

301809  
96  
24



**UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO**

**CAMPUS SAN RAFAEL  
ALMA MATER  
ESCUELA DE DERECHO**

**CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO**

**LA DEFENSORIA DE OFICIO COMO INSTANCIA  
AUXILIAR EN LA PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR**

**FALLA DE ORIGEN**

**T E S I S**

**Que para obtener el Título de  
LICENCIADA EN DERECHO**

**p r e s e n t a:**

**NORMA ANGELICA SOLIS RODRIGUEZ**

**PRIMERA REVISION:**

**Lic. Abelardo Argüello Ortega**

**SEGUNDA REVISION:**

**Lic. Jesús Mora Lardizabal**

**México, D. F.**

**1995**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

**A MIS PADRES :**

MARIO AUGUSTO SOLIS DOMINGUEZ

Y

MA. DE LOS ANGELES RODRIGUEZ DE SOLIS

Quienes con su cariño, comprensión y ejemplo, supieron formarme e impulsarme, no únicamente en el transcurso de mi carrera profesional, sino a través de todos los años de mi vida.

**G R A C I A S .**

**A MI ESPOSO :**

JULIO CESAR BARRON PEREZ

Quien ha estado a mi lado incondicionalmente y a quien le doy gracias por sus acertados consejos y apoyo.

**A MI HIJA :**

ANGELICA VANESSA BARRON SOLIS

Quien con su sola existencia  
me motivó para culminar mi  
ilusión de terminar mis  
estudios.

**A MIS HERMANOS :**

JORGE MARIO RODRIGUEZ SALGADO  
MARIO ALBERTO SOLIS RODRIGUEZ  
BERTHA LETICIA SOLIS RODRIGUEZ

Por compartir conmigo la ilusión  
y alegría de finalizar mis estudios.

**A MI ABUELITO :**

**CESAR AUGUSTO SOLIS ARGUELLO**

Quien de alguna forma me  
ayudó en la realización  
de mi más grande anhelo,  
con sus buenos consejos.

**A MIS AMIGOS :**

Como muestra de superación hacia  
ellos mismos, como apoyo  
incondicional que les brindaré hoy  
y siempre.

**ASESORES :**

C. LIC. ABELARDO ARGUELLO O.

C. LIC. JESUS MORA LARDIZABAL.

Que con sus brillantes direcciones  
fue posible la elaboración de esta  
tesis.

**A MIS MAESTROS :**

Para todos mis maestros con todo el  
cariño que siento por ellos.

## INDICE GENERAL

### LA DEFENSORIA DE OFICIO COMO INSTANCIA AUXILIAR EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

	Pág.
INTRODUCCION.	1
CAPITULO I	
GENERALIDADES	
I.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.	5
I.2. DERECHO COMPARADO.	9
I.3. LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	12
I.3.1. COMO UN ORGANO DESCENTRALIZADO.	13
I.3.2. ATRIBUCIONES.	14
I.3.3. FACULTADES.	17
I.4. PRINCIPIOS BASICOS DE LAS RELACIONES DE CONSUMO.	18
I.5. CARACTER PROTECCIONISTA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	20

## CAPITULO II

### SINOPSIS PROCEDIMENTAL ADMINISTRATIVA, ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

	Pág.
II.1 RECEPCION DE QUEJA.	22
II.1.1. FORMAS DE PRESENTACION DE LA QUEJA.	24
II.1.2. RADICACION DE LA QUEJA.	26
II.1.3. TRAMITACION DE LA QUEJA.	26
II.2. LA NOTIFICACION.	29
II.2.1. CLASES DE NOTIFICACION.	30
II.3. PERSONALIDAD.	33
II.4. LA AUDIENCIA DE RENDICION DE INFORME.	33
II.4.1. DEFINICION DE INFORME.	36
II.5. LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.	36
II.5.1. LA CONCILIACION.	41
II.6. LOS CONVENIOS CELEBRADOS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	41
II.6.1. CONCEPTO DE CONVENIO.	42
II.7. LAS PRUEBAS Y ALEGATOS.	42
II.7.1. COMPUTO DEL TERMINO PROBATORIO.	43
II.8. LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA.	45
II.8.1. CONCEPTO DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA.	47
II.8.2. TIPOS DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA.	48
II.9. RECURSOS ADMINISTRATIVOS.	49
II.10. EL DESISTIMIENTO.	52
II.11. PROCEDIMIENTO ARBITRAL ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	55
II.11.1. COMPROMISO ARBITRAL.	57

		Pág.
II.11.2.	EN AMIGABLE COMPOSICION.	57
II.11.3.	EN ESTRICTO DERECHO.	61
II.11.4.	VENTAJAS DEL ARBITRAJE.	68
II.11.5.	LAUDO ARBITRAL.	71

### C A P I T U L O   I I I

#### LA DEFENSORIA DE OFICIO

III.1.	ANTECEDENTES HISTORICOS.	74
III.1.1.	GRECIA.	74
III.1.2.	ROMA.	75
III.1.3.	IMPERIO AZTECA.	77
III.1.4.	IMPERIO MAYA.	78
III.1.5.	DERECHO COLONIAL.	79
III.1.6.	MEXICO INDEPENDIENTE.	81
III.2.	EL DERECHO DE DEFENSA EN LAS CONSTITUCIONES DE 1857 Y 1917.	82
III.3.	ORGANIZACION DE LA DEFENSORIA DE OFICIO EN EL SISTEMA JURIDICO MEXICANO ACTUAL.	85
III.4.	PROCEDIMIENTO DE INGRESO.	89

## CAPITULO IV

## PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

IV.1.	MEDIOS CON LOS QUE CUENTA LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PARA PODER HACER CUMPLIR LOS CONVENIOS QUE SE CELEBRAN ANTE ELLA Y LOS LAUDOS QUE EMITE.	92
IV.2.	COSA JUZGADA.	95
IV.3.	VIA DE APREMIO.	97
IV.4.	JUICIO EJECUTIVO.	99
IV.5.	NECESIDAD DE CREAR UNA DEFENSORIA DE OFICIO EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	102
IV.6.	FUNDAMENTACION PARA PODER CREAR UNA DEFENSORIA DE OFICIO EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	106
IV.7.	DIRECCION GENERAL EN LA QUE SE PUEDE CREAR UN DEPARTAMENTO DE DEFENSORIA DE OFICIO.	107
	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.	109
	BIBLIOGRAFIA.	114

## INTRODUCCION

El procedimiento administrativo que se lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, es importante para el público en general ya que de alguna manera todos somos consumidores y el objetivo de la Procuraduría es la de velar y proteger los derechos de los consumidores, cuando los asista la razón y el derecho en contra de proveedores que hayan violado alguna disposición de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual fue creada, como su nombre lo dice, para proteger al consumidor.

El procedimiento administrativo que se lleva a cabo en la Procuraduría Federal del Consumidor, está dividido en tres tipos de procedimiento:

1. Procedimiento Conciliatorio.
2. Procedimiento Arbitral.
3. Procedimiento por Infracciones a la Ley.

El primero de ellos, el Conciliatorio comprende de la presentación de la queja ante la Procuraduría hasta el desahogo de la audiencia de conciliación y en el caso de no haber conciliación, el funcionario conciliador, exhortará a las partes para que designen a la Procuraduría Federal del Consumidor o algún árbitro reconocido oficialmente o designado por las partes, para solucionar el conflicto siendo de esta manera que se abra el procedimiento arbitral. En el caso de que las

partes no aceptaron el procedimiento, se dejarán a salvo los derechos de las partes y se iniciará el procedimiento por infracciones a la Ley, el cual únicamente se lleva con la parte proveedora, siempre y cuando se infiera alguna violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, este procedimiento comprende desde que se abre el período probatorio para la parte proveedora, hasta la emisión de la Resolución Administrativa correspondiente.

Durante cualquiera de los procedimientos celebrados en la Procuraduría Federal del Consumidor, las partes pueden dar fin a la reclamación planteada; en el caso de que se logre avenir los intereses de las partes, lo cual se logra con la conciliación y se estipula en un convenio, lo cual una vez cumplimentado este por ambas partes, nos permite culminar el procedimiento, no importando la etapa en que se encuentre éste, y poder concluir el asunto turnando el expediente del caso al Archivo como terminado.

El presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer al público, que se puedan llegar a solucionar problemas de manera práctica, sin necesidad de acudir a tribunales contenciosos, civiles o penales; presentando una reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor ya que el acontecimiento más práctico, rápido y económico es la conciliación, lo cual se puede determinar en un Convenio, a efecto de proteger a las partes y garantizar lo que han estipulado. Cabiendo

hacer notar que los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor tienen categoría de cosa juzgada, y por ende trae aparejada ejecución; lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en un juicio ejecutivo, a elección del interesado.

Motivo por el cual, en el presente trabajo se pretende dar a conocer la necesidad de crear una defensoría de oficio para que se puedan ejecutar los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, o bien, los laudos emitidos por esta autoridad, ya sea por la vía de apremio en las cuales no se lleva prácticamente un procedimiento, sino nada más se le solicita al Juez ejecute el laudo o el convenio en cuestión; ya que si tomamos en cuenta el gran número de quejas que tiene la Procuraduría, cuyas reclamaciones consisten en cuestiones cuyos montos de lo reclamado son menores de 30 veces al salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, ya que se trata de prestaciones de servicios tales como reparaciones de aparatos electro domésticos, compra venta de artículos, tales como herramientas, muebles, aparatos eléctricos, etc., y se logra una conciliación entre consumidor y proveedor, la cual se estipula en un convenio; pero si el mismo no es cumplido por la parte proveedora, la Procuraduría conforme a su competencia sancionará al proveedor por tal incumplimiento y dejará a salvo los derechos de consumidor para que los haga en la vía correspondiente; en

la práctica, la parte consumidora inicia un procedimiento ejecutivo o por la vía de apremio, cuando el monto de lo reclamado es lo suficientemente alta como para soportar los gastos del juicio, tales como a un abogado, que realice el procedimiento, pues si se trata de un asunto cuyo monto es menor de por lo menos 30 veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, ningún postulante va a aceptar dicho caso, ya que sería más caro pagar los gastos del abogado que pagarle al cliente el monto de lo que pretende reclamar y dada dicha circunstancia el consumidor deja en el olvido el convenio incumplido.

No podemos dejar de tomar en cuenta que la Ley Federal de Protección al Consumidor previene dicha situación, indicándonos que todos los convenios aprobados por la Procuraduría, podrán hacerse efectivos presionando de alguna manera al proveedor, mediante las medidas de apremio contempladas por ella misma; pero es necesario hacer incapie que una medida de apremio no es suficiente, ya que la pena administrativa que se le imponga al proveedor no beneficia al consumidor, ya que lo que quiere el consumidor, no es que se sancione al infractor, sino que se le dé solución a su reclamación, por lo que se considera necesario, se cree un departamento de Defensoría de Oficio en la Procuraduría Federal del Consumidor para que se ejecuten los laudos y convenios celebrados ante ella.

## C A P I T U L O I

### GENERALIDADES

#### I.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.

En el mes de Diciembre de 1975, el Senado de la República en su sesión ordinaria, aprobó por unanimidad de 50 votos con dispensas al trámite de segunda lectura sin discusión alguna, la iniciativa presidencial de la Ley Federal de Protección al Consumidor que entró en vigor el 5 de febrero de 1976.

Dando cumplimiento a lo estipulado por el artículo 72 Constitucional, eprueba la Cámara de Diputados, la iniciativa, por mayoría absoluta de votos, todo el proycto pasó al Congreso de la Unión quien publicó inmediatamente en el Diario Oficial de la Federación, dando vigencia en toda la República en una fecha de gran trascendencia histórica el día 5 de Febrero, fecha en que se conmemora la promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917.

