidor asegurando en la práctica, el estricto cumplimiento a la ley y a la equidad de los contratos con que masivamente, y en todo el país, operan las más poderosas empresas mercantiles , fraccionadores, inmobiliarias, compraventa y arrendamiento de vehiculos, grandes almacenes de descuento, tarjetas de crédito, tintorerías, hospitales, funerarias y agencias de viajes.

También dentro de las funciones preventivas, destaca la creación de la organización colectiva de los consumidores, que orienta, capacita y organiza a los consumidores a efecto de que conozcan y puedan ejercer los derechos que les asisten.

Sólo el carácter permanente de estas organizaciones y la actividad constante de la Procuraduría podrían hacer realidad el mandato constitucional de protección a los consumidores.

Las funciones ejecutivas son propiamente de procuración de justicia. En las oficinas centrales a través de 57 delegaciones en todo el territorio nacional, se captan las reclamaciones de los ciudadanos, una vez recibida la queja a través de la conciliación y el arbitraje se imparte justicia.

Noventa por ciento de los asuntos planteados se resuelven a través de la conciliación. Por medio de arbitraje la Procuraduría pone término en definitiva a los intereses encontrados.

El procedimiento arbitral, es sencillo y ágil. Se eliminan al máximo trámites innecesarios para evitar artificios de abogados, que sólo dilatan y hacen más oneroso el juicio.

A nueve años de distancia de promulgada la ley y creada la

Procuraduría , el Congreso de la Unión aprobó, el 8 de febrero de 1985, una serie de reformas legales que subsanaron las imprecisiones en el texto de la ley y fortalece e incrementa las funciones de la Procuraduría. Constituyendo un adelanto en la impartición de justicia de los derechos del consumidor.

En las nuevas reformas tan novedoso como el autofinanciamiento y el tiempo compartido, se adicionaron los capítulos de publicidad, operaciones de crédito, disposiciones generales y sanciones, a fin de reglamentar en forma más estricta las actividades que en torno a ellas se desarrollarán. Por ejemplo, se contemplan modalidades en ofertas, garantías y operaciones de crédito, que el anterior texto no recogía; y producto de nuevas técnicas de mercado que amenazaban constituirse en serios problemas para los consumidores.

El nuevo texto de la Ley, señala un campo de acción más vasto a la Procuraduría, y fortalece sus funciones. Se destaca fundamentalmente el carácter de autoridad de la institución para hacer cumplir la ley.

Así mismo, se agilizan todos los procedimientos y se crea un procedimiento administrativo, que sin invadir funciones jurisdiccionales, sirve para sancionar a los infractores de los derechos del consumidor y se instituye el registro de contratos de adhesión, la organización de consumidores se robustece; puede intervenir la Procuraduría en conflictos generados por el arrendamiento de inmuebles-habitación.

Estas reformas son una novedad mexicana para consolidar los derechos del consumidor.

En las reformas publicadas en el Diario Oficial del 4 de enero de 1989 se le transfiere a la Procuraduría Federal del Consumidor la facultad en materia de inspección y vigilancia de precios o tarifas, así como la de imponer las sanciones en los casos de incumplimiento. que anteriormente tenía la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Lo que considero un error pues no deberían ser funciones de la Procuraduría es la inspección y vigilancia del control de precios.

Así mismo se le concede hacer públicos los excitativos que haga a las autoridades para que tomen las medidas necesarias para combatir y evitar las prácticas que lesionen los intereses de los consumidores o de la economía popular. Se crea la subprocuraduría de inspección y vigilancia, y la dirección general de inspección y vigilancia, estableciendo las atribuciones delegadas que tendrán y las sanciones que aplicarán de acuerdo a la ley correspondiente."(29)

El párrafo descrito con anterioridad, demuestra en lo general la historia, evolución y consecuencia de la protección de los consumidores, además de ser un trabajo claro, preciso y objetivo, que demuestra un cúmulo de conocimientos sobre la



materia, amén de procuración por el desarrollo de las instituciones protectoras de los ciudadanos.

En el mismo comentario se resuelve la actuación de la procuraduría, desde la queja, conciliación y arbitraje, arrendamiento e inspección y vigilancia (explicados ampliamente en otro capítulo del presente trabajo. sus reformas y adiciones, lo que demuestra un amplio conocimiento sobre la materia, que resulta ser un gran avance en el estudio y desarrollo de las instituciones encargadas de proteger los derechos de las clases sociales mas desamparadas.

Cabe señalar que el párrafo anterior no contempla las reformas recientes que se han dado en esta materia, toda vez que la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1976, fue abrogada para instituir la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial el 24 de diciembre de 1992.

La nueva Ley contempla, postulados en materia de protección a los consumidores, detallando y sintetizando los procedimientos por medio de los que la Procuraduría Federal del Consumidor, resuelve las controversias. .

Así mismo es de mencionar, que el Instituto del Consumidor desaparece con las nuevas disposiciones, para que que la Procuraduría absorba en la nueva ley funciones anteriormente realizadas por el Instituto del Consumidor.

En obvio de repeticiones, no se hace comentario a la nueva ley, toda vez que se reservó expresamente un capítulo para su

análisis donde se toca totalmente esta nueva Ley Federal de  
Protección al Consumidor.

#### CAPITULO IV. Fundamento Jurídico de la Protección al Consumidor.

##### a.) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El fundamento constitucional que sirve de apoyo a la materia del consumidor está íntimamente ligado al espacio económico, por lo que de acuerdo a nuestra Constitución, el artículo que hace alusión a las relaciones comerciales y reglamenta las mismas es el artículo 28 constitucional.

Por lo anterior es oportuno citar el mencionado fundamento constitucional.

" Artículo 28.- En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos en términos y condiciones que fijan las leyes: El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria.

En consecuencia, la ley castigará severamente y las autoridades perseguirán con eficiencia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre competencia o la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados, y en general todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o

de alguna clase social.

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios.

La Ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

No constituirán monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva en las áreas estratégicas a las que se refiere este precepto: acuación de moneda; correos; telégrafos; emisión de billetes por medio de un solo banco, organismo descentralizado del Gobierno Federal; petróleo y los demás hidrocarburos; petroquímica básica; minerales radioactivos y generación de energía nuclear; electricidad; ferrocarriles; y las actividades que expresamente señalen las leyes que expida el Congreso de la Unión.

El Estado contará con los organismos y empresas que requiera para el eficaz manejo de las áreas estratégicas a su cargo y en las actividades de carácter prioritario donde, de acuerdo con las leyes, participe por sí o con los sectores social y privado.

No constituyen monopolios las asociaciones de trabajadores

formadas para proteger sus propios intereses y las asociaciones o sociedades cooperativas de productores para que, en defensa de los intereses o del interés general, vendan directamente en los mercados extranjeros los productos nacionales o industriales que sean la principal fuente de riqueza de la región en que se produzcan o que no sean artículos de primera necesidad, siempre que dichas asociaciones estén bajo vigilancia o amparo del Gobierno Federal o de los Estados, y previa autorización que al efecto se obtenga de las legislaturas respectivamente en cada caso. Las mismas legislaturas, por sí o a propuesta del Ejecutivo, podrán derogar, cuando así lo exijan las necesidades públicas, las autorizaciones concedidas para la formación de las asociaciones de que se trata.

Tampoco constituyen monopolios los privilegios que por determinado tiempo se concedan a los autores y artistas para la producción de sus obras y los que para el uso exclusivo de sus inventos, se otorguen a los inventores y perfeccionadores de alguna mejora .

El Estado, sujetándose a las leyes, podrá en casos de interés general, concesionar la prestación de servicios públicos o la explotación, uso y aprovechamiento de bienes de dominio de la Federación, salvo las excepciones que las mismas prevengan. Las leyes fijarán las modalidades y condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los servicios y la utilización social de los bienes, y evitarán fenómenos de concentración que

contraríen el interés público.

La sujeción a regímenes de servicio público se apegará a lo dispuesto por la Constitución y sólo podrá llevarse a cabo mediante ley.

Se podrán otorgar subsidios a actividades prioritarias, cuando sean generales, de carácter temporal y no afecten sustancialmente las finanzas de la Nación. El Estado vigilará su aplicación y evaluará los resultados de ésta.(30)

De la simple lectura de la cita anterior, podemos razonar que la idea fundamental de esta garantía Constitucional es la de evitar el exclusivismo en materia de economía y en particular en las relaciones comerciales, aunado a lo anterior podemos señalar que lo que se prende es la libre concurrencia donde pueda darse la competencia en cuanto al libre comercio.