Desde un principio, la iniciativa presidencial de la Ley Federal de Protección al Consumidor, despertó en toda la población un vivo interés por tratarse de una Ley que es conveniente para todos desde el más rico que compra joyas y automóviles de lujo hasta el que vive en extrema pobreza, ya que todos somos consumidores.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, responde a los más elevados propósitos concurrentes que orientan a la política económica del régimen de 1976, tales como la modernización del sistema económico la defensa del interés popular, y a instaurar un mayor ámbito de justicia dentro de un marco que permite el pleno disfrute de las libertades.

Así los consumidores mexicanos, quedan protegidos de los proveedores privados como frente a los Organos del Estado en su carácter de proveedor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor tiene una filosofía eminentemente social, ya que va de por medio el interés mismo de la comunidad, apartándose del derecho común para inscribirse en el derecho social, a fin de regular de manera imperativa e irremunerable, ciertos aspectos de las reclamaciones que hay entre consumidores y comerciantes.

El citado ordenamiento abarca en sus disposiciones a las Empresas Paraestatales, Organismos Descentralizados, Organos del Estado.

Así tenemos que si una empresa de servicio público causa daños a la comunidad, está obligada a indemnizar a los perjudicados, siempre y cuando sea responsabilidad de ella, pero no cuando se establezca

por razones ajenas. Tal es el caso de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro.

El 5 de Febrero de 1976, se instaló la Procuraduría Federal del Consumidor, al entrar en vigor la Ley que el Ejecutivo Federal creó y fué aprobada por el H. Congreso de la Unión, para proteger y reglamentar los deberes y derechos de la población consumidora del país, contra las empresas productoras y distribuidoras de bienes y servicios, evitando así todo tipo de atropellos, despojos y abusos a la población, con la Ley Federal de Protección al Consumidor, se hechó a andar una enorme maquinaria burocrática de la Procuraduría Federal del Consumidor, naciendo así un nuevo concepto de reglamentación jurídica, siendo un imperativo de justicia para proteger a quienes son más débiles.

El gobierno no quería que las nuevas disposiciones legales tuvieran un valor meramente programático y que con el tiempo quedara en letra muerta, por eso precisamente se creó la Procuraduría Federal del Consumidor, para reafirmar el contenido de la Ley.

Sus funciones permitirán una estrecha vigilancia de su régimen, una solución a las controversias que se suscitarán, haciendo posible introducir correctivos en las prácticas viciosas de la comercialización.

La Ley Federal de Protección al Consumidor se advirtió como un auténtico adelanto de una política inspirada en el desarrollo social.

Con la promulgación de este Ordenamiento, parte fundamental de una política destinada a la protección de las mayorías, que sin defensa alguna participa de una economía de mercado, como la que vivía el país, lo que se entendía como un plan de gobierno para modernizar a través de normas sociales el sistema económico nacional, en defensa de intereses populares.

También representa individual o colectivamente en su caso los intereses de la población consumidora, ante las autoridades administrativas o judiciales, estudian y proponen medidas para su protección, excitan orientadoramente la intervención de todo tipo de Autoridades, a fin de que no se lesionen los intereses del pueblo, denuncian la existencia de prácticas monopólicas en su perjuicio, así como velan el cumplimiento de normas protectoras, lo cual es la delicada misión de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Por lo que ese era el momento oportuno, para dar fin a todo tipo de abusos y de prácticas mercantiles, que van en detrimento de las clases consumidoras.

No causaba temor el hecho de poder denunciar a aquellos comerciantes

industriales o prestadores de servicios que infringieran los conceptos que consagra la Ley Federal de Protección al Consumidor, sino que por el contrario alentaba poder cumplir con el auténtico compromiso de la opinión pública de servir al país.

## I.2. DERECHO COMPARADO.

En otros países al igual que en México, existen Instituciones que protegen al consumidor así como por ejemplo y para enumerar algunos diremos:

**ARGENTINA:** Está la Dirección Nacional de Defensa al Consumidor; es un Organismo Estatal dependiente de la Secretaría de Comercio Interior, formalizado a fines de 1988 que tiene como función la de entender la formulación de medidas tendientes a promover la protección de los habitantes, en su calidad de consumidores; atender en la elaboración de programas de educación al consumidor e intervenir en su aplicación, promover el movimiento asociativo de consumidores, promover la exigencia de calidad y seguridad de productos y servicios por parte de los consumidores.

**SUECIA:** Está la Dirección Nacional de Protección de los Consumidores; tienen como funciones, el de la política de defensa del consumidor, cuenta con una larga tradición y una fuerza en Suecia; teniendo por finalidad apoyar al consumidor y reforzar su posición en el mercado, las labores de defensa del consumidor ante todo en la

posibilidad de lograr resultados, mediante convenios, recomendaciones etc. pero esto no tiene siempre éxito de aquí el papel tan importante que desempeña en este campo, la legislación coercitiva y otras intervenciones más directas.

Una de las tareas centrales de la Dirección Nacional consiste en establecer directrices para la promoción de la comercialización de diseño de producto, trazando en colaboración con las organizaciones comerciales de cada ramo y con empresas individuales, refiriéndose a métodos de comercialización indeseables, instrucciones para el cuidado de una mercancía, diseños del producto en los aspectos relativos a la seguridad del usuario.

**INGLATERRA** : Está el Citizens Advice Bureau National Consumer Council; en Inglaterra podrán distinguirse dos tipos de asociaciones de consumidores: La subvencionada por Autoridades gubernamentales y la patrocinada por sus propios afiliados. La primera fue creada en 1939 y la segunda en 1975, su antecedente cooperó a partir de 1964 y tiene como facultades la de representar los derechos del consumidor en la Industria nacional; también representa al consumidor, las acciones del consumidor y otros cuerpos. Este Organismo no tiene facultades ejecutivas, ni conoce directamente de problemas que afectan al consumidor en forma individual, su función principal es la de

proteger intereses generales, así como representar a la comunidad a nivel nacional.

**ESTADOS UNIDOS** : Están las Agencias de Protección al Consumidor, que son Agencias Institucionales, dedicadas a un fin común, se ubican a nivel general en ellos, se presentan denuncias o quejas relacionadas a los consumidores. La Federal Trade Commission. ( FTC ) Comisión de Negociaciones a nivel Federal protege al consumidor, trabaja mediante actas, son ordenamientos que regulan diversas actividades, reglamentos que los proveedores deben seguir para hacer su actividad y la finalidad, es de llevar un control de calidad que asegure al consumidor en cualquier compra que éste realice. En el caso de violaciones al acta o actividades en el que el consumidor resulte afectado, se presenta una queja en las Oficinas Locales Regionales, ya que cada Estado de la Unión Americana tienen Ordenamientos distintos pero los fines con los mismos.

La Oficina Central de la (FTC), Borew Consumer Protection, se encuentra en Washinton.

B.C. Food and Drug Administration Agency, la cual tiene como función llevar el control de lo que se refiere a alimentos de aves y ganado así como el control de mercado de la Agricultura. El Estado interviene con las agencias particulares para proteger al consumidor.

La Comisión llamada Conunes Products Safety Commission (CPSC), considerada como la más importante materia de protección al Consumidor, tiene la función de vigilar que las licencias que se les expidan a las fábricas o empresas para dedicarse a cierta actividad, llenen los requisitos necesarios para garantizar el buen funcionamiento del producto, realiza estadísticas de accidentes para llevar el control de productos, y lo que produjo el mayor número de lesiones o enfermedades, para que se inspeccione el debido control de calidad.

La Office of Consumer Affairs (OCA), supervisa los programas sobre la orientación al consumidor.

### I.3. LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La Procuraduría es un Organismo dependiente de la Administración Pública Federal, encargada de la observancia y aplicación de las disposiciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, mediante las atribuciones que le confiere este Ordenamiento jurídico.

La Procuraduría Federal del Consumidor fue creada para procurar la debida aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor que entró en vigor el 5 de Febrero de 1976, la cual fue abrogada, junto con sus reformas, derogándose todas sus disposiciones que se

opusieran a la Nueva Ley Federal de Protección al Consumidor que la substituyó y que entró en vigor a partir del 24 de Diciembre de 1992, quedando vigente únicamente el Reglamento expedido en términos de la Ley que se abrogó en lo que se oponga a la Nueva Ley.

**I.3.1. LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COMO UN  
ORGANO DESCENTRALIZADO.**

Según nos dice el Maestro Andrés Serra Rojas: "La descentralización administrativa es la única técnica de organización jurídica de un ente público que integra una personalidad a la que le asigna una limitada competencia territorial o aquella que parcialmente administra asuntos específicos con determinada autonomía o independencia sin dejar de formar parte del Estado, el cual no prescinde de su poder político regulador y de la tutela administrativa". (1)

De lo antes señalado podemos concluir que descentralización administrativa es una forma de organización de un ente público, la cual tiene determinada competencia territorial, y una función específica con autonomía propia, pero sin dejar de pertenecer al Estado.

(1) Serra Rojas Andrés.- Derecho Administrativo.- Editorial Porrúa, S.A.- México, D.F.  
Pág. 475.

**I.3.2. ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL  
CONSUMIDOR.**

- Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
- Procurar y representar los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
- Representar individualmente o en grupo a los consumidores, ante autoridades jurisdiccionales y administrativas y ante los proveedores.
- Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor.
- Orientar a la industria y al comercio, respecto de las necesidades y problemas de los consumidores.
- Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor.
- Promover y realizar directamente en su caso, programas educativos y de capacitación, en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores.

- Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.
- Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos.
- Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales, en beneficio de los consumidores.
- 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.
- Verificar y vigilar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivo, garantías y especificaciones industriales en los términos de la Ley Federal sobre metodología y modernización.
- Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión.

- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores, conforme a los procedimientos establecidos en la Ley de la Materia.
- Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores.
- Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores proporcionándoles capacitación y asesoría.
- Aplicar todas las sanciones establecidas por su propia ley.
- Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y cuando lo considere pertinente, publicar dicha excitativa.
- Las demás atribuciones que le confieren la propia Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Para la consecución de sus objetivos, la Ley confiere a la Procuraduría siete tipos de facultades de representación, estudio y consulta excitativa, inspección y vigilancia, consignación puesta al Ejecutivo Federal y Autoridad. (2)

(2) Diario Oficial de la Federación de fecha 24 de Diciembre de 1992, Ley Federal de Protección al Consumidor-1992, Artículo 24, Pág. 26.

**I.3.3. FACULTADES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**FACULTAD DE REPRESENTACION:** Ya que como la Procuraduría patrocina gratuitamente los intereses jurídicos del consumidor, ante toda clase de Autoridades, previo mandato respectivo, tratándose de jurisdicciones, ya sea individuales o colectivas, ejerciendo las acciones, recursos, trámites y gestiones procedentes.

**FACULTAD DE EXCITACION:** El Organó deberá orientar la función normal de las Autoridades Administrativas competentes, a efecto de que se tomen medidas necesarias para combatir, detener o evitar prácticas que lesionen los intereses de los consumidores.

**FACULTADES DE INSPECCION Y VIGILANCIA:** Vigila la Procuraduría que se respeten los precios y tarifas acordadas, establecidas o autorizadas por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o por alguna Dependencia del Ejecutivo Federal, así como también sanciona su violación.

**FACULTAD DE CONSIGNACION:** La Procuraduría denunciará ante las Autoridades competentes las situaciones que siendo de su conocimiento se traduzcan en violación a la Ley.

**FACULTAD DE PROPUESTA AL EJECUTIVO FEDERAL:** La Procuraduría someterá a la consideración de este poder, las medidas que juzgue conducentes para regular el contenido de los contratos de adhesión.

**FACULTAD DE AUTORIDAD:** Ya que la Procuraduría emite fallos, recaba datos e información, emplea medidas de apremio, practica visitas de inspección, dicta Resoluciones Administrativas y lleva a cabo conciliaciones entre las partes.

#### **I.4. PRINCIPIOS BASICOS DE LAS RELACIONES DE CONSUMO:**

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene como funciones y objeto, promover y proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad jurídica en las relaciones entre consumidores y proveedores.

Siendo los principios básicos de las relaciones de consumo:

- La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos.
- La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios con especificación correcta de calidad, características, composición, calidad y precio, así como los riesgos que representen.

- La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales individuales o colectivos.
- El acceso a los Organos Administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica administrativa y técnica a los consumidores.
- El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos.
- La protección contra la publicidad engañosa, abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como en contra prácticas o cláusulas abusivas, impuestas en el abastecimiento de productos o servicios.

Según lo establece el Artículo Primero de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente, indicando así mismo, que los derechos previstos en esta Ley, no excluyen otros derivados de tratados o convenciones Internacionales en los que México, sea signatario de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las Autoridades Administrativas competentes así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres. (3)

(3) Diario Oficial de la Federación de fecha 24 de Diciembre de 1992, Ley Federal de Protección al Consumidor-1992 Artículo 1º .- Pág. 26.

**I.5. CARACTER PROTECCIONISTA DE LA PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR.**

La Ley Federal de Protección al Consumidor tiene un carácter proteccionista hacia el consumidor, ya que las disposiciones de esta Ley se aplican a los comerciantes, industriales y prestadores de servicios de nuestro País, pero también a las empresas de participación estatal, a los Organos Descentralizados y los Organos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios; así mismo el consumidor queda protegido frente a los proveedores privados, como los del Estado, que es también un proveedor, aunque público.

También la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que todas las infracciones cometidas a lo estipulado por ella misma, serán sancionadas por la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

Podríamos poner como ejemplo, lo estipulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente, en su artículo 12, respecto a que todo proveedor tiene obligación de entregar al consumidor facturas, recibos o comprobantes en el que consten los datos específicos de la compra venta, servicio prestado u operación realizada; lo cual protege a todo consumidor de cualquier anomalía, alteración o abuso que pudiera darse, por parte de los proveedores, en relación a los

contratos que se celebren entre las partes.

## CAPITULO I I

### SINOPSIS PROCEDIMENTAL ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

#### II.1 RECEPCION DE QUEJA.

En términos del Artículo 22 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

Son atribuciones de la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje.

1). Recibir denuncias, así como substanciar en todas sus etapas el procedimiento administrativo establecido en el Artículo 59 fracción VIII, inciso a) al d) de la Ley, hasta dejar a salvo los derechos de las partes o en su caso, otorgarles un término para ofrecer pruebas y formular alegatos.

Cabe hacer notar en la especie que el Artículo 59, junto con sus fracciones fué derogado conjuntamente con la Ley Federal de Protección al Consumidor, que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de Diciembre de 1975 y sustituida, por la Nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, ahora vigente; pero en términos del Artículo Segundo transitorio de la Ley Federal de Protección al Consumidor en vigor, que estipula en su segundo párrafo que quedarán vigentes los reglamentos expedidos en términos de la Ley que se abroga

en lo que no se oponga la nueva Ley, es decir, que la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje sigue teniendo las mismas atribuciones, pero correspondiéndole ahora el procedimiento determinado en el Capítulo Octavo primera y segunda sección;

2). Remitir a la Dirección General de Resoluciones Administrativas los asuntos en los que se infiera la existencia de una posible violación a la Ley, a efecto de que en su oportunidad se dicte la Resolución Administrativa que proceda;

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

4). Autorizar, dar fe y hacer constar hechos a través de los conciliadores y secretarios abritrales, en las actuaciones que se practiquen en los procedimientos conciliatorio y arbitral a que se refiere la Ley.

5). Recibir billetes de depósito y en su oportunidad acordar su entrega o transferencia; entre otras (5).

(5). Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Versión actualizada, Febrero 1981, ahora vigente, Pág. 37.

Como ya se ha indicado con antelación, la Dirección General de quejas, el primer contacto que tiene el consumidor al acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que en esta Dirección, es donde se reciben las quejas y reclamaciones interpuestas por los consumidores en contra de los proveedores de bienes o prestadores de servicios que tratan de violar sus derechos, ya sean privados o de participación estatal y Organos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores. Así mismo, en esta Dirección se asesora gratuitamente a los consumidores, sobre los documentos probatorios que sirven de apoyo para que proceda la queja que se va a presentar y en el caso de que no procediera, ya sea porque la Procuraduría no es competente, o bien por que la materia de la queja corresponde a otra vía que en su caso no fuere la administrativa, se les dará la asesoría correspondiente respecto a qué Autoridad pueden acudir.

#### II.1.1. FORMAS DE PRESENTACION DE LA QUEJA.

En términos del Artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

Las quejas pueden ser presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor de manera personal, por escrito y por cualquier otro medio idóneo<sup>(6)</sup>.

(6). *Ibidem*, Pág. 35.

**PERSONAL.**

Es cuando el consumidor acude físicamente ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ya sea en sus Oficinas Centrales o en cualquiera de sus Delegaciones Metropolitanas o Federales, que tiene en todos los Estados de la República Mexicana.

**POR VIA ESCRITA.**

Cuando el consumidor presenta su reclamación mediante un escrito, ante la Oficialía de Partes de recepción de documentos de la Procuraduría Federal del Consumidor y previo los trámites correspondientes, es atendida dicha reclamación con la mayor diligencia.

**POR VIA TELEFONICA.**

Se da primordialmente cuando el público consumidor en general hace del conocimiento a esta Autoridad, la práctica de algunos proveedores o prestadores de servicios que se estén aprovechando del público en general, por las circunstancias que se están viviendo en el momento, como la violación de precios autorizados, acaparamiento de mercancías, condicionar la venta de productos en incremento de colegiaturas no autorizadas, para evitar represalias en contra de los alumnos o condicionarlos a entrega de documentos, por manifestar alguna inconformidad en contra de la escuela.

La Procuraduría recibirá las reclamaciones de los consumidores con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor de las formas anteriormente señalados 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 de los hechos sucedidos y,
- III. Señalar el nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante del recibo que ampare la operación, materia de la reclamación o en su defecto, el que proporcione el remanente.

#### **II.1.2. RADICACION DE LA QUEJA.**

Una vez que se ha presentado la inconformidad del consumidor, usando alguna de las formas anteriormente señaladas, el receptor que es la persona encargada de atender el problema del consumidor, procede a darle entrada a la reclamación planteada por el quejoso, utilizando una forma impresa numerada, en la cual se anotarán los siguientes datos: Nombre y Domicilio, tanto del consumidor, como del proveedor o proveedores, resumen de la inconformidad y al final el quejoso rubricará el formato de la queja.

#### **II.1.3. TRAMITACION DE LA QUEJA.**

Una vez aceptada la queja, la forma de queja que llena la Procuraduría

como los documentos de apoyo a la misma, tales como notas de remisión, contratos, facturas, recibos y demás documentos que acrediten la relación contractual del quejoso con el proveedor; se reúnen, para que el receptor de la queja fije un día y hora, la clave y el nombre del conciliador ante quien deben comparecer el consumidor y el o los proveedores, fecha en la que tienen obligación de comparecer el consumidor, el cual es apercibido de que para el caso de que no comparezca, podría turnarse el expediente al archivo general; debiendo comparecer también la parte proveedora quien en la hora y fecha señalada deberá rendir un informe en relación a los hechos de la queja.

Cuando se diera el caso de que el consumidor no contara con los documentos base de su reclamación, el conciliador procede a turnar el expediente a la Dirección General de Apoyo Técnico, a efecto de que se practique una verificación para que acudiendo al domicilio de la parte proveedora se pudiera acreditar la relación contractual entre las partes, ya que se le requiere a la proveedora informe acerca de la operación realizada con el consumidor, o bien se le solicita exhiba alguna factura o documento que compruebe la relación contractual que tuvo con el quejoso, o bien para que manifieste lo que a su derecho corresponde; haciéndole saber en su oportunidad el resultado al consumidor; si de la verificación se desprende que el proveedor acepta o no la relación con el consumidor o bien queda obligado a alguna prestación, se le citará a comparecer ante la Procuraduría Federal

del Consumidor para que rinda un informe por escrito sobre los hechos dados a conocer ante la Autoridad, por el consumidor, por lo cual se estará iniciando el proceso ante esta Institución. Las reclamaciones podrán presentarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho, motivo de la reclamación, en el domicilio del reclamante o en el del proveedor según lo establece el artículo 100 de la Ley de la Materia. (7)

La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes, según lo establece el artículo 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. (8)

Salvo lo dispuesto en la Ley de la materia, los consumidores deberán presentar la reclamación dentro de los 6 meses siguientes a cualquiera de los siguientes supuestos, el que ocurra primero.

1. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicio.
  - a). A partir de que se expide el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada.
  - b). A partir de que se pague el bien o sea exigible el total o parcialmente el servicio.
  - c). A partir de que se reciba el bien o se preste efectivamente el servicio.

(7). *Ibidem*. Pág. 37.

(8). *Ibidem*. Pág. 37.

2. Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes.
  - a). A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal.
  - b). A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada en favor del que otorga el uso o goce temporal.

Tratándose de bienes inmuebles, el plazo será de un año.

## II.2. LA NOTIFICACION.

Una vez que se ha radicado la queja, se corre traslado de la reclamación y de los documentos base de la acción del consumidor, si los hubiera, al proveedor o proveedores, notificándoles la misma, para que de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor, exhiba un informe por escrito y duplicado.

Es de gran importancia vigilar que las notificaciones se lleven a cabo de acuerdo a la Ley para evitar algún recurso o incidente que podrían traer como consecuencia que el procedimiento sea más lento. Dada la importancia de la notificación se transcriben algunos conceptos:

El Maestro Cipriano Gómez Lara nos dice:

Que la notificación es la forma, manera o procedimiento, marcado por

la ley, a través de los cuales el Tribunal hace llegar a las partes o a terceros el conocimiento de alguna resolución o de algún acto procesal, o bien tiene por realizada tal comunicación para todos los efectos legales. (9)

El Maestro Eduardo Pallares nos dice:

Que la notificación es el medio legal por el cual se dá a conocer a las partes o a un tercero, el contenido de una resolución judicial. (10)

#### II.2.1. CLASES DE NOTIFICACION.

Según nuestros Ordenamientos Jurídicos, existen las siguientes clases de notificación personal:

Las que se hacen mediante publicación en el boletín judicial, por edictos, por correo certificado o telégrafo, por medio de cédula, por medio de la policía o las notificaciones que las mismas partes hacen a los terceros.

En la Procuraduría Federal del Consumidor, tomando en cuenta las diversas clases de notificación, únicamente se practican las personales, por cédula y por estrados, ya que no se publican en ningún

(9). Gómez Lara Cipriano, Teoría General del Proceso.-Editorial Textos Universitarios, México, D.F.Pág.241.

(10). Pallares Eduardo. Diccionario de Derecho Procesal, Editorial Porrúa, S.A.México, D.F.Pág.570.

boletín o en otra publicación similar.

En los casos de notificación personal o por cédula, la notificación necesariamente deberá hacerse en el domicilio de la persona física o moral a notificar, tratando en lo posible que sea personalmente, como se establece en los artículos 307, 309, 310 del Código Federal de Procedimientos Civiles, el cual es aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor. (11)

Cuando se trate de la primera notificación y no se localice a la persona a la cual va dirigida, el notificador deberá dejar citatorio en una hora fija hábil, dentro del término entre seis y las veinticuatro horas posteriores, con el objeto de que se espere al notificador y en el caso de que no lo hiciere o se negara a recibir el proveedor o proveedores, la notificación se hará por medio de instructivo que se fijará en la puerta del domicilio y se asentará, razón de tal circunstancia.