Lo anterior, también implica varias situaciones: en ellas la de prohibir que una persona o un grupo social determinado, pueda gozar de determinadas prerrogativas o privilegios al desarrollar una determinada actividad, sin que pueda ser posible que sea ejercitada por otros individuos.

Así mismo, lo anterior implica, que cualquier sujeto tenga la oportunidad de dedicarse a cualquier actividad en el terreno económico, garantizando con ello la libertad de trabajo.

A efecto de aclarar los términos monopolio y

(30). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Ed. Secretaria de Gobernación México Págs. 47 y 48

estancos, señalados en el precepto anteriormente invocado, quisieramos citar lo que por esos conceptos se entiende de acuerdo a la Ley Orgánica del propio artículo 28 constitucional en su artículo tercero:

"Artículo 3º.- Para los efectos de la presente ley, por monopolio se entiende toda concentración o acaparamiento industrial o comercial, y toda situación deliberadamente creada, que permite a una o varias personas determinadas imponer los precios de los artículos o las cuotas de servicios, con perjuicio del público en general o de alguna clase social.(31)

Con lo anteriormente citado, se da una clara idea de lo que se entiende por monopolio, por lo que es oportuno mencionar que la idea principal es atacar el acaparamiento, tanto comercial como industrial, que efecte a la sociedad.

Del mismo artículo se desprende que debe evitarse la creación de figuras económicas que impidan a otras personas producir o desarrollar la actividad económica.

Aquí podemos hacer alusión a las palabras e ideas de un maestro en Derecho Constitucional, cuando se refiere al análisis del precepto que nos ocupa y el mismo autor plantea el concepto de libre concurrencia como concepción contraria a monopolio.

"1.- Siendo la libre concurrencia un fenómeno social que se desarrolla naturalmente merced al juego espontáneo de las fuerzas económicas, la ley fundamental, para garantizarlo, no

(31).Ley Orgánica del Artículo 28 constitucional.Publicada en el Diario Oficial de la Federación, agosto 31 de 1934. Pág.3

hizo sino establecer prohibiciones que fungen como garantías constitucionales de dicha libertad respecto a todos aquellos actos o situaciones que la impedirían o la entorpecerían, tal como se colige de la anterior transcripción.

En primer lugar, el artículo 28 constitucional prohíbe la existencia de monopolios o estancos. A virtud de la prohibición de los primeros, se vedan la creación y el funcionamiento de las entidades económicas (trusts, cartels), que por exclusión de otra o de cualquier individuo, desempeñen una actividad económica, bien sea de producción, de consumo, etc., colocando a todo sujeto en la posibilidad jurídica de dedicarse a cualquier ocupación, circunstancia de la que surge la libre concurrencia como fenómeno natural.

Al impedir el artículo 28 constitucional, en segundo término, los estancos de cualquier clase, elimina la prohibición de venta, compra, consumo, circulación, etc. que pueda decretarse o que de hecho se establezca respecto de cualquier mercancía, asegurándose de esta guisa su libre producción, comercio y consumo."(32)

Al respecto, consideramos tres aspectos, que actualmente se ven reflejados con la creación de la ley y que están acorde con el artículo 28 constitucional.

Lo primero, fue crear una Ley que se encarga de regular las relaciones entre proveedores y consumidores estableciendo normas protectoras para los últimos, de acuerdo a las facultades que la

(32). Bugoa Ignacio.  
Ed. Porrúa

Las Garantías Individuales  
México, 1982. Pág. 408



misma Constitución otorga a los legisladores, señalando que el contenido y materia de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se analizará por separado en incisos posteriores.

Otro elemento, que los legisladores crearon con apoyo en las facultades que la Constitución otorga y a efecto de regular las reclamaciones entre proveedores y consumidores, una Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, a la que se le otorgaron funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de donde se deduce que el legislador pretendió asegurar su independencia y así determinar con libertad la Procuraduría, sin influencia de clases poderosas, como empresarios o agrupaciones de cámaras de comerciantes o el propio Estado .

Las funciones de autoridad comentadas y su naturaleza jurídica se comentará en forma detallada en incisos posteriores por lo que consideramos oportuno pasar a señalar el tercer aspecto.

Por último, otro de los instrumentos en que se apoyó el legislador para crear el mecanismo para defender al consumidor fue la creación de un Instituto (actualmente extinto) de auxilio de los consumidores que tuvo como finalidad; capacitar e informar a la población consumidora, propagando así como estudiando hábitos de consumo correctos; todo lo anterior con la clara intención de lograr la educación del consumo.

Cabe señalar que en la vigente Ley Federal de Protección al

Consumidor, se encuentran fusionados, en una sola persona jurídica, la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto del Consumidor.

Por último, resta señalar que la Ley Federal de Protección al Consumidor es federal con fundamento en el artículo 73, Fracción X de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que faculta al Congreso de la Unión para legislar el materia de comercio.

#### b.) Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor del 18 de diciembre de 1975, publicada en el Diario Oficial el 22 del mismo mes y año, responde al esquema del desarrollo del movimiento mundial de protección al consumidor, cuyas primeras manifestaciones aparecen en el momento que crece la actividad industrial a mediados del siglo pasado, implicando, como consecuencia el aumento de producción y comercialización de satisfactores, que provocó que esa comercialización apoyada en la publicidad fuera dirigida en forma discriminada a la clase consumidora.

La citada Ley fue sustituida por la ley vigente de fecha 24 de diciembre de 1992.

El ordenamiento actual en materia de protección al consumidor, será analizado con la intención de encontrar en su contenido los postulados fundamentales del movimiento mundial de

protección al consumidor y que consideramos son:

Protección y asistencia a los consumidores.

Protección contra los productos peligrosos.

Protección de los ataques a los intereses de los consumidores.

Reparación del daño.

Derecho a la información.

Derecho a a educación.

Derecho a la representación y consulta.

Por lo anterior pasaremos al análisis de la ley vigente.

En el primer capítulo que comprende del artículo 1º al 18 se señala el ámbito de competencia; los individuos a quienes puede ser aplicada; el objeto de la Ley, elevando al rango de orden público e interés social sus disposiciones contenidas, o sea, normas de derecho social.

Como comentario al margen quisiera señalar que al elevar las disposiciones de la ley al rango de derecho social, se está reconociendo la existencia de desigualdades entre las partes que contratan en las relaciones de consumo y donde se afectan los intereses de la clase social, lo que justifica la actuación de una autoridad que represente al Estado con la idea de lograr el equilibrio entre consumidores y proveedores.

Es muy entendible lo anterior, debido a la capacidad económica de los proveedores frente a las necesidades de la clase consumidora.

En el capítulo II de la ley en comento, denominado de las

autoridades, se señala la cabeza de sector, como se le ha denominado a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, a la que se faculta, para expedir normas oficiales; otra autoridad que se señala es la Procuraduría Federal del Consumidor a la que el artículo 20 denomina como organismo descentralizado con personalidad y patrimonio propio. En este mismo precepto se le otorga el carácter de entidad de servicio social, entendiéndose como tal, a la autoridad administrativa con funciones encaminadas a proteger los derechos de la clase consumidora ante la proveedora.

Como tal, la Procuraduría tiene la obligación de actuar con base en los principios generales de derecho como lo son la equidad y la seguridad jurídica, en las relaciones consumidor-proveedor.

En los artículos subsecuentes del capítulo que nos ocupa, se señala el domicilio de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el desempeño de sus funciones, las medidas de apremio que son la multa y el uso de la fuerza pública. En el mismo capítulo se detallan las atribuciones del titular de la Institución al que se designa con el nombre de Procurador, así como los requisitos para poder ejercer la titularidad del organismo.

Como punto final del capítulo, se establecen las relaciones de los servidores públicos de la institución y se menciona a un consejo que servirá de auxiliar de las autoridades demoninándolo como consejo consultivo, compuesto por representantes de la

Secretaría, Procuraduría, así como proveedores y consumidores.

El capítulo III, se denomina de la Información y Publicidad. Este capítulo es de los apartados de más relevancia y alcances, debido a que es la publicidad y la información, fuente de grandes conflictos entre proveedores y consumidores.

La ley señala en primer lugar, que la publicidad deberá ser veraz y comprobable, así como el lugar de origen de todos los productos, las indicaciones serán expresadas en idioma español, independientemente del país de origen.

En otro orden de ideas, en el mismo capítulo se otorgan facultades para sancionar su incumplimiento.