En igual forma, se procederá si no ocurrieran al llamado del notificador, con fundamento en los artículos 307 y 321 del Código de Procedimientos Civiles, que se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo muy importante que la

(11) Código Federal de Procedimientos Civiles, Editorial Porrúa, S.A., 48 Edición Actualizada, México, 1997. Págs. 312 y 313.

notificación se haga correctamente y conforme a derecho. (12)

Podemos resumir que la notificación es el acto por el cual la Procuraduría Federal del Consumidor hace saber a las partes en forma fehaciente y formal el estado que guarda el proceso en el cual intervienen.

Por lo tanto, es importante que la notificación que se efectúe al proveedor o proveedores, se les haga oportunamente para que así pueda rendir un informe, antes de la audiencia de rendición del mismo; según lo establecido en el artículo 103 de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, se notificará al proveedor dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recepción del registro de la reclamación. (13)

Asimismo el artículo 104 de este mismo ordenamiento indica, que las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales cuando se trate de : la primera notificación; cuando se haga el requerimiento de un acto que deba cumplirse; cuando se trate de notificaciones de laudos arbitrales; cuando se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o una sanción; cuando la Procuraduría notifique al creador haber recibido cantidades en consignación; cuando la

(12) *Ibidem.* Pág. 312 y 315.

(13) *Ibidem.* Pág. 37.

autoridad lo estime necesario y en los demás casos que disponga la la Ley.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado, con acuse de recibo del propio notificador o por cualquier otro medio fehaciente, autorizado por la Ley. (14)

### 3. PERSONALIDAD.

El artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que: " para acreditar la personalidad de los trámites realizados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, tratándose de personas físicas, bastará carta poder firmada ante dos testigos y en el caso de personas morales se requiere poder notarial." (15)

#### II.4. LA AUDIENCIA DE RENDICION DE INFORME.

Una vez que se ha presentado la queja, el receptor de la misma va a señalar una hora y fecha para que se lleve a cabo la rendición de informe. En esta audiencia deben comparecer ambas partes; la parte proveedora a efecto de que exhiba por escrito un informe, relacionado con los hechos de la reclamación presentada; en dicha audiencia,

(14) *Ibidem.* Pág. 37.

(15) *Ibidem.* Pág. 37.

se puede dar el caso de que comparezca el consumidor y no así la parte proveedora, en esta situación, si el proveedor está notificado, y no rinde el informe que se le requirió, se le hará efectivo el apercibimiento con el que se le emplazó, imponiéndosele la multa correspondiente, la cual no se determina porque el consumidor tenga razón en su inconformidad, sino por desacato a la Autoridad.

Si en dicha Audiencia comparece la parte proveedora y no así el consumidor, se le solicita al proveedor exhiba el informe que le fue requerido, el cual se glosará al expediente y se ordenará notifique al consumidor el contenido del mismo, así como el día y hora de la celebración de la audiencia de conciliación en la cual el consumidor estará apercibido de que en el caso de que no comparezca se le tendrá por desistido de su queja y se dejarán a salvo sus derechos, para hacerlos valer como mejor convenga a sus intereses.

En el caso de que no compareciera ninguna de las partes, estando el proveedor debidamente notificado y aún así no presenta el informe; el conciliador se podrá reservar la imposición de la multa correspondiente, toda vez que es común que cuando se ha solucionando la queja al consumidor, este último ya no se presente ante esta Autoridad; pero independientemente de ello, se citará a las partes a comparecer para que tenga verificativo la audiencia de conciliación.

Si en la audiencia de rendición de informe comparecieran ambas partes el conciliador tratará en alguna forma de avenir sus intereses a efecto de que se pueda llegar a un arreglo entre ellos, y si no fuera así se citará nuevamente a las partes para que se lleve a cabo la audiencia de conciliación; señalándose día y hora, de acuerdo a la agenda de cada conciliador; si el proveedor no exhibe el informe requerido, se le pondrá la multa correspondiente.

Si en la audiencia de rendición de informe las partes llegan a un convenio conciliatorio y el proveedor no exhibió el informe, el conciliador podrá reservar el acordar la sanción que corresponda por dicha omisión, toda vez que la Institución lejos de perjudicar a las partes, realiza su función primordial que es que los problemas sean solucionados a la mayor brevedad posible; dicha reserva podrá proveerse en caso de incumplimiento al convenio que se ha celebrado por el proveedor, sin perjuicio de las sanciones previstas que les corresponden por la violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En resumen, dicha audiencia se hace con el objeto de que la parte proveedora rinda un informe relativo a los hechos de la queja, es decir, señale sus argumentos, defensas y manifestaciones referentes a la reclamación presentada por la parte consumidora, también en la audiencia de rendición de informe se trata de que en primera instancia

se llegue a un arreglo entre las partes y así dar por concluido el conflicto, ésto es antes de celebrar la audiencia meramente de conciliación y si ésto sucediera, en esta etapa, se turna el expediente al archivo general, como un asunto total y definitivamente concluido.

#### II.4.1. DEFINICION DE INFORME.

La Procuraduría Federal del Consumidor maneja el informe, como la contestación de la demanda; la cual puede definir como: el escrito en el que el demandado responde a la demanda en los términos prevenidos para ésta. <sup>(16)</sup>

Y se encuentra reglamentado en el artículo 329 del Código Federal de Procedimientos Civiles que se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor. <sup>(17)</sup>

#### II.5. LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.

Luego de haberse llevado a cabo la audiencia de rendición de informe, la Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses

(16) De Pina, Rafael y De Pina Vaca, Rafael. Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa, S.A., Décima Cuarta Edición, aumentada y actualizada, México, 1986, Pág. 172.

(17) *Ibidem*, Pág. 317.

de las partes, la cual deberá tener lugar por lo menos cuatro días después a la fecha de notificación de la reclamación al proveedor. La conciliación podrá celebrarse en vía telefónica o por otro medio idóneo en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos. Artículo 111 de la Ley de la Materia. (18)

En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda el informe relacionado con los hechos, materia de la queja se le impondrá una medida de apremio y se le citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de diez días; en caso de no asistir a ésta, se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante. En el caso de que el quejoso no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los diez días siguientes, justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por los mismos hechos; lo anterior con fundamento en el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. (19)

En la audiencia de conciliación el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia y las exhortará

(18) *Ibidem*. Pág. 38.

(19) *Ibidem*. Pág. 38.

para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planeado, les presentará una o varias opciones de solución. (Artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor). (20)

El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesario para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la Ley.

Las partes podrán aportar las pruebas que estime necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

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

En caso de que se difiera la audiencia, el conciliador señalará el día y hora para su reanudación, dentro de los 15 días siguientes. De toda audiencia se levantará el acta respectiva; tal y como lo indica el artículo 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. (21)

(20) Ibidem. Pág. 38.

(21) Ibidem. Pág. 38.

En el caso de que no se hubiere conciliado el caso, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría, o 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 las partes. Según lo establece el artículo 116 de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor. (22) Y si según el análisis jurídico del conciliador considera que la parte proveedora es un presunto infractor de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se dejarán a salvo los derechos de la parte consumidora y se continuará el procedimiento por infracciones a la Ley únicamente con la proveedora a la cual se le dará un plazo de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho corresponda. En el caso de que no las rinda, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga. Admitiendo la Procuraduría las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo.

Asimismo, podrá solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias.

(22) *Ibidem*, Pág. 38.

Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro del término de los dos días hábiles siguientes. Resolverá la Procuraduría dentro de los quince días siguientes, en términos del artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. (23)

En caso de que comparezcan ambas partes y celebren un convenio conciliatorio, el conciliador deberá tener especial cuidado en vigilar la redacción de los hechos y obligaciones que convienen las partes y por tal motivo se deberán especificar claramente las obligaciones contraídas por las partes, la forma en que se cumplirán, el término para su realización, aclarándose si son obligaciones de dar o hacer, sobre que bienes recaerán, vigilar que las partes que celebran el convenio acrediten su personalidad conforme a derecho, en esto se tendrá especial cuidado, toda vez que si no acreditan fehacientemente su personalidad las partes, ya sea en forma personal o por conducto de sus representantes, estaríamos en una inexistencia de convenio lo cual perjudicaría a las mismas partes, llámese consumidor o proveedor, así como a la Autoridad, en virtud de que faltaría seguridad jurídica en el convenio celebrado, y en consecuencia no podría ser aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor. No cumpliéndose con la principal función de la Institución que es

(23) *Ibidem*. Pág. 39.

el tratar de conciliar los intereses de las partes; y los conciliadores estarían actuando deficientemente, con las concebidas críticas de las partes y de las Autoridades que tengan conocimiento de sus actuaciones.

#### **II.5.1. LA CONCILIACION.**

La única finalidad, es como su nombre lo dice conciliar la reclamación presentada por la parte consumidora y así dar un final ciertamente rápido al conflicto, y sobre todo evitar desde un inicio la realización de una demanda en forma, ante los Tribunales, competentes, lo cual traería como consecuencia el alargamiento de la solución al problema planteado, en cuanto a tiempo, costo y demás perjuicios que podrían presentársele a cualquiera de las partes.

#### **II.6. LOS CONVENIOS CELEBRADOS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, tienen fuerza de cosa juzgada y traer aparejada ejecución, lo cual podrá promoverse, ante los Tribunales competentes en la vía de apremio o en un Juicio Ejecutivo, a elección del interesado.

Los convenios aprobados y los reconocimientos tanto de los proveedores como de consumidores de obligaciones a su cargo, así como los ofrecimientos para cumplirlos, que consten por escrito, y que sean formulados ante la Procuraduría y aceptados por la otra parte, podrían hacerse efectivos, mediante las vías de apremio contempladas por la ley.

Aún cuando no medie la reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el Consumidor y el Proveedor, previa ratificación.

#### II.6.1. CONCEPTO DE CONVENIO.

Nuestro Código Civil Vigente, para el Distrito Federal, nos define al convenio como un acuerdo de dos o más personas destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación. (24)

#### II.7. LAS PRUEBAS Y ALEGATOS.

Desde un punto de vista puramente lógico, las partes podrían acreditar al Juez la verdad de los hechos controvertidos, valiéndose de cualquier medio que, en su concepto, pudiera crear la convicción

(24) Código Civil Vigente, para el Distrito Federal, Editorial Porrúa, S.A., Art. 1792, México, D.F., 1990.

necesaria, en el ánimo del juzgador para aceptar como verdadero un hecho concreto.

En otras palabras, los medios de prueba son las fuentes de las que la Ley quiere que el juzgador extraiga su propia convicción y por ella los enumera y establece una serie de complejos, procedimientos que tienden a su desahogo. (25)

En la Procuraduría Federal del Consumidor se lleva a cabo un procedimiento de ofrecimiento y desahogo de las pruebas de una manera similar al que se lleva a cabo en un procedimiento ordinario; cabiendo resaltar que en la Procuraduría, por práctica, no se desahogan confesionales, testimoniales, a menos que sean meramente indispensables para esclarecer los hechos de la queja y no solo ésta, sino cualquiera.

#### II.7.1. COMPUTO DE TERMINO PROBATORIO.

De conformidad, con el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para la imposición de las sanciones que se refiere esta Ley, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará en término de diez

(25) Becerra Bautista, José, El Proceso Civil en México, Undécima Edición, Editorial Porrúa, S.A., México 1984, Pág. 96.

días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Así mismo podrá solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias.

Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes. La Procuraduría resolverá, dentro de los quince días siguientes. (26)

Así mismo el artículo 124 de este mismo ordenamiento, que se a señalado con antelación, indica que la Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorios o arbitrales o en su caso, al denunciante que aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la Ley. (27)

En razón de lo anterior, se elabora un acuerdo de cómputo (determinación del día en que se inicia el término y de aquel en que concluye), el cual se hace del conocimiento de las partes

(26) *Ibidem*. Pág. 39.

(27) *Ibidem*. Pág. 39.

interesadas, mediante su publicación en los estrados que se encuentran a la vista, en la Dirección General de Resoluciones Administrativas; durante este período, la parte proveedora puede presentar todos los medios de prueba que quiera hacer valer, una vez realizado lo anterior, se hace una constancia de existencia, o no existencia de promoción alguna de pruebas y en el acuerdo respectivo, se indica el resultado del desahogo de las pruebas, posteriormente se notifica al presunto infractor que presente sus alegatos, dentro de los dos días hábiles siguientes, a partir del acuerdo de pruebas, ya publicado, respectivo.

Una vez elaborados los acuerdos relativos al desahogo de las pruebas presentadas, los cuales deben ser debidamente publicados, junto con el acuerdo que recaiga a los alegatos formulados o no; el expediente queda en estado de dictarse resolución Administrativa.

Las resoluciones que emite la Procuraduría Federal del Consumidor se pueden clasificar en resoluciones con sanción y resoluciones sin sanción.

## **II.8. LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA.**

En el caso de que en la audiencia de conciliación las partes no llegaran a un acuerdo satisfactorio de sus intereses en conflicto, ni voluntariamente se sometieron al arbitraje de la Procuraduría

Federal del Consumidor; la Institución en su carácter de Autoridad Administrativa, analizará las constancias que obren en autos y de presumir que el proveedor o prestador de servicios, pudiere estar violando las disposiciones del Ordenamiento en estudio, respetando las garantías de audiencia, defensa y legalidad, pronunciará la resolución administrativa que de proceder sancionará al proveedor; este procedimiento se encuentra previsto en la sección cuarta del Capítulo XIII, de Procedimientos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en donde inicia el procedimiento por infracciones a la ley.

Si en la audiencia de conciliación, el conciliador no detectara la existencia de una posible violación, se dictará un acuerdo, en el cual se determinará el porqué no se infiere violación alguna y se dejarán a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer ante la jurisdicción Ordinaria.

De inferirse la existencia de una posible violación, se dejarán a a salvo los derechos de las partes, pero la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que ha su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

## II.8.1. CONCEPTO DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA.

Generalmente el término de resolución administrativa, se considera, como la determinación que dicta la Autoridad Administrativa en la esfera de su competencia, motivada y fundada, la cual, pone fin al procedimiento.

Para el Maestro Fernando Flores Gómez, resolución administrativa es : " La declaración o sentencia emitida por un Tribunal Administrativo, cuando ha habido litigio entre particulares y el Estado, por lo tanto, los procedimientos administrativos que surgen cuando hay controversia entre los particulares y el Estado concluyen necesariamente con una sentencia, misma que recibe el nombre de resolución administrativa." (28)

Por lo tanto, se puede decir que la resolución administrativa que dicta la Procuraduría Federal del Consumidor, es el acto jurídico con el cual se pone fin al procedimiento que se lleva ante esta Institución y por el cual se sanciona al proveedor o prestador de servicios que haya infringido alguna disposición de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al no cumplir con las obligaciones que contrajo con el consumidor o de no haber infracción a dicho

(28) Flores Gómez, Fernando, Jerarquía del Orden Jurídico en el Derecho Mexicano. Editorial Porrúa, S.A., México, D.F., Pág. 66.

Ordenamiento se absuelve al proveedor o prestador de servicios.

Las resoluciones administrativas que dicta la Procuraduría Federal del Consumidor y las sanciones que impugna por este conducto será con base a la queja presentada, las actas levantadas por esta Autoridad, con base en la publicidad ordenada por los proveedores o por cualquier otro elemento o circunstancia de la que se infiera en forma fehaciente infracción a la Ley de la materia. La resolución emitida deberá estar fundada y motivada conforme a derecho, procede dictar resolución administrativa por infracción a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### **II.8.2. TIPOS DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.**

Las resoluciones administrativas con sanción : Son aquellas en las cuales del estudio y análisis del expediente del caso se ha determinado que la parte proveedora ha violado disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y por ello ameritan la imposición de alguna de las sanciones dispuestas en los artículos 126, 127 y 128 de la Ley de la materia; haciéndose notar que la Procuraduría Federal del Consumidor puede determinar sanciones con multa, clausura o bien arresto administrativo.

Para determinar las sanciones, la Procuraduría estará a lo dispuesto

por su propia 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 VI.- El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.

En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más Autoridades Administrativas; excepto en el caso de reincidencia, artículo 133 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. (29)

La Procuraduría también puede emitir resoluciones administrativas, si no cuenta con los elementos fehacientes para determinar la imposición de alguna de las sanciones previstas en la Ley de la Materia, ya que una vez que se han analizado los autos, se concluye respecto a la inexistencia de infracciones a las disposiciones del Ordenamiento en estudio, se dicta resolución administrativa, dejando a saldo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que corresponda.

## II.9. RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

La Ley Federal de Protección al Consumidor en su Capítulo XV regula

(29) *Ibidem*, Pág. 39.

lo relativo a Recursos Administrativos y su artículo 135 establece que en contra de las resoluciones de la Procuraduría, dictadas con fundamento en las disposiciones de la propia Ley de la materia y además derivadas de ella se podrá interponer por escrito recurso de revisión, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida.

Asimismo en el artículo 136 de la Ley en estudio, el recurso de revisión se interpondrá ante la Autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el órgano Superior Jerárquico que determine el Procurador, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

El artículo 137 del mismo Ordenamiento legal, nos señala que podrán ofrecerse toda clase de pruebas, excepto la confesional siempre que tenga relación con la resolución recurrida. Al interponerse el recurso de revisión deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse los documentos relativos.

Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo, no menor de ocho ni mayor de treinta días para tal efecto. La Autoridad podrá allegarse a los elementos de convicción que considere necesarios, en lo no previsto en esta Ley en materia de pruebas se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles, artículo 138 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los quince días siguientes, artículo 139 de la Ley de la materia.

El artículo 140, señala que el recurso de revisión será improcedente en los siguientes casos:

- I. Cuando se presente fuera de tiempo.
- II. Cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se actúa; y
- III. Cuando no esté suscrito o menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

La interposición del recurso de revisión suspenderá la ejecución impugnada en cuanto al pago de multas. Respecto de cualquier otra parte de resoluciones administrativas y de sanciones que no sean multa, la suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

- I. Que la solicite el recurrente.
- II. Que el recurso haya sido admitido.
- III. Que de otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta Ley.
- IV. Que no se ocasionen daños y perjuicios a terceros en términos de esta Ley, a menos que se garanticen éstos, en el monto que fije la autoridad administrativa.

Artículo 141 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Los artículos 142 y 143 del Cuerpo Legal en comento se desprende que no procede el recurso de revisión contra laudos arbitrales y que contra la resolución emitida para resolver algún recurso no procederá otro. (30)

#### II.10. EL DESISTIMIENTO.

Si durante el procedimiento, las partes llegaran a un arreglo conciliatorio, respecto a la controversia planteada en la queja, la parte consumidora puede desistirse de la misma, dándose así, por concluido el procedimiento, turnándose posteriormente el expediente del caso al archivo general como un asunto total y definitivamente concluido. Se hace notar que el quejoso puede desistirse de la reclamación en cualquier etapa de procedimiento, desde el inicio de ésta, hasta la etapa final, que es la que se lleva a cabo en la Dirección General de Resoluciones Administrativas, siendo en esta, donde se determina si existe violación o no, por parte del proveedor o prestador de servicios, de alguna de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor; si se diera el caso, de que se hubiere determinado la imposición de alguna sanción al proveedor

(30) *Ibidem*, Pág. 40.

o prestador de servicios, ya sea multa o alguna clausura, al momento de presentar el desistimiento la parte proveedora, la Procuraduría Federal del Consumidor, como Institución de buena fé hará la reducción correspondiente a las multas que se le hubieren impuesto o bien suspenderá la sanción de clausura determinada.

Para el Profesor José Becerra Bautista: "La renuncia preventiva al ejercicio de la acción, no puede confundirse con el desistimiento de la acción cuando ya se ha puesto en ejercicio la actividad jurisdiccional del Estado, ese desistimiento es un acto jurídico unilateral que implica la pérdida de la acción e impide el curso del juicio, de tal manera que se extingue".

En cambio, cuando ya fué emplazado el demandado y hay desistimiento de la demanda, estamos en presencia de un pacto procesal, pues sólo podrá admitirse ese desistimiento si existe la voluntad concordante de la parte demandada. (31)

Para el maestro Eduardo Pallares: "El desistimiento consiste en el acto de desistirse, es decir, el desistimiento consiste en apartarse del ejercicio de un derecho o facultad procesales ya iniciados, por tanto, el desistimiento puede referirse a la acción, a la instancia,

(31) *Ibidem*. Pág. 396.

a un recurso, a una prueba, a un mandante y así sucesivamente. Pudiendo desistirse únicamente las personas que sean titulares del derecho de acción o que siendo representantes legales o convencionales de estas, estén autorizados para desistirse, lo cual existe, tratándose de apoderado, que tenga poder o cláusula especial para hacerlo. (32)

También nos indica el maestro Eduardo Pallares, que para que el desistimiento sea válido, es necesario: Que se haga en forma legal, que las personas que se desistan, tengan facultades bastantes para para ello, como ya se indicó con antelación; que la acción o el derecho materia del desistimiento sea renunciable; que el desistimiento no esté sujeto a condición, ésto es, que sea puro y simple, que la voluntad de desistirse no esté viciada por violencia, fraude o error, contrariamente a lo que se practica en los tribunales, ya no es indispensable que se ratifique el desistimiento ante la Autoridad Judicial, esa practica no tiene en la Ley ningún apoyo; el desistimiento de la demanda, solo produce la pérdida de la instancia y la obligación a cargo de quien se desista. (33)

La Procuraduría Federal del Consumidor, lleva a cabo un procedimiento meramente conciliatorio en el cual se trata de dar solución a las

(32) Pallares, Eduardo, Diccionario de Derecho Procesal Civil, Novena Edición. Editorial Porrúa, S.A., México 1976, Pág. 252.

(33) Pallares, Eduardo, Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, S.A., Novena Edición. México 1981, Págs. 112 e 114.

reclamaciones planteadas, ante ella, de una forma conciliatoria, sin que se contemplen daños y perjuicios o bien gastos y costas de los abogados, ya que en la Procuraduría, no es necesario el litigio legal, en razón de que es una Dependencia social y gratuita que cuenta con personal capacitado para dar asesorías legales, sin que los consumidores que van a plantear su queja necesiten el auxilio de algún abogado. Por lo que las pérdidas, en el caso de desistimiento corren por cuenta de cada una de las partes.

## II.11. PROCEDIMIENTO ARBITRAL ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Dada la importancia que tiene el arbitraje para resolver conflictos entre dos o más partes; a continuación se señalan algunos conceptos de arbitraje:

Para el maestro José Ovalle Favela: "Arbitraje es la Institución de una justicia privada, gracias a la cual los litigios son sustraídos a la jurisdicción de derecho común para ser resueltos por individuos revestidos circunstancialmente de la misión de juzgarlos." (34)

Para el maestro Juan Palomares de Miguel: "El arbitraje es un

(34) Ovalle Favela, José, Derecho Procesal Civil. Editorial Textos Universitarios. México, D.F. Pág. 314.

procedimiento para resolver por vía pacífica conflictos internacionales, sometiéndolos al fallo de otra persona o de una comisión tribunal." (35)

Por lo que se puede resumir que el arbitraje es el procedimiento, que tiene por objeto suplir la voluntad de las partes, para resolver conflictos entre las mismas de la manera más equitativa, práctica y expedita, procedimiento que por acuerdo de voluntades de las partes se tramita ante la Procuraduría Federal del Consumidor; en materia de arbitraje, solo conoce de los conflictos en que las partes acuerden expresamente someterse a su decisión.