En resumen, la falta de veracidad de la información y la mala publicidad será sancionada, existiendo también disposición concreta en cuanto a las leyendas que restrijan o limiten el uso de un bien o servicio, la que se hará en forma clara y veraz.

Así, cuando se vendan bienes usados o reconstruidos, deberá hacerse del conocimiento de la población consumidora esa particular situación.

Cuando se trate de un producto peligroso, deberá señalarse en qué consiste su peligrosidad y en un instructivo señalar sus características nocivas y cuales son los daños que puede ocasionar a la población consumidora.

Por otro lado, la ley expresamente prohíbe a los proveedores, celebrar convenios para restringir la publicidad o información que se pueda dar a la población consumidora.

Pasando a otro capítulo de la ley, diremos que el apartado cuarto se denomina " De las Promociones y Ofertas", entendiéndose como las primeras a las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes y servicios, y como ofertas, el ofrecimiento al público de productos y servicios de la misma calidad a precios rebajados.

En este capítulo se exceptúa al proveedor de autorización especial para anunciar sus ofertas, obligándolo solamente a cumplir con determinadas reglas como son: Condiciones y plazos de la oferta y que el consumidor que reúna los requisitos tendrá igual derecho que otros consumidores a adquirir en las mismas condiciones la oferta.

Asimismo, se exige a los ofertantes que el valor de lo ofrecido no rebase el del normalmente disponible en el mercado.

En caso de incumplimiento por parte de la parte proveedora de una oferta, se le podrá exigir otro bien del mismo precio o la rescisión del contrato con el pago de daños y perjuicios.

En primer término se habla de disposiciones comunes, siendo éstas la base para recibir la reclamación e iniciar el procedimiento administrativo, teniendo que cumplir ciertos requisitos las quejas para su entrada y radicación, como lo es el nombre y domicilio del reclamante, la descripción del bien o servicio que se reclama, así como la relación sucinta de los hechos, nombre y domicilio del proveedor, constancia que ampare la reclamación, con lo que se inicia el procedimiento.

Al reclamante se le da la oportunidad de elegir el lugar donde presentará la queja y la Procuraduría podrá desechar de oficio aquéllas que sean notoriamente improcedentes.

Al momento de presentar la reclamación se interrumpe automáticamente la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el procedimiento de la Procuraduría.

Al conocimiento de la queja, la Procuraduría dentro de los quince días siguientes notificará de manera personal, al proveedor.

La misma Ley detalla que las notificaciones serán personales y enumera distintos casos como son, la primera notificación, el requerimiento a efecto de que una de las partes cumpla con determinado acto.

Así también deberán notificarse personalmente los laudos arbitrales, también serán personales las notificaciones de resoluciones que impongan medidas de apremio o sanciones, o en caso de que la Procuraduría reciba en consignación alguna cantidad, deberá notificarse personalmente al acreedor; así cuando se estime necesario.

En otro orden de ideas, en el mismo capítulo se menciona que la queja deberá presentarse dentro de los sesenta días contados a partir de la enajenación de bienes o prestación de servicios, a partir de que se expida el comprobante, o del momento en que se pague el bien o servicio, o a partir de que se reciba el bien o servicio.

En otro caso, como lo es el otorgamiento de bienes, en el

momento en que se expida el recibo, o se cumpla la contraprestación pactada que otorga el goce.

En el caso de bienes inmuebles, el término para la presentación de la reclamación será de un año.

En el mismo capítulo se habla de la consignación ante la Procuraduría, mediante billete de depósito expedido por la institución facultada para ello, y los supuestos para recibirlos, como en los casos en los que el acreedor se rehuse a recibir el pago, o en supuesto de que el acreedor se niegue a extender recibo, o cuando exista duda sobre la procedencia del pago; también en el caso de que haya incumplimiento de alguna de las partes y la Procuraduría resuelve, asimismo en el caso de convenios o laudos, o simplemente como garantía de compromisos adquiridos ante la Procuraduría.

En los casos anteriores, la Procuraduría Federal del Consumidor realizará la notificación al consignatario, o en su caso a la autoridad judicial correspondiente.

Por otro lado, en el mismo capítulo, se detalla la designación de peritos cuando el caso lo amerite por ambas partes y de persistir la controversia, la Procuraduría designará el tercer perito en discordia.

En otro orden de ideas, se menciona que los términos en la Ley, se entenderán naturales.

Otra cuestión se refiere al hecho de acreditar personalidad ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en cuyo



caso, la persona física lo hará con una carta poder firmada ante dos testigos y las personas morales requieren poder notarial.

También se determina que los convenios a probados y laudos emitidos por la Procuraduría, revisten el carácter de cosa juzgada, llevando consigo aparejada ejecución, pero no podrán cumplirse sino mediante medidas de apremio señaladas en la Ley o ante los tribunales competentes.

En el mismo apartado, en su sección segunda, se detalla el procedimiento conciliatorio.

La audiencia de conciliación es en esencia, una junta o cita en día y hora determinados que tiene como función principal el avenir los intereses del consumidor y proveedor.

Existe también la conciliación telefónica, en cuyo caso se tendrá que ratificar por escrito el compromiso adquirido.

En el supuesto que el proveedor no se presente a la audiencia conciliatoria, se hacen efectivas las medidas de apremio, citando de nueva cuenta a otra audiencia del mismo carácter. En el caso de no asistir a la segunda audiencia se aplicará la nueva medida de apremio y se tendrán por ciertos los hechos manifestados en la queja por el consumidor.

En el caso contrario de que a la audiencia no asista el consumidor, en un plazo de 10 días justificará el motivo de la inasistencia y de no hecerlo se le tendrá por desistido de la reclamación.

La Ley señala la obligación al conciliador de exponer los

puntos comunes de ambas partes y exhortan a las partes a la conciliación en la audiencia, el conciliador podrá en todo momento requerir a las partes todos los elementos de convicción.

La audiencia podrá ser suspendida por el conciliador o a petición de parte, con la intención de lograr un acuerdo, hasta en dos ocasiones, levantando acta de audiencia.

Este tipo de actos, denominados acuerdos de trámite, no admitirán recurso alguno, de la misma manera los convenios celebrados ante la Procuraduría, tampoco admitirán recurso .

En el caso de no llegar las partes a ningún acuerdo, se exhorta a las partes a designar árbitro de la Procuraduría en cuyo caso se iniciará el procedimiento arbitral, contrariamente si las partes no se someten al arbitraje, simplemente se dejan los derechos de ambos a salvo, para ejercitarlos en otra vía.

Así pues, el mismo capítulo, en su sección tercera detalla el "Procedimiento Arbitral".

Al momento de iniciar el procedimiento arbitral se designará árbitro, en el acta respectiva, señalándose igualmente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es de estricto derecho o en amigable composición.

En amigable composición, dice la Ley, se fijarán las cuestiones materia del arbitraje, y el arbitro podrá resolver en conciencia y buena fe guardada, sin someterse a reglas legales, simplemente conservando las formalidades elementales de

todo procedimiento.

Distinto es el arbitraje de estricto derecho, donde las partes formularán compromiso en el que fijarán las normas de procedimiento que convencionalmente acepten, en cuyo caso aplicarán de manera supletoria el Código de Comercio o, en su defecto, el Código Procesal Civil local en vigencia.

Concluido el arbitraje, el laudo arbitral deberá cumplimentarse, en donde solo se admitirá como único recurso el de revocación, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes.

El capítulo que nos ocupa, contiene una sección cuarta que se denomina "Procedimientos por infracciones a la Ley".

Aquí se señala que para los casos de imposición de las sanciones por violaciones a la Ley, se deberá notificar al infractor para que en un período de diez días hábiles rinda pruebas y alegatos.

En el caso de no presentar pruebas ni alegatos, la Procuraduría resolverá con los elementos de que disponga. En cuanto a las pruebas serán aceptadas, las que se estime pertinentes, pudiendo solicitar al presunto infractor de terceros las pruebas que estime convenientes.

El capítulo IV contiene un apartado especial que son las "Sanciones". En su primer párrafo se determina que las violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, serán sancionadas por la Procuraduría, asimismo señala que la violación a diversos numerales serán sancionados con multa al

equivalente de una hasta ochocientas veces el salario mínimo general, según el caso ( devolución de envase, cargo directo a cuenta de crédito, utilizar la información de clientes con fines de mercadotecnia, así como el empleo de partes nuevas en las reparaciones), operando la multa según la gravedad de la sanción.

Otras infracciones son sancionadas con multa de una hasta mil quinientas veces el salario mínimo vigente para el Distrito Federal, en los supuestos de: no respetar precios y garantías, cuando no se proporcione información previamente requerida por la Procuraduría, se moleste al consumidor ofreciéndole bienes o servicios cuando proporcionó datos para investigación; cuando se viole lo relativo a publicidad y así como no se cumpla con lo relacionado con la leyenda "garantizado" o se viole lo relativo a la peligrosidad de los productos, o el caso de que no se cumpla con la restricción de evitar los convenios o código de conducta o cualquier colusión dirigidos para restringir información a los consumidores.

También se impone la misma sanción por violaciones a lo relacionado con las promociones donde un valor es superior de cualquier producto, y que en el mercado normalmente sea inferior o el hecho de que el autor de la promoción no cumpla con la oferta, se podrá exigir el cumplimiento o la rescisión, también se sanciona de igual manera, la violación a la Ley en lo relativo a las ventas a domicilio y el ofrecimiento de servicios y ~~ventas de tiempos compartidos.~~

La misma sanción es aplicada a los casos de violación a lo relativo a las operaciones de crédito; y en lo que se refiere a las operaciones con bienes inmuebles.

En este mismo tipo de sanciones caen las violaciones a la Ley, respecto del incumplimiento de las garantías.

Otra infracción que se sanciona de igual manera, es aquella donde no se cumple con lo preceptuado por la Ley en cuanto al registro y aplicación de los Contratos de Adhesión.

Por otro lado, otro tipo de sanción es aquella donde se impone una multa que puede ir desde una hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente, a casos especiales, donde se viola la Ley en lo relativo a respetar precios y tarifas autorizadas, donde se atente contra la libertad o seguridad de los consumidores, bajo pretexto de registro y en caso de presumir un delito; no poner inmediatamente ante la autoridad correspondiente, cabe señalar que en este caso especial independientemente de la sanción se puede exigir al infractor la reparación de daños y perjuicios, cuando no se comprueba el delito.

La misma sanción se impone a los casos donde no se entrega factura o documento en el que consten los datos específicos de la compra venta o servicios prestados.

Otra idea sancionada de igual manera es el hecho de violar la Ley en cuanto al empleo de partes y refacciones nuevas en toda reparación y también en los casos donde hay una aportación

periódica de dinero por un grupo de consumidores con el fin de adquirir bienes y no se cumpla con el requisito de notificar a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o también el caso de venta de tiempo compartido; otro caso, es aquél donde el proveedor incumple con la entrega física del bien en el plazo pactado y cuando los productores de bienes no aseguran y garantizan el suministro oportuno de partes y refacciones, durante el término de la garantía o en el caso especial de incumplimiento del laudo dictado por la Procuraduría y que se deja sin cumplimentar.

Otra sanción que se impone por violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor es la clausura, la que opera (lo dice la ley) en casos particularmente graves, tratándose de alimentos básicos, sujetos a precios máximos, donde se concede al infractor un término de veinticuatro horas para que manifieste lo que a su derecho convenga.

Por otro lado, la clausura puede ser impuesta aparejada de multa en los casos de reincidencia, y hasta por treinta días, cuando la violación sea sumamente grave, relacionada con básicos y haya reincidencia, inclusive al infractor, se le puede sancionar con arresto hasta por treinta y seis horas.

La reincidencia (según la Ley), se aplica durante el transcurso de un año, contado a partir de la fecha de la primera infracción.

Las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al

Consumidor, son impuestas con base en actas de visita, levantadas por la autoridad, por los datos comprobados que aporten las denuncias de consumidores o la simple comprobación de infracciones o cualquier elemento de convicción que suponga la infracción, asimismo las resoluciones emitidas por la Procuraduría, deberán encontrarse debidamente fundadas y motivadas, cumpliendo con los lineamientos generales de derecho y conforme a la propia Ley Federal de Protección al Consumidor.

Así pues, al momento de imponer una sanción debe considerarse la condición económica del infractor, también el carácter intencional de la misma, se considerará si hay reincidencia, lo mismo la gravedad de la infracción y por último el perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.

Cabe señalar que la misma Ley determina que no se infraccionará el mismo hecho constituido por dos o más ocasiones, ni por dos o más actuaciones, salvo en caso de reincidencia, lo que no es más que uno de los principales principios elementales de derecho, de no sancionar dos veces una misma violación a la Ley.

Asimismo, se otorga la facultad a la autoridad impositora de que en algunas sanciones se puedan condonar o reducir las mismas, con base en las circunstancias que originaron la sanción y siempre a petición del infractor; lo anterior no es considerado un recurso.

El capítulo XV, se denomina de los "Recursos

Administrativos", en cuanto a las resoluciones dictadas por la Procuraduría Federal del Consumidor, cabe el recurso de revisión, el que tiene un término de quince días para hacerse valer, después de notificada la resolución.

El recurso deberá ser interpuesto ante la autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el superior jerárquico (área jurídica) mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

Al momento de ofrecerse el recurso, deberán aportarse las pruebas, que pueden ser todas las legalmente conocidas, siempre que tengan relación con la resolución recurrida; con una excepción, nunca será aceptada la confesional.

Las pruebas que fueren aceptadas y ameriten desahogo serán valoradas y de manera supletoria para el desahogo se estará a lo dispuesto por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

El recurso se considerará improcedente, cuando se presente fuera de término, o no se acredite debidamente la personalidad, o por no estar firmado por el interesado hasta el término de interponerlo.

El solo hecho de interponer el recurso de revisión suspende el acto ejecutorio en cuanto a lo que se refiere a multas, pero para suspender otro tipo de sanción, es requisito indispensable, primero, que sea solicitado; que el recurso haya sido admitido, y que de otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a la Ley y por



último no se lesionen los derechos de terceros.

El recurso de revisión no procede contra laudos arbitrales.

Con lo anterior se concluye el análisis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en una síntesis, vista capítulo por capítulo, encontrando los postulados de la protección al consumidor.

## CAPITULO V. Función administrativa y social de la Ley Federal de Protección al Consumidor

### a.) Queja.

Como se expresó en puntos anteriores, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene facultades para resolver controversias planteadas, vigilar y verificar el cumplimiento de la Ley de la materia.

La vigilancia y verificación, es el medio por el cual la Procuraduría vigila el cumplimiento de la ley con visita domiciliaria, en cuanto a básicos, por lo que en párrafos posteriores, se tratará el tema.

Otra de las formas de iniciar el procedimiento administrativo ante la Procuraduría, es la queja. La queja, al decir de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es la reclamación planteada por el consumidor que vió afectados sus intereses por la mala conducta de un proveedor.

Técnicamente la queja debe cumplir con determinados requisitos, como lo detalla el artículo 99 de la misma, el que se cita a continuación:

"Artículo.-99 La Procuraduría recibirá las reclamaciones de los consumidores con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo cumpliendo con los siguientes requisitos:

I.-Señalar nombre y domicilio del reclamante.

II.-Descripción del bien o servicio que se reclama y relación suscita de los hechos; y

III.--Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o en su defecto, el que proporcione el reclamante.

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcione los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor.

Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación"

De lo anteriormente señalado, podemos ver que el citado precepto se refiere a lo que los autores han dado en llamar la forma de la queja, asimismo podemos ver que la forma es similar a la de una demanda y así lo expresa el autor Cipriano Gómez Lara, cuando habla de la demanda.

" En lo que atañe a la forma, basta recordar que ya señalábamos que la demanda puede ser escrita u oral o por comparecencia y que los textos legales marcan el contenido que tal acto debe reunir; en cuanto a la forma si es escrita, implica cumplir con extremos ya comentados previamente, a saber: el rubro, el preámbulo, la narración de hechos, la invocación del derecho, los puntos petitorios e inclusive, el llamado juramento de mancuadra, que no es sino una frase final, antes de cerrar el escrito que en nuestro sistema suele ser "protesto lo necesario". Esta frase presume una actitud de respeto hacia el tribunal

y de sometimiento a sus mandatos legítimos." (33).

De la anterior lectura, podemos deducir, que los requisitos señalados en el artículo 99 de la ley en comento, cumplen con la forma de la queja. La queja, por si sola tiene diversos efectos en el procedimiento administrativo, con el solo hecho de la presentación ante la autoridad administrativa.

Los efectos que se dan por la sola presentación de la queja, son la interrupción de la prescripción a que alude el artículo 102 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando reza:

"Artículo 102.-Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento"(34)

La idea original en la ley, es que el consumidor tenga el tiempo suficiente para poder ejercitar otras acciones ante, otras autoridades administrativas o judiciales, después de que sus derechos hayan quedado a salvo como resultado de una resolución dictada por la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

Otro de los efectos de la presentación de la queja es el hecho de señalar el principio de la instancia.