El juicio arbitral que se lleve a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentra establecido en la Sección Tercera de la Ley Federal del Consumidor y en su artículo 117 establece que: "La Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previo." (36)

En el artículo 118 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se establece que: La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría en la que se señalen claramente los puntos

(35) Palomares de Miguel, Juan, Diccionario para Juristas. Editorial Noyo. Ediciones S. de R.L. México, D.F. Pág. 17.

(36) *Ibidem*. Pág. 38.

esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición. (37)

#### II.11.1. COMPROMISO ARBITRAL.

Es el acuerdo que celebran las partes para someter un conflicto al conocimiento y resolución de un árbitro ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Se formalizará en el momento en que las partes se presenten en la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje, en la Dirección de Arbitraje.

El arbitraje se puede llevar a cabo en el procedimiento en amigable composición o en estricto derecho.

#### II.11.2. EN AMIGABLE COMPOSICION.

Está fundamentado este procedimiento en el artículo 119 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice: "En amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá la libertad para resolver en

(37) *Ibidem.* Pág. 38.

consecuencia y buena fé guardada sin sujeción a las 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." (3)

Si el juicio arbitral se conviene en amigable composición se fija el negocio de arbitraje y las reglas del procedimiento las cuales se resumen:

- a) La parte consumidora (que en adelante se le denominará actora), está de acuerdo en que la queja presentada se tome como demanda.
- b) La parte proveedora (que en adelante se denominará demanda), está conforme en que el informe rendido se considere como contestación a la demanda, esto es, en el supuesto de que haya rendido informe.
- c) Conviene las partes en que podrán oralmente en la audiencia de compromiso arbitral, adicionar la actora las pretensiones que reclama y la demandada referirse a aquellos hechos que desconocía o que omitió mencionar en el informe.
- d) Las partes están conformes en que deberán considerarse

como medios de prueba; las constancias que obren en autos y que los documentos que se encuentren en su poder se obligan a presentarlos en un término de tres días hábiles para integrarlos al expediente y para el supuesto de que no se cumpla con lo antes señalado, perderán su derecho de exhibirlos con posterioridad.

- e) Las partes están conformes en que la prueba confesional podrán ofrecerla y desahogarla en la audiencia de compromiso arbitral, sin que se requiera ninguna formalidad.
- f) Dada la naturaleza de la reclamación planteada y siendo necesario el desahogo de la prueba pericial, facultan al árbitro para que nombre a un perito único, de los adscritos a la Institución, al tenor de las preguntas que el propio árbitro formule.
- g) Las partes están conformes en renunciar a cualquier recurso que pudiese interponer en contra de los autos que se dicten en el curso del procedimiento, así como en contra del laudo que se emite en amigable composición por esta Procuraduría.
- h) Las partes facultan al árbitro para que las notificaciones que deban hacerse durante el procedimiento, se practiquen por medio de listas que se fijarán en un lugar visible de la Dirección de Arbitraje, las

cuales deben contener el número del expediente y el nombre de las partes, estando conformes en que dichas notificaciones surtirán efecto, a partir del día siguiente al de su publicación, que en relación a las notificaciones que se deban hacer en forma personal, se les notificarán en el domicilio que para tal efecto hayan señalado las partes, pudiendo atenderse dichas diligencias, con cualquier persona que se encuentre en el mismo; pero en el supuesto de que no hubieran ninguna persona, facultan para que realicen por conducto de un vecino cercano a su domicilio. Una vez lo anterior y repetando el acuerdo de las partes, la Procuraduría resolverá lo procedente en conciencia y buena fé, para lo cual se remite el expediente al Departamento de laudos, a efecto de que se dicte el mismo y sólo se admitirá su aclaración. Cabe hacer mención de que en ocasiones no obstante de que las partes convinieron de que el arbitraje se llevará a cabo en amigable composición, si por la complejidad del negocio se pueden perjudicar los intereses de alguna de las partes sin intención por parte de la Procuraduría, se les invita a que el compromiso arbitral sea modificado en estricto derecho.

**II.11.3. EN ESTRICTO DERECHO.**

El artículo 120 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que: "En el Juicio Arbitral de estricto derecho, las partes formulan compromiso en el que se fijarán las reglas 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." (39)

Su procedimiento: Ante la Dirección correspondiente en el área de arbitraje, comparecen ambas partes en donde se fija el negocio del arbitraje y las reglas del procedimiento arbitral que lo regulen, lo cual en la práctica es distinto ya que si las partes no aceptan las reglas que fija la Procuraduría Federal del Consumidor, no se puede tramitar el arbitraje ya sea en estricto derecho o en amigable composición, las reglas en estricto derecho pueden ser las siguientes:

Si la parte consumidora que en lo consecutivo se le denominará actora, está de acuerdo en que la queja que originalmente presentó pueda tomarse como demanda; así se tomará y si la parte proveedora que en adelante se le denominará demandado está conforme, el informe podrá ser tomado como contestación, en el supuesto de que a juicio del árbitro se considere que se requieren mayores elementos y las

(39) **Ídem.** Pág. 38.

partes están en actitud de aportarlos, lo harán en forma oral, en la diligencia de compromiso arbitral.

En el supuesto de que no sea posible la aportación de los elementos en ese acto, se concederán tres días hábiles a la actora, con el objeto de que adicione su queja por escrito, el cual no requiere ninguna formalidad, en caso de que no esté de acuerdo en que la queja sea tomada como demanda se le concederán tres días hábiles para que presente la misma por escrito, en el supuesto de que no cumpla en el plazo concedido, se dará por terminado el arbitraje y se archivará el expediente como asunto concluido; dejando a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses. Es importante señalar que en esta fase se hace del conocimiento del actor que podrá disponer de un asesor jurídico para que lo oriente en la presentación de su demanda y la tramitación del juicio, ya que generalmente la demandada acude asesorada por su abogado.

Las partes convienen en que cuando la demandada no hubiere rendido su informe de Ley ante la Dirección de Conciliación o el mismo no reúne los elementos necesarios y se acepte la queja como demanda, tendrá tres días para adicionarlo o bien para contestar la demanda.

Cuando sea procedente señalar término para que la actora complemente

por escrito su demanda, la demandada será emplazada personalmente con la adición o la demanda para que formule su contestación correspondiente, para lo cual se señalará día y hora para que tenga verificativo la audiencia de convocatoria de demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas.

Las partes convienen en que cuando se cuenten con los elementos necesarios para tener como demanda la queja y el informe como contestación en la audiencia de compromiso arbitral, podrán ofrecer las pruebas que a su derecho convengan admitiéndose únicamente las que procedan; señalando día y hora para el desahogo de las que lo ameriten y en caso de no existir preparación y desahogo, las partes formularán sus alegatos en veinticuatro horas, por escrito; una vez lo anterior, se citará a las partes a oír el laudo correspondiente. Las partes convienen en que la audiencia de contestación de demanda, ofrecimiento y admisión de prueba, la demandada exhibirá su escrito de contestación de la cual se entregará una copia a la actora, en el caso de que no comparezca y no contestare la demanda, se le tendrá como tal en el informe, si lo rindió con anterioridad, en caso contrario, se presumirán confesados los hechos de la demanda; así mismo estarán de acuerdo que en el curso de dicha audiencia ofrezcan las pruebas que estimen convenientes, sin ninguna formalidad para ello, en forma oral o por escrito con la única limitación de que no deben ser contrarias a la moral y a las buenas costumbres o al

derecho y deben tener relación con el negocio planteado, facultando al árbitro para que dicte los acuerdos correspondientes para adicionarlos cuando así lo estime necesario, en la inteligencia de que si omiten hacerlo se tendrá perdido su derecho para tal efecto, en razón de que no procederá término extraordinario de pruebas pudiéndose recibir posteriormente sólo aquellas que tengan el carácter de supervenientes.

Las partes convienen en que ya que se han sometido al arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor si son procedentes las excepciones de incompetencia, litis-pendencia y conexidad.

Las pruebas se pueden ofrecer y desahogar en la audiencia de compromiso arbitral, o bien en la fecha que se señale para tal efecto.

Concluido el desahogo de las pruebas, las partes están conformes en que se les conceda un término de veinticuatro para que por escrito formulen sus alegatos y conclusiones.

Las partes también convienen en que todas las actuaciones practicadas en el juicio, deberán ser tomadas en consideración como elementos de prueba al dictarse el laudo que corresponda, así mismo convienen en que el árbitro, podrá en cualquier momento del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo,

con la finalidad de regularizarlo. Las partes están de acuerdo en facultar al árbitro, para que al dictar el laudo correspondiente, valore las pruebas ofrecidas en su conjunto; atendiendo a las reglas de lógica, con excepción a los documentos públicos a los cuales se les dará pleno valor probatorio, así como a que la Procuraduría Federal del Consumidor dicte el laudo que corresponda en estricto derecho conforme a las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor; en su defecto del Código Civil para el Distrito Federal y para que lo emita en el momento en que sus labores lo permitan, renunciando por lo tanto a lo dispuesto en el artículo 1390 del Código de Comercio y 87 del Código de Procedimientos Civiles, para el Distrito Federal.

El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o en su caso iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación salvo pacto en contrario, en término del artículo 121 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. (40)

Sin perjuicio de las funciones de arbitraje que puede legalmente ejercer la Procuraduría, la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial llevará una lista de árbitros, oficialmente reconocidos

para actuar como tales, dichos árbitros podrán actuar por designación de las partes o designación de la Procuraduría a petición del proveedor y del consumidor. En lo relativo a su inscripción y a su actuación se regularán por lo dispuesto en el reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las resoluciones que se dicten, durante el procedimiento arbitral, admitirán como único recurso el de revocación que deberá resolverse por el árbitro designado, en un plazo no mayor de cuarenta y ocho horas.

El laudo arbitral, sólo estará sujeto a aclaración dentro de dos días siguientes a la fecha de su notificación. Lo anterior con fundamento en el artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. (41)

Las partes facultan a la Procuraduría para que una vez que se dicte el laudo arbitral y se les haya notificado, se señale hora y fecha, a efecto de que comparezcan ambas partes a ratificar el debido cumplimiento del laudo ordenado, apercibiéndoseles a las partes para que en el caso de no asistir se les impondrá una medida de apremio.

Las partes también pueden acordar dar por terminado en cualquier etapa del procedimiento el negocio arbitral mediante algún convenio

(41) *Ibidem*. Pág. 33.

que se efectúe ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Las partes están de acuerdo en que las notificaciones se harán de manera personal y por listas que se fijen en la Dirección de Arbitraje, tratándose de personales, en caso de que no se encuentre al requerido, se dejará la notificación con la persona que se encuentre en el acto de la diligencia, en caso de no encontrarse ninguna persona o al requerido, se fijará en la puerta del inmueble o al vecino más cercano se le dejará; se deberán notificar en los domicilios cuando se trate del auto que ordene el día y hora para el desahogo de la prueba confesional, reconocimiento de documentos, el requerimiento de un auto que deba cumplirse, el laudo que se emita o cuando se estime necesario porque se trata de un caso urgente; todas las demás notificaciones se harán por medio de listas que se fijarán diariamente en un lugar visible, en la Dirección de Arbitraje en la cual se señala el número de expediente y de las partes, surtiendo efectos de notificación al día siguiente en que se fije dicha lista.