Otro efecto es el de establecer el valor de lo que se reclama, lo que puede acreditarse con la descripción del bien o servicio que se reclama y con los documentos o comprobantes que

(33).-Gómez Lara Cipriano, Derecho Procesal Civil. Editorial Trillas, México 1985, 2ª Edición, pag.39  
(34).-Diario Oficial. Ley Federal de Protección al consumidor 24 de diciembre de 1992, pag.37

amparen la operación materia de la reclamación, lo anterior se desprende de la simple lectura del artículo 99 de la ley de la materia.

Otro de los efectos que produce la presentación de la queja es establecer la relación contractual entre las partes, proveedor y consumidor.

Al momento de presentar la queja, el consumidor debe identificarse y por lo que hace al proveedor al momento de contestar debe acreditar si es persona física o moral; si es persona física solo acreditará su personalidad con una identificación y en el supuesto caso de no poder comparecer personalmente lo hará con carta poder simple. Otro caso es el supuesto de la persona moral quien deberá acreditar personalidad mediante poder notarial.

Por otro lado, las quejas planteadas ante la Procuraduría deberán estar bien fundadas, basadas en argumentos claros y precisos, ya que de otro modo no podrán ser aceptadas. Al respecto el artículo 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala que las quejas notoriamente improcedentes no serán aceptadas.

Ya radicada la queja, la ley determina que deberá notificarse a la parte proveedora. Toda autoridad tanto judicial como administrativa, tiene la obligación de cumplir con todas las formalidades esenciales de derecho en todo procedimiento y una de ellas es la de comunicar a los ciudadanos que existe una queja en su contra; lo que no es mas que el emplazamiento, o sea el dar un

plazo para contestar una demanda.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, no detalla la forma de realizar las notificaciones, pues no hace distinción entre emplazamiento, requerimiento o simple notificación de acuerdo. Al respecto solo se señala que las notificaciones serán personales, según lo detallan los artículos 103 y 104 del propio ordenamiento.

"Artículo 103.- La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de la recepción y registro de la reclamación.

Artículo 104.-Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:

I.-Cuando se trate de la primera notificación.

II.-Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deberá cumplirlo;

III.-Cuando se trate de laudos arbitrales;

IV.-Cuando se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o sanción;

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

VI.-Cuando la autoridad lo estime necesario; y

VII.-En los demás casos que lo disponga la ley.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado por

la ley."

De la transcripción anterior se puede concluir que no hay un capítulo especial en materia de notificaciones en la Ley, por lo que derivado de esta laguna se aplica de manera supletoria, el Código de Procedimientos Civiles Federal, en todos los asuntos y, excepcionalmente, en materia de arbitraje por ser materia de competencia local, el Código de Procedimientos Civiles local, o sea el aplicable en el Distrito Federal, en nuestro caso.

Así pues, después de haber notificado al proveedor, este tiene la obligación de rendir un informe relacionado con los hechos que se le inculpan, el cual deberá ser presentado en la audiencia conciliatoria.

La audiencia conciliatoria, es el segundo e importante acto dentro del procedimiento administrativo, en donde el conciliador está facultado para avenir a las partes, aunque cabe aclarar que la conciliación puede ser hecha por vía telefónica, ratificando el compromiso ante la Procuraduría.

De lo anterior, señala los lineamientos el artículo 111 de la Ley, sanciona:

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

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro

medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos"

Asimismo, el informe a que alude el artículo anteriormente señalado, solamente es una relación de los hechos que se imputan, porque así lo exige la Ley, sin determinar que deberá ser presentado bajo ninguna formalidad, pero es entendible que es en el momento de asumir la defensa, aunque no las excepciones.

Por lo tanto el informe solicitado por la Procuraduría se ha vuelto con la práctica la contestación de demanda en materia judicial (guardadas las proporciones) y es el momento donde el proveedor ubica su defensa y sus excepciones, las que hace valer en el momento de la conciliación.

Para el efecto de apoyar lo anteriormente señalado se cita una definición de lo que se entiende por excepciones y defensas, desde el punto de vista eminentemente procesal.

"Las excepciones son oposiciones sustanciales o de fondo y aunque se hayan confundido con elementos procesales, pensamos que todavía es posible rescatar la esencia, su naturaleza original. Las excepciones son oposiciones que no desconocen o niegan la existencia de la razón o de los hechos y derechos en los que el actor pretende fundamentar su demanda, sino que le contraponen nuevos o diferentes hechos y/o derechos, suficientes para excluir, desvirtuar o postergar, los efectos jurídicos pretendidos por el actor, oposición que va más allá de la simple



relación o desconocimiento de la razón o fundamento en que el demandante apoya su pretensión.

Creemos que los conceptos de defensa y excepción, pueden y deben ser distinguidos.

La defensa es la simple negación de la razón, hechos y/o derechos de la pretensión del actor. Mientras que la excepción, va más haya de esto.

Para contraponer otros nuevos o diferentes hechos y derechos suficientes para excluir, exceptuar o anular, los efectos jurídicos que normalmente corresponderían a los hechos y derechos que el actor trae a juicio, pero sin tener en consideración otras circunstancias, como por quién son traídos a juicio; si pueden no ser tomados de oficio; por considerar que fluctúan de acuerdo con la mayor o menor política publicista del proceso. Es decir. carecen de solidez suficiente como para fundamentar una diferencia científica" (35).

La importancia de los transcrito estriba en la descripción de excepción y defensa, que en el informe que solicita la Procuraduría Federal del Consumidor, puede caer tanto una como la otra, ya que no es limitante y puede en ese momento tanto defenderse como excepcionarse.

Así también, independientemente del contenido del informe, se puede en el momento de la audiencia, aportar elementos de convicción por ambas partes, con el objeto de lograr la conciliación.

(35).-Aguilar Laura, Las actitudes del demandado en el proceso civil, Tesis Profesional, UNAM. 1976. pag.65

En este momento de la audiencia, también pueden aportarse pruebas, independientemente del momento probatorio, y el conciliador podrá suspender la audiencia cuando cuente con elementos que presuman la conciliación, hasta en dos ocasiones.

Después de lo anterior, si pasada la audiencia de conciliación no se llega a ningún acuerdo, se levanta el acta respectiva, en donde el conciliador, a instancia de las partes, podrá optar por tres situaciones.

La primera, es que no encuentre algún elemento que haga suponer que existe violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en cuyo caso se dejarán los derechos a salvo para ejercitarlos en otra vía, si las partes lo creen conveniente, acordando el archivo para el expediente.

El otro supuesto, es cuando se presume la existencia de violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en cuyo caso, se acuerda que pasen los autos para ser analizados y después del resultado emitir una resolución administrativa que puede traer aparejada una sanción para el transgresor de la norma violada.

Y el tercer supuesto, es cuando no existió conciliación, se exhorta a las partes a designar árbitro y someterse al arbitraje para solucionar el conflicto, lo anterior lo encontramos referido en el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Artículo 116.- "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".

En continuación con el procedimiento ante la Procuraduría, la designación del arbitro se hará constar por escrito, a efecto de señalar los puntos esenciales de la controversia y fundamentalmente detallar si el arbitraje es de estricto derecho o en amigable composición.

En el segundo, el arbitro podrá resolver en conciencia, aplicando los principios elementales de derecho, y podrá hacerlo sin formalidades, aunque siempre observando los principios o formalidades esenciales de todo procedimiento.

En el caso del arbitraje de estricto derecho, las partes formularán compromiso y se sujetarán a las normas del propio procedimiento que las mismas partes establezcan, aplicando supletoriamente las normas procesales civiles, locales y la legislación relativa a comercio, lo anterior se detalla en los artículos 119 y 120 de la Ley, los que a continuación se transcriben para su comprensión.

Artículo 119.- "En amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos

los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.

Artículo 120.- "En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las bases del procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable".

Los laudos emitidos en los juicios arbitrales deberán cumplimentarse, en un término de quince días después de la notificación de los mismos, salvo pacto en contrario.

Las resoluciones dictadas dentro del procedimiento arbitral solo admiten el recurso de revocación y los laudos solo estarán sujetos a aclaración.

Las tres formas descritas con anterioridad son las conclusiones que tiene el procedimiento administrativo que se inicia con la queja y tanto en resoluciones como en laudos arbitrales las sanciones que encontramos en la Ley son la multa, la clausura y en casos extremos el arresto.

Dichas sanciones tendrán que estar fundadas y motivadas, señalando el precepto de la Ley Federal de Protección al Consumidor violado, así como la motivación que radica en las causas por las que se impone la sanción.

La sanción no es impuesta caprichosamente, tendrá que atender a ciertos requisitos que señala la Ley, como lo señala el artículo 132 que a continuación se cita:

Artículo 132.- "Para determinar la sanción, la Procuraduría estará a lo dispuesto por esta Ley y su reglamento y deberá considerarse, conforme al siguiente orden:

I.- La condición económica del infractor;

II.- El carácter intencional de la infracción;

III.- Si se trata de reincidencia;

IV.- La gravedad de la infracción; y

V.- El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general".

Esta claro que la autoridad impondrá sanciones, pero en ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción con dos o más sanciones, salvo casos de reincidencia.

Para terminar de detallar el procedimiento administrativo que nace a raíz de la queja, solo falta detallar los recursos, que tiene el sancionado en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Solo un recurso menciona la Ley Federal de Protección al Consumidor en contra de las resoluciones por ella emitidas, fijando un término de quince días, después de que surta efectos la notificación de la sanción, según el artículo 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 135.- "En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta Ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer por escrito recurso de revisión, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha

en que surta efectos la notificación de la resolución recurrida".

El recurso será interpuesto ante la autoridad que emitió la resolución, pero será el órgano superior jerárquico quien determine sobre el recurso; asimismo el hecho de interponer el recurso suspende la ejecución solo por lo que hace a las multas y en cuanto a la clausura o arresto, solo se suspenderá si ocurren los siguientes supuestos: que lo solicite el recurrente, que el recurso haya sido admitido, que de otorgarse no implique la continuación de violación a la Ley, y que no ocasione daños y perjuicios a terceros.

Asimismo, contra la resolución emitida en un recurso la Ley señala que no procederá otro.

Así pues ha quedado descrito el procedimiento administrativo que se inicia con la queja, su trámite y hasta su resolución y sus recursos, por lo tanto es oportuno detallar el proceso iniciado por inspección y vigilancia.

#### b). Inspección y Vigilancia.

Con el objeto de hacer cumplir la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría inicia el procedimiento de queja al cual fue detallado en el inciso anterior y el procedimiento administrativo que hace por medio de Inspección y Vigilancia.

Anteriormente en la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1975 la denominación que tenía el procedimiento en comento, se denominaba Inspección y Vigilancia, en la nueva Ley la

denominación cambió de nombre, así como de atribuciones.

Actualmente el procedimiento se denomina "De la Vigilancia y Verificación". En particular la vigilancia no es más que el medio por el cual la Procuraduría Federal del Consumidor hace cumplir la Ley Federal de Protección al Consumidor, haciendo la tarea de vigilancia a precios y tarifas acordados, así como el cumplimiento de la Ley en cuanto a la distribución de productos o servicios en diversos lugares.

En su parte general y dentro del capítulo de las atribuciones de la Procuraduría expone en su artículos 24 lo relacionado con la vigilancia, cuando reza:

"Artículo 24.-La Procuraduría tendrá las siguientes atribuciones:

XIII.- Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez, evitar duplicación de funciones;.....

XIV.- Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías, y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización".

Así pues, de la lectura del precepto citado se desprende que la obligación señalada es la de vigilar, que significa velar con mucho cuidado por una persona o cosa; o sea, la obligación de

velar por la eficaz protección de los intereses de los consumidores, cuidando se cumplan con tarifas, precios de los bienes y servicios materia de la relación proveedor-consumidor.

Así también, independientemente de vigilar se señala la obligación de verificar, cuyo vocablo proviene del latín verus, que significa verdadero, y fácere, que significa hacer, por lo que podemos entender que verificar es el hecho de efectuar la comprobación de la verdad de algo.

En cuanto a la materia administrativa el acto de verificar se entiende como diligencia que tiene que comprobar algo y en particular comprobar la verdad de tarifas y precios para lograr la eficaz protección de los intereses de los consumidores.

Asimismo la ley obliga a comprobar el cumplimiento de la misma, ya sea por iniciativa propia de la Procuraduría, o por cualquier otro medio, como lo es la petición de parte o denuncia telefónica.

En particular, la Ley Federal de Protección al Consumidor reserva expresamente un capítulo, relativo a la vigilancia y la verificación, independientemente de las atribuciones generales de la Procuraduría Federal del Consumidor.

En este capítulo y en el caso concreto el artículo 96 de la Ley detalla el objeto de la Procuraduría en cuanto a la vigilancia y verificación, describiendo de la manera que sigue:

Artículo 96.- "La Procuraduría con el objeto de aplicar y hacer cumplir ~~las disposiciones de esta Ley, cuando no correspondan a~~ otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación



necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, actuando de oficio y en los términos que dispone esta Ley y, en lo previsto por lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización".

Artículo 97.- "Cualquier persona tiene derecho a denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta Ley. La Procuraduría actuará de oficio o a petición de parte."

De la simple lectura de los preceptos anteriores, se puede desprender las acciones de la Procuraduría Federal del Consumidor en materia de vigilancia y verificación.

Para realizar la vigilancia y la verificación la Procuraduría se apoya en visitas, las que deben realizarse en los lugares que señala la Ley, o sea en donde administren, distribuyan o expendan, productos mercancías o servicios; siendo lo anterior en los locales, donde se desarrolla la actividad principal y comercial de los proveedores.

Al igual que en el procedimiento, que nace a raíz de la queja en la vigilancia y verificación, también se debe cumplir con las formalidades del procedimiento a efecto de evitar un acto de molestia a los particulares.

Así pues las actas de visita deben atender con los extremos el artículo 16 Constitucional, cuando señala que nadie puede ser molestado en su persona, domicilio, familia papeles y posesiones, sino mediante un mandamiento escrito expedido por autoridad competente que funde y motive la causa legal del procedimiento.

Apegadas a este principio deben ser las visitas realizadas por toda autoridad y la Procuraduría Federal del Consumidor no es la excepción, explicando el motivo de la visita, fundándola en derecho y motivándola con las razones que la originan, consultando todo por escrito.

El artículo 98 de la Ley la define exactamente:

Artículo 98.- "Se entiende por visita de verificación la que se practique en los lugares a que se refiere el artículo 96, según corresponda y de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, debiéndose:

I.- Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;

II.- Verificar precios, cantidades, cualidades, calidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de Ley;

III.- Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor; y

IV.- Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar la ley. "

A raíz de las actas de visita de verificación, se pueden desprender las violaciones de la Ley, sancionando la autoridad la existencia de dichas violaciones.

Por medio de la visita, se aportan datos en el acta que se levanta y al ser calificada por la Procuraduría como violaciones

a la Ley, se sancionará de acuerdo a las disposiciones de la misma.

Como ya se dijo, las sanciones de la Ley son la multa, la clausura y el arresto, las que fueron tratadas ampliamente en el inciso anterior y en obvio de repeticiones, solo se mencionan.

Con respecto a los recursos, nos pronunciamos en el mismo sentido, pues son los citados en el inciso anterior que quedó debidamente detallado y que es el recurso de revisión en el que se resolverá.

c). Arrendamiento.

El presente apartado merece especial señalamiento, ya que por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, se reformaron, en materia de arrendamiento, el Código Civil para el Distrito Federal y la Ley Federal de Protección al Consumidor, el 21 de julio de 1993.

El 23 de septiembre de 1993, fueron modificados los transitorios del decreto del 21 de julio de 1993, quedando como sigue:

(Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de septiembre.)

DECRETO

"Artículo Unico.- Se reforman los artículos transitorios del Diverso por el que se reforman el Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en

Materia Federal, el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de julio de 1993, para quedar como sigue:

PRIMERO.- Las disposiciones contenidas en el presente decreto entrarán en vigor el 19 de octubre de 1998, salvo lo dispuesto por los transitorios siguientes.

SEGUNDO.- Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a partir del 19 de octubre de 1993, únicamente cuando se trate de inmuebles que:

I. No se encuentren arrendados al 19 de octubre de 1993;

II. Se encuentren arrendados al 19 de octubre de 1993, siempre que sean para uso distinto del habitacional, o

III. Su construcción sea nueva, siempre que el aviso de terminación sea posterior al 19 de octubre de 1993.

TERCERO.- Los juicios y procedimientos judiciales y administrativos actualmente en trámite, así como los que se inicien antes del 19 de octubre de 1998 derivados de contratos de arrendamiento de inmuebles para habitación y sus prórrogas que no se encuentren en los supuestos establecidos en el transitorio anterior, se regirán hasta su conclusión, por las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigentes con anterioridad al 19 de octubre de 1993."