Todas las promociones relativas al juicio arbitral deberán ser presentadas en la Oficialía de Partes de la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones o bien en la Oficialía de Partes común de la Procuraduría Federal del Consumidor salvo la contestación de la demanda que deberá hacerse directamente ante el Secretario Arbitral, estando conformes las partes en que de no ser así se les tendrá por

no presentadas aún cuando se hubieren presentado en otras oficinas de la Procuraduría, así mismo, al momento de presentarse documentos originales, deberán adjuntarse copias fotostáticas legibles de los mismos, con el objeto de que se devuelvan los originales previo cotejo y certificación de los mismos para que se anexen al expediente.

Las partes están de acuerdo en que si alguna de ellas faltara a la hora señalada para la celebración de las audiencias que deban realizarse, en el curso del procedimiento, sólo tendrán derecho a intervenir en las actuaciones subsecuentes a su comparecencia.

#### II.11.4. VENTAJAS DEL ARBITRAJE.

Para la parte actora o demandada, el designar árbitro para conocer de un negocio a la Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes ventajas:

En primer orden, es una forma de resolver convencionalmente una controversia, no es necesario acudir a los Tribunales Judiciales. La solución de la controversia se efectúa con imparcialidad y tiempo breve, es un procedimiento sencillo, permite una mayor comprensión del problema debido a la amplitud de sus diligencias, toda vez que acepta todos los medios de prueba que no sean contrarios a la moral y al derecho que tengan relación con el negocio del arbitraje, las

partes acuden al arbitraje con la buena voluntad de resolver sus conflictos.

Podríamos resumir que el arbitraje es una actividad jurisdiccional desarrollada por los árbitros para resolver el conflicto de intereses que les ha sido sometido por los interesados, que es como define el arbitraje el Diccionario de Derecho de Rafael de Pina Vara.

Así mismo nos indica que: El ejercicio de la función jurisdiccional, corresponde en general a Organos específicos constituidos para este efecto por el Estado, no siendo obstáculo, para que esté en determinadas condiciones el propio Estado, concede a las partes, la facultad de constituir accidentalmente un órgano especial para el ejercicio de la jurisdicción, limitando su actividad a la resolución de un caso concreto, el arbitraje no tiene el asentamiento unánime de los procedimientos acerca del carácter de esta Institución y su conveniencia práctica, los tratadistas exponen las más contrarias opiniones. (42) Es cierto desde luego que los árbitros no tienen rigurosamente los mismos poderes que los jueces profesionales, pero no lo es que carezcan de los que son indispensables para el ejercicio de la jurisdicción, en el caso que se les somete, pues buena prueba de ello es que producen un laudo que no es otra cosa, en el último

(42) De Pina, Rafael y De Pina Vara, Rafael. Diccionario de Derechos. Op.Cit.Pág.96.

término que una sentencia a la que si bien una legislación no concede fuerza ejecutiva, sin la homologación de un Organó Judicial, este requisito que no es esencial en el juicio de árbitros y el del que prescinde en muchos países, no se puede desvirtuar la verdadera naturaleza de los árbitros.

La experiencia de la vida forense, sin embargo, no nos muestra los resultados del funcionamiento de esta Institución como argumento favorable a su mantenimiento. En realidad es una organización del servicio Público Judicial que cuenta con Jueces competentes y honestos, la constitución de los Tribunales accidentales de esta naturaleza es absolutamente innecesaria, pudiendo ser por otra parte, substituidos con ventaja por la implantación del jurado civil. Cuando se trate de dilucidar la naturaleza jurisdiccional o no de la actividad de los árbitros. Hay que establecer una distinción neta entre los árbitros propiamente dicho y los "Amigables-Componedores".

Los árbitros resuelven las cuestiones a ellos sometidas con arreglo; la jurisdicción es una actividad aplicada del derecho, no se pueden por menos atribuir, carácter, jurisdiccional a la actividad que estos jueces accidentales desarrollan, por lo contrario a los amigables componedores que resuelven las cuestiones a ellos sometidas no con sujeción al derecho, sino "A su leal saber y entender", no desarrollan en tales casos actividad jurisdiccional porque no son evidentemente

aplicadores del derecho.

#### II.11.5. LAUDO ARBITRAL

Para el Diccionario de Derecho de los Juistas Rafael de Pina y Rafael de Pina y Vara, es: "La resolución de los jueces árbitros o arbitradores sobre el fondo de la cuestión que se les haya sometido por las partes interesadas, dictadas en el procedimiento seguido al efecto." (43)

El laudo es una verdadera y propia sentencia tanto por su contenido como por sus efectos. En algunos sistemas procesales el laudo necesita para ser eficaz, la homologación del Juez, en nuestro sistema procesal este requisito no existe.

Para el maestro José Becerra Bautista, el laudo es: "La resolución que pronuncian los árbitros en los términos del compromiso y de la cláusula compromisoria. Por lo tanto debe ver el negocio o negocios sujetos al arbitraje aún cuando la Ley nos dice en forma expresa, debe de contener todos los requisitos formales que a las sentencias atribuyen la Ley y la doctrina." (44)

(43) *Ibidem*. Pág. 330.

(44) Becerra Bautista, José, El Proceso Civil en México. Editorial Porrúa, S.A. Pág. 391.

De lo anteriormente señalado, podemos decir, que el laudo arbitral es la resolución que la Procuraduría Federal del Consumidor, al actuar como árbitro dicta en relación al negocio que en su caso se lo presente, que puede ser condenatoria para alguna de las partes y tiene el carácter de sentencia definitiva, es decir, la parte a quien resulte favorable podrá solicitar ante el Juez Civil competente la ejecución del mismo como se observa en el artículo 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. (45)

Así mismo, como lo indica el artículo 110 de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor: "Los convenios y los laudos emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor tienen fuerza de cosa juzgada y traer aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, elección del interesado. (46)

En su artículo 121, la Ley Federal de Protección al Consumidor nos establece: "Que el Laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o en su caso iniciar su cumplimiento dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario." (47)

(45) Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. Trigesima Segunda Edición. Editorial Porrúa, S.A. Pág. 116.

(46) Ibidem. Pág. 38.

(47) Ibidem. Pág. 38.

Así mismo el artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala: "Sin perjuicio de las funciones de arbitraje que puede legalmente ejercer la Procuraduría, la Secretaría llevará una lista de árbitros independientes oficialmente reconocidos para actuar como tales. Dichos árbitros podrán actuar por designación de la Procuraduría a petición del proveedor y del consumidor en lo relativo a su inscripción y actuación, se regularán por lo que disponga el reglamento de la propia Ley. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo de no mayor de cuarenta y ocho horas.

El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación. (43)

(43) *Ibidem*. Pág. 39.

## CAPITULO III

### LA DEFENSORIA DE OFICIO

#### III.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.

##### III.1.1. GRECIA.

En Grecia el defensor de oficio tuvo gran preponderancia; se pueden apreciar ciertos rasgos que nos motivan a pensar en tal aseveración, ya que existe en la costumbre y en las mismas del derecho griego. En la primera época la defensa legal estuvo encomendada a personas que por sus dotes oratorios podrían impresionar a los jueces en los tribunales. Con posterioridad el patrocinio jurídico empieza a tomar forma como profesión y señala a Pericles como el primer abogado profesional. (49)

Si bien el ofendido presentaba la acusación al habersele afectado en su persona o en sus bienes no le era permitido que sostuviera dicha acusación, por tanto, podía hacerlo otra persona, ajena al delito cometido, de esa manera, el acusado imponía su actuación para defenderse contra la imputación de que era objeto, pero surgieron asuntos

(49) Arellano García, Carlos, Práctica Jurídica. Editorial Porrúa. México 1979, Pág. 80.

en los cuales se podía allegar en su auxilio, por parte de otra persona ajena al juicio. Tales personas podían presentar pruebas, formular alegatos y en síntesis, exhibir todo el material necesario para la defensa.

El tribunal llevaba a cabo los juicios orales de carácter público sancionando a quien realizara actos que contravinieran a la costumbre o a ciertos usos.

En fin, las personas que actuaban por parte del ofendido podían presentar la acusación en su caso, y en esa misma medida, aquellas personas que actuaban para la parte infractora, auxiliaban al imputado de dicha acusación, aunque la participación de esos últimos tenían su excepción, ya que su actuación no podía figurar en delitos de orden privado y se hacía extensa a las personas que auxiliaban al sujeto pasivo. (50)

### III.1.2. R O M A .

En Roma, la mayoría de los pueblos primitivos lograron la rapidez y eficacia en los juicios, en este sistema de derecho no se permitía la intervención de terceras personas ajenas al juicio.

(50) Collín Sánchez, Guillermo, Derecho Mexicano de Procedimientos Penales. Editorial Porrúa. México 1977. Pág. 17.

Con el transcurso del tiempo tanto en Atenas como en Roma se estableció la práctica de que el inculpado tuviera a su lado un hábil experto orador, lo cual derivó en actuaciones comunes. El experto orador tenía como objeto el otorgar una defensa ante los Tribunales que conocían del asunto, su actuación legal llegó a compensar la pujanza del acusado, logrando por lo general que el orador personificara a los individuos ante los Tribunales.

Las dificultades que surgen al introducir estos elementos constituidos durante la primera parte del proceso y que nacen como respuesta a la expansión del Imperio Romano, dieron lugar a que en ese primer momento procesal, intervenga el imputado de una manera efectiva, para hacer valer sus derechos, resultando imposible ejercer la defensa para sí, ya que se hacía sólo mediante el defensor u orador, aunque muchas veces las defensas no logran su propósito, resultando, por consiguiente inadecuadas, lo cual se reflejaban en el momento en que se dictaban las sentencias.

El "Experto Orador", aparece sólo cuando el trámite procesal permite introducirse al lado del acusado, porque en la práctica se llegó a la conclusión de que la actuación del defensor, en lugar de lograr su propósito, que era el de auxiliar al infractor, originaba que se sentenciara desfavorablemente, por defectos tales como allegar al Tribunal los recursos necesarios para una mejor defensa.

Se encuentra en Roma, además de los "Oradores Defensores" a los "Patronus o Causidicos, que son asesorados por juris-perito o advocatus (personaje que poseía una profesión especial), pero esta diversidad de personas que tenían la misma función originó que se fundiesen estos personajes en uno solo." (51)

### III.1.3. IMPERIO AZTECA.

En el período azteca, su organización social regulaba con eficacia las relaciones entre los hombre, entre ellos y el Estado y entre éste con el ciudadano, bajo un sistema de subordinación clasistica, donde la jerarquía de los estratos sociales marcaba con las garantías, las libertades pública y las restricciones impuestas a esas libertades.

La organización política del pueblo azteca se encabezaba por el "Tecuhtli", que era el señor absoluto y denominado por antonomasia monarca; el Tecuhtli era el jefe militar y el Tlamacaz un alto jerarca religioso; estos personajes fueron la base gobernante del pueblo azteca y de cuyas familias y grupos aristocráticos que los rodeaban, fueron electos todos los soberanos de Tenochtitlan. Alrededor de estos personajes se encontraban los demás jefes políticos y sacerdotales de los barrios o calpullis, de los pueblos conquistados y más tarde de todo el imperio mexicano

que surgió de las conquistas realizadas. (52)

En lo referente a la designación de sus dirigentes entre el pueblo azteca se elegía al monarca; el cuerpo elector estaba compuesto por cuatro miembros, escogidos exclusivamente del grupo aristócrata (Tecuhtlis y Tlamacas), quienes en unión con el Consejo de Ancianos y Militares distinguidos, señalaban primero al candidato, mismo que debía demostrar antes de tomar el poder, sus cualidades como militar, como sacerdote y como político.