Los preceptos señalados fijan las reglas para la correcta

aplicación de las reformas, por lo que es importante ver de manera concreta los cambios al texto de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El fundamento para conocer en materia de arrendamiento por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor, en el texto anterior a las reformas del 21 de julio de 1993, era el artículo 73 de la Ley.

"ARTICULO 73.- Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán a esta Ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los 64 y 65 de la presente Ley. Asimismo, esta Ley es aplicable a los arrendamientos de inmuebles destinados a casa habitación en el Distrito Federal, en cuyo caso el arrendatario se considerará como consumidor y el arrendador como proveedor."

Es importante citar el texto actual:

"ARTICULO 73.- Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta Ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente Ley."

De la simple lectura de ambos textos se desprende, que la

Procuraduría Federal del Consumidor ha perdido la facultad para conocer asuntos en materia de arrendamiento.

Por lo expuesto, evidentemente sería ocioso, detallar el procedimiento administrativo anterior a las reformas, ya citadas.

d.) Trascendencia Social de la Actividad Administrativa.

Iniciaremos el presente apartado, indagando el significado de actividad administrativa, quién es el encargado de accionarla, en qué momento se aplica; y, por último, saber cuál es el beneficio de la aplicación de la actividad administrativa.

La actividad administrativa, se ha dicho es la actividad del poder ejecutivo encaminada a la ejecución de la ley, así también se dice que tal definición no es correcta debido a que cuando los particulares celebran un contrato ejecutan la ley.

Otros criterios señalan que es el asegurar el mínimo de condiciones necesarias para la continuidad de la vida nacional, es decir, el mantenimiento del orden público y la manera de proporcionar los servicios. Este criterio no contraviene a nuestro derecho positivo, sino que podemos afirmar que se ajusta a su normatividad .

De lo anterior podemos concluir que es una actividad que desarrolla el Estado a través del ejecutivo, para mantener el orden público, por lo que creemos oportuno citar diversos criterios de autoridades en la materia, a efecto de entender

mejor el concepto de actividad administrativa.

Hauriou, autor francés, define la función administrativa diciendo : "Tiene por objeto manejar los asuntos corrientes del público, en lo que atañe a la ejecución de las leyes del derecho público y a la satisfacción de los intereses generales, haciendo todo esto por medios de policía y por la organización de servicios públicos, en los límites de los fines del poder político que ha asumido la empresa de la gestión administrativa."(36)

Asimismo se cita otra definición del gran jurista Jenillek, quien así define la actividad administrativa :

" Las funciones materiales resultan de la relación existente entre la actividad del estado y los fines del estado. En razón del fin jurídico del Estado, una parte de su actividad tiende al establecimiento y a la protección del derecho; esta parte de su actividad se separa de las otras funciones que tienen por fin afirmar la fuerza del Estado y favorecer la civilización."(37)

Así pues, el primer elemento que encontramos relacionado con la actividad administrativa es que se realiza bajo un marco jurídico, independiente de la función legislativa y la judicial, que la actividad va encaminada directamente a la realización de tareas concretas, y en cuanto al acto en sí implica la aplicación de la norma general al caso individual.

(36).Fraga Gabino,  
Ed. Porrúa.

México,1989.

Derecho Administrativo  
pag.56  
pag.58.

(37).Op. Cit.

Todo lo anterior puede quedar ampliamente dicho transcribiendo una definición y explicación de la actividad administrativa, la que citamos:

"Creemos que con todos los elementos apuntados podemos dar un concepto completo de la función administrativa desde el punto de vista de la naturaleza intrínseca, diciendo que es la que el Estado realiza bajo un orden jurídico, y que consiste en la ejecución de actos materiales o de actos que determinan situaciones jurídicas para casos individuales.

Esta definición es bastante para diferenciar a la función administrativa de las otras funciones del estado.

Desde luego, con la legislación se realiza la diferencia, ya que por virtud de ésta nunca se realizan actos materiales, ni se determinan situaciones jurídicas para casos individuales. La esencia del acto legislativo es, como se recordará, la creación de situaciones jurídicas generales, abstractas, impersonales.

De la función jurisdiccional se distingue la administrativa porque en ésta no se recurre a la idea del motivo y el fin, como sucede con la primera. La función administrativa no supone una situación preexistente de conflicto, ni interviene con el fin de resolver una controversia para dar estabilidad al orden jurídico. La función administrativa es una actividad ininterrumpida que puede prevenir conflictos por medidas de policía; pero cuando el conflicto ha surgido, se entra al dominio de la función jurisdiccional. Si la función administrativa llega



en algún caso a definir una situación de derecho, lo hace, no como finalidad, sino como medio para poder realizar otros actos administrativos."(38).

De la misma definición antes citada se puede leer con claridad el significado de actividad administrativa, así como la distinción entre otras actividades como la jurisdiccional y la legislativa.

Por otro lado es importante determinar quién es el encargado de las acciones que implica la actividad y la respuesta es: el Estado a través del poder ejecutivo. También es importante determinar que tipo de actos realiza y a quien van dirigidos dichos actos.

Una cuestión importante que apunta el párrafo anterior, es la que delimita el campo de la función administrativa y el momento en que se traspasan las barreras y se cae en la actuación jurisdiccional.

Resumiendo, la actividad administrativa son las acciones del Estado, que se realizan o lleven a cabo en un marco jurídico, y que va encaminadas a la ejecución de actos materiales que determinan situaciones generales jurídicas aplicables a un caso concreto.

La actividad administrativa, se da en el momento en que se inicia algún procedimiento administrativo, cabe aclarar que hay tantos procedimientos administrativos, como leyes administrativas existan.

(38).Fraga Gabino.  
Ed.Porrúa

México,1989.

Derecho Administrativo  
Pág.63.

Lo anterior resulta debido a la necesidad de acomodar la manera de actuar de la administración, a las necesidades que tiene ella de satisfacer implicando que para que el procedimiento resulte eficaz, debe estar con los objetivos especiales de la actividad administrativa.

Después de señalar la definición, quienes son los encargados de su desarrollo y en que momento nace la actividad administrativa, entraremos en la finalidad que se persigue a efecto de establecer su trascendencia social.

Pensamos que debido a la gran cantidad de funciones y acciones del Estado en el terreno económico, político, cultural y social, se afecta indudablemente la esfera jurídica de los ciudadanos, debido a que con el crecimiento de la administración pública en los sectores, centralizado, descentralizado y de participación estatal, se pretende proteger los derechos de una determinada clase social, afectando como consecuencia los derechos de otros gobernados. Cabe el comentario que en un país como el nuestro, la clase gobernada se encuentra mayormente desprotegida ante la actuación, cada vez mas arbitraria, del Estado, a pesar de que la idea original de los constituyentes fuera otra.

Frente a esa actitud del Estado la ciudadanía cuenta actualmente, con nuevas fórmulas e instituciones que impiden de manera directa la violación de los derechos más elementales de las personas (Comisiones de Derechos Humanos, Asamblea de Representantes, Procuraduría Social, etc.).

Creemos que en esencia esa es la trascendencia social de la actividad administrativa, cuando se realiza a efecto de proteger los derechos de la ciudadanía económicamente débil.

Por tal razón en otros países se han creado figuras jurídicas protectoras de los intereses de los ciudadanos, como el Ombudsman, procuradores y defensores del pueblo, quienes a través de la actividad administrativa han logrado su propósito.

Las mencionadas figuras jurídicas ya fueron explicadas ampliamente en el capítulo respectivo, por lo que en obvio de repeticiones no se citan, pero lo que si es importante es señalar es que hay actuaciones de la autoridad que redundan en beneficio de la ciudadanía.

Entrando en la materia motivo del presente trabajo, en México fué y es de gran trascendencia social la creación de un procurador que representa los intereses de una clase social, que es la consumidora y que en última instancia somos todos, debido a que todos somos consumidores.

Al respecto se cita un comentario que engloba la trascendencia social de la actividad administrativa en México:

" En el caso particular de México, a pesar de que los procesos reformadores de constitución y leyes orientados hacia una mayor tutela para el mexicano se han visto atendidos recientemente, es evidente que han sido insuficientes: los instrumentos jurídicos de protección de los administrados que existen: recursos

internos, el proceso ante los tribunales administrativos y judiciales, los servicios de asistencia legal a los particulares de menores recursos como son las defensorías de oficio y procuradurías, la agraria o la del trabajo, la supresión de formalidades como parte de los procedimientos ante los órganos jurisdiccionales, resultan prolongados, costosos y demasiados complicados para el ciudadano común y corriente.

Las necesidades sociales y económicas a las nuevas demandas de justicia hacen indispensable la creación de nuevos instrumentos de control jurídico del reciente desbordamiento de la actividad administrativa para la mejor, mas simple, menos formal, y más rápida y eficaz de los derechos del individuo frente al poder público.."(39)

De la simple lectura del párrafo podemos concluir, que la creación de nuevos instrumentos de control jurídicos, tiene como finalidad frenar el desbordamiento de la actividad administrativa en beneficio de la colectividad ante el poder público, y en nuestro caso de comerciantes voraces.

Efectivamente, la actividad administrativa cumple su función en materia de derechos humanos, pero en relación con nuestro tema es oportuno citar al mismo autor al mismo autor, en cuanto a la protección de los consumidores.

" Dentro de las atribuciones que específicamente le confiere la Ley, se encuentran: la de representar individual y colectivamente a los consumidores ante proveedores de bienes y

servicios y toda clase de autoridades, estudiar y proponer medidas encaminadas a su protección; proporcionarles asesoría gratuita, conciliar en definitiva sus controversias, excitar la participación de otras autoridades cuando se lesionen los intereses del consumidor, promover la organización de consumidores y prestarles asesoría, y en general, velar en la esfera administrativa por la estricta observancia y aplicación de la Ley"(40)

Al institucionalizar la Procuraduría Federal del Consumidor para hacer cumplir la Ley de Protección al Consumidor, se inicia una importante labor en la actividad administrativa en esta materia, cuando dicha actividad se ve reflejada como justicia social en beneficio de la comunidad consumidora.

Con lo ya expresado, se ha planteado el aspecto social de la protección al consumidor, con lo que termina el presente trabajo, sólo restando señalar nuestras conclusiones.

(40). Aguilar Cuevas Magdalena, El Defensor del Ciudadano  
Ed. Hemes México, 1991 pag.116

## CONCLUSIONES.

1.-Ante la apremiante necesidad de justicia de la ciudadanía, se han creado figuras jurídicas que se encarguen de la vigilancia y protección de los derechos elementales de la población, en contra de las constantes violaciones a los mismos por la clases económicamente fuertes. También es de señalar, que con el crecimiento de la población mundial, esta situación se ha agudizado, por lo que la institucionalización de procuradores defensores de los derechos, es por una parte el resultado de formas de protección de la comunidad, pero por otro, forma parte de la evolución y desarrollo que necesariamente se da en cuanto al derecho, ya que cada día debe estar mejor adecuado a una cambiante realidad social.

2.-La Procuraduría Federal del Consumidor, es la encargada de proteger los derechos económicos de la sociedad mexicana, por lo que afirmamos que la ley Federal de Protección al Consumidor es un ordenamiento de carácter social, con la intención de preservar la paz social y el orden jurídico, apoyada en los valores superiores, como la justicia, la equidad y la solidaridad y cuyo deber no es proteger los derechos de una clase determinada de manera irracional, sino consideramos que la intención del legislador en el momento de su creación fue la de contar con un ordenamiento que se encargara de nivelar o equilibrar las relaciones entre proveedores y consumidores.

3.- La Ley Federal de Protección al Consumidor vigente, es uno de los ordenamientos más adelantados en la materia, que cumple con los postulados de la protección de los consumidores, como son;

La protección de los consumidores, la protección y asistencia a los consumidores, la protección contra productos peligrosos, la protección de los ataques a los intereses de los consumidores, la reparación del daño, el derecho a la información, el derecho a la educación y el derecho a la representación y consulta.

4.- La ley Federal de Protección es un ordenamiento de carácter social, según el artículo 1º de la misma, cuyo objeto es proteger los derechos de la población consumidora, principios que reconocen la existencia de desigualdades entre quienes contratan, hecho que al afectar intereses colectivos, encuentra apoyo en la actividad administrativa, para lograr el equilibrio en la relación proveedor-consumidor.

5.-El mismo artículo 1º de Ley señala que, las disposiciones regirán en toda la república, y señala su ámbito Federal de aplicación, lo que se traduce en la deseable uniformidad de las medidas protectoras de la población consumidora mexicana.

6.- La naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor, encuentra apoyo en los siguientes elementos: Organismo descentralizado, de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Es un organismo descentralizado por servicio, modalidad adoptada para el ejercicio de actividades especializadas al servicio de la

comunidad.

7.- La Ley Federal de Protección al Consumidor, constituye un adelanto en la materia, ya que contempla fenómenos comerciales nuevos como el autofinanciamiento y el tiempo compartido

8.- La Procuraduría Federal del Consumidor imparte justicia con medidas preventivas, evitando el oculatamiento, condicionamiento y encarecimiento de los productos, en cumplimiento a los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

9.- También este organismo imparte justicia con medidas ejecutivas, a través de sus oficinas centrales y delegaciones en todo el territorio, recibiendo las reclamaciones y dando resultados mediante el procedimiento conciliatorio y el arbitraje.

10.- El servicio a la comunidad, se ve reflejado cuando el noventa por ciento de los asuntos planteados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se resuelven de manera satisfactoria por medio de convenios dentro del procedimiento conciliatorio. Por medio del arbitraje se pone término a intereses encontrados por ser un procedimiento ágil y sencillo.

11.- La Procuraduría Federal del consumidor y la Ley Federal de Protección al consumidor, son los elementos esenciales que determinan el aspecto social de la protección a los consumidores en México.



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

- ACOSTA ROMERO MIGUEL 1981  
TEORIA GENERAL DEL DERECHO ADMINISTRATIVO, PORRUA.
- AGUILAR CUEVAS MAGDALENA 1991  
EL DEFENSOR DEL CIUDADANO, HEMES IMPRESORES
- AZUARA PEREZ LEANDRO 1987  
SOCIOLOGIA, PORRUA
- BECERRA CALETTI RODOLFO 1989  
LA PROTECCION A LOS CONSUMIDORES, ECA
- BURGOA IGNACIO 1982  
LAS GARANTIAS INDIVIDUALES, PORRUA
- CASTELLANOS FERNANDO 1967  
LINEAMIENTOS DE DERECHO PENAL, PORRUA
- CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS 1993  
ALCO
- CHINYO ELY 1987  
LA SOCIEDAD, PORRUA
- FRAGA GABINO 1989  
DERECHO ADMINISTRATIVO, PORRUA
- GARCIA MAYNEZ EDUARDO 1975  
INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL DERECHO, PORRUA
- GONZALEZ DIAZ LOMBARDO FRANCISCO 1987  
EL DERECHO SOCIAL Y LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL  
TEXTOS UNIVERSITARIOS
- GUZMAN LEAL ROBERTO 1987  
SOCIOLOGIA, PORRUA
- KELSEN HANS 1974  
TEORIA PURA DEL DERECHO, EUDEBA
- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 1988  
EDICION A CARGO DE LA COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION
- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR PUBLICADA EN EL  
DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 24 DE DICIEMBRE DE 1992
- LEY INQUILINARIA, REFORMAS AL CODIGO CIVIL PARA EL DISTRITO  
FEDERAL, DECRETO PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA  
FEDERACION EL 21 DE JULIO DE 1993

MARGADANT GUILLERMO INTRODUCCION A LA HISTORIA DEL DERECHO, ESFIGE	1978
OLVERA DE LUNA OMAR CONTRATOS MERCANTILES, PORRUA	1982
PEREZ NIETOCASTRO JOEL DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO, OFFSET REBOSAN, S.A.	1981
PRECIADO HERNANDEZ RAFAEL LECCIONES DE FILOSOFIA DEL DERECHO, EDIT.JUS.	1987
RANGEL CQUTO HUGO DERECHO ECONOMICO, PORRUA	1980
RECANSENS SICHES SOCIOLOGIA, PORRUA	1986
SANCHEZ MENDAL RAMON DE LOS CONTRATOS CIVILES, PORRUA	1984
SERRA ROJAS ANDRES CIENCIA POLITICA, PORRUA	1980
VAZQUEZ DEL MERCADO OSCAR CONTRATOS MERCANTILES, PORRUA	1982

## INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I.....(1)

CAPITULO II.....(21)

CAPITULO III.....(40)

CAPITULO IV.....(59)

CAPITULO V.....(82)

CONCLUSIONES.....(110)

BIBLIOGRAFIA.....(112)