#### III.1.4. IMPERIO MAYA.

El pueblo Maya tenía una organización simple en comparación con el pueblo azteca, pero eficaz y severa. Amantes de la paz social, sancionaban de acuerdo al delito cometido, con penas que iban desde la muerte y la esclavitud (que era hereditaria), hasta otras menos rígidas como la infamia y el desprecio público.

Hacían justicia los batabs (Caciques), y otros delegados especiales del Ahau. Se imponían penas que eran muy severas, de las sentencias no había apelación, las sanciones que figuraron en el derecho penal maya, fueron la muerte, la esclavitud, infamación y la indemnización o satisfacción.

(52) Historia General de México. El Colegio de México. Tomo I, México 1976. Pág. 193 y 194.

La prisión y los sacrificios humanos aún cuando se aplicaban no se consideraban propiamente como sanciones; la prisión se usaba para retener al delincuente durante el proceso y los sacrificios humanos se utilizaron como motivos religiosos exclusivamente. (53)

### III.1.5. DERECHO COLONIAL.

A la llegada de los españoles al Nuevo Mundo, éstos se percatan de las prácticas sociales de los indígenas en cuanto a su organización social; los conquistadores incorporan a su sistema social, ciertas disposiciones o costumbres que regían a los indígenas, para acoplarlas o complementarlas con su sistema de leyes expedido por la Corona, ya que resultaban beneficiosas para su labor de introducir en las colonias una nueva cultura, siempre y cuando tales disposiciones no contravinieran las disposiciones de la Corona.

Al finalizar la conquista, la Corona Española dotó a los nativos de las colonias, de cierta protección en el aspecto legislativo, aunque en la práctica no pasaban de ser letra muerta tales leyes.

En 1528 surgieron las Leyes de las Indias, las cuales establecen

(53) Pérez Galaz Juan de Dios. Derecho y Organización Social de los Mayas. Editorial Diana. México 1933. Págs. 101 a 113.

medidas protectoras para los nativos, como lo es procurar ofrecer a los indígenas seguridad, justicia y libertad, aunque a veces se les seguía tratando en forma inhumana, estas Leyes sirvieron de fundamento para que más tarde algunos hombres lucharan en favor de los desprotegidos.

Se contempla la figura del personero, hombre que está previsto en la recopilación de leyes de Indias y que era el encargado ante el Tribunal que juzgaba al infractor, de hablar en favor de él, además de realizar ciertas actividades encaminadas a favorecerlo durante el Juicio.

En primer lugar se contemplaban a nivel de Ley la figura del personero, como garantía de los inculcados; en segundo lugar esta figura era designada por el Tribunal mismo, y en tercer lugar, su función fundamentalmente era la de realizar ciertas actividades para lograr ante el Tribunal una sentencia favorable.

Durante la Colonia, el Clero era el Organo encargado de juzgar a los individuos; por tanto, era considerado como la única Autoridad capaz de castigar a los infractores y como tal regulaba de una manera clara la personalidad del defensor de oficio, casi como está regulado hoy en día.

El personero era considerado como un Organo Jurisdiccional, jerárquicamente superior y sus funciones estriban en auxiliar al infractor; en realidad venía a ser una actuación meramente protocolaria, sin ninguna trascendencia, ya que guardaba en secreto todo lo concerniente al procedimiento, dejando al inculcado sin un previo conocimiento de la forma cómo sería juzgado, ni en base a qué fundamento estaba basada su sentencia.

#### **III.1.6. MEXICO INDEPENDIENTE.**

En los años en que México se libera del yugo español y al surgir la problemática propia de su Independencia, intenta desligarse de la influencia ibérica en todos sus aspectos, retomando una forma de Gobierno nuevo, con vistas a lograr una mejor manera de crecer y fortalecer a la nueva nación.

Esto no significa un cambio fácil en el País y entre los principales obstáculos, estaba el de tratar de asegurar los derechos del hombre, sin ninguna base que sustentara un sistema jurídico establecido y estructurado como tal.

Ante esta situación, se insertan diversos Ordenamientos en los que se pretende asegurar las garantías individuales, reglamentados en la Constitución, derechos y prerrogativas que el aprehendido debía poseer; aunque esto tiene un resultado irrelevante, en virtud

de carecer el País de un sistema jurídico consolidado, que brindara protección en lo referente a las defensas que debería tener el inculpado, lo cual dió lugar a que en este período no se pueda hablar de la existencia del defensor.

Al promulgarse la Constitución de 1824, los constituyentes olvidan señalar el derecho de defensa como una garantía para el pueblo mexicano; de esta forma, jurídicamente el derecho de defensa no se encuentra consagrado en esta Carta Máxima.

En la organización de los poderes constitutivos de la nación, el legislador, ya con una mejor visión de la problemática existente, se ve en la necesidad de realizar modificaciones a la Constitución y para el año de 1857, el Congreso considera en proyecto el artículo 24, donde se debate el nombre con que se designará al asesor de los inculcados sin recursos económicos, si personero o defensor, se llegó a la conclusión de llamarlo de manera precisa, "Defensor de Oficio".

### III.2. EL DERECHO DE DEFENSA EN LAS CONSTITUCIONES DE 1857 Y 1917.

#### Constitución de 1857.

El Acta de Reformas se preocupó por organizar la defensa de los

derechos individuales y por mantener dentro de su jurisdicción respectiva a la Federación y a los Estados, instituyendo para el primer objetivo el procedimiento judicial y para el segundo, el control político.

#### **Constitución de 1917.**

En el derecho mexicano los actos de defensa están regidos por un sistema muy amplio de libertad, los puede realizar tanto el sujeto activo del delito, la persona o personas de su confianza, ambos y el defensor de oficio, todo esto, tendiente a garantizar una justicia pronta, rápida y equitativa.

El constituyente de 1917 instituye la obligatoriedad de la defensa durante el proceso, dando lugar a que por primera vez en la historia jurídica de las garantías individuales de nuestro País, se consagre de una manera clara y definida esta garantía.

La constitución consagra la garantía de la defensa, así en su artículo 20 estipula:

" En todo juicio del orden criminal tendrá el acusado las siguientes garantías:

IX.- Se le oirá en defensa por sí o por persona de su confianza o por ambos, según su voluntad. En caso de no tener quien lo defiende, se le presentará lista de los defensores de oficio para

que elija el o los que le convengan. Si el acusado no quiere nombrar defensores; después de ser requerido para hacerlo, al rendir su declaración preparatoria, el Juez le nombrará uno de oficio. El acusado podrá nombrar defensor desde el momento en que sea aprehendido y tendrá derecho a que este se halle presente en todos los actos del juicio; teniendo derecho a hacerlo comparecer cuantas veces se necesite. (54)

El procesado puede por sí mismo llevar a cabo los actos de defensa que estime pertinentes, pero la Institución debe estar a cargo de técnicos en la materia, en que el ciudadano se ve un tanto limitado con esta posibilidad de la autodefensa en la medida en que se desvirtúa la naturaleza específica del defensor, aún cuando el procesado fuere un profesional de la materia, no subsanaría ni estaría a la altura para procurarse una buena defensa por sí o para sí.

La figura del defensor de oficio tuvo que evolucionar en nuestra legislación durante mucho tiempo, pues si bien es cierto que en anteriores legislaciones que se remontan a la llegada de los españoles, ya concibe esta garantía individual, en la práctica era sólo una figura protocolaria para iniciar el proceso, o bien

(54) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con vista panorámica y Guía instantánea. Octava Edición. Editorial Oliguín, S.A. de C.V. México 1992. Pág. 20.

de fuerza de Ley, por existir un Gobierno débil y falto de consistencia, para constituirse como tal. Es hasta la Constitución de 1917, que se concibió esta garantía en forma clara y precisa.

### **III.3. ORGANIZACION DE LA DEFENSORIA DE OFICIO EN EL SISTEMA JURIDICO MEXICANO ACTUAL**

Por defensor de oficio se entiende, según el artículo 8º de la Ley de la Defensoría de Oficio del fuero común en el Distrito Federal. Al servidor público que posea tal designación y que tiene a su cargo la asistencia jurídica de aquellas personas que no tienen una defensa legal particular. (55)

Según el artículo 7º de la Ley de la Defensoría de Oficio: "Los Defensores de Oficio serán nombrados y reubicados por el Coordinador General Jurídico del Departamento del Distrito Federal y el Jefe del Departamento del D.F., quienes vienen siendo los titulares de la defensoría de oficio. (56)

El artículo 5º de la Ley de la Defensoría de Oficio del fuero común en el D.F. en su capítulo I de Disposiciones establece: "Que a

(55) Ley de la Defensoría de Oficio del fuero común en el Distrito Federal.- Diario Oficial de la Federación del 9 de Diciembre de 1967.- Pág. 39.

(56) *Ibidem*. Pág. 39.

los Defensores de Oficio les está prohibido por razones obvias ejercer su profesión en la materia de su adscripción, con excepción de causa propia de su cónyuge o concubina y parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civil; asimismo no podrán ejercer como apoderados jurídicos, tutores curadores o albaceas a menos que sean herederos o legatorios, ni podrán ser depositarios judiciales, síndicos o administradores interventores en quiebra o concursos, ni corredores comisionistas o árbitros, ni las demás actividades semejantes a sus funciones" (57)

Considero de suma importancia transcribir el contenido del artículo 16 de la Ley de la Defensoría de Oficio del fuero común en el D.F. que se refiere a las obligaciones de los defensores de oficio y que son los siguientes:

- I.- "En asuntos de naturaleza civil, familiar y de arrendamiento inmobiliario, prestar servicios de asesoría, patrocinio o defensa a las personas que lo soliciten en los casos a que se refiere el segundo párrafo del artículo 2º, de este mismo ordenamiento".
- II.- "En asuntos de naturaleza penal, prestar el servicio

(57) *Ibidem*, Pág. 39.

de defensa a las personas que lo soliciten o cuando sea ordenado por designación judicial".

- III.- "Desempeñar sus funciones en el área respectiva y de acuerdo con su adscripción, a efecto de brindar en forma oportuna los servicios de la Defensoría de Oficio a la ciudadanía del Distrito Federal;"
- IV. "Interponer bajo su más estricta responsabilidad, los recursos que procedan conforme a la Ley, en los asuntos encomendados por la ciudadanía del Distrito Federal, o que la Autoridad competente les haya asignado, para no dejar en estado de indefensión al interesado;"
- V.- "Formular los amparos respectivos cuando las garantías individuales de sus representados se estimen violados por la Autoridad correspondiente;"
- VI.- "Llevar un libro de Registro en donde se asentarán todos y cada uno de los datos inherentes a los asuntos que se les encomendaron, desde su inicio hasta su total resolución formando expedientes de los asuntos a su cargo;"
- VII.- "Rendir dentro de los tres primeros días de cada mes un informe detallado de las actividades realizadas en el mes próximo anterior correspondiente, anexando copia de todas sus actuaciones;"

- VIII.- "Asistir diariamente a las agencias del Ministerio Público y Juzgados de su adscripción y a sus propias oficinas permaneciendo en ellas el tiempo necesario para el fiel desempeño de las defensas que les están encomendando;"
- IX.- "Auxiliar a su defensa en toda diligencia a efecto de lograr la debida prestación del servicio;"
- X.- "Comunicar al superior jerárquico del sentido de las promociones o sentencias recaídas en los asuntos encomendados a su responsabilidad, enviando copia de las mismas;"
- XI.- "Sujetarse a las instrucciones que reciban de sus superiores jerárquicos para la eficacia de las defensas a ellos encomendadas, y
- XII.- "Las demás que este ordenamiento y otras disposiciones jurídicas les señalen". (58)

Se observa, que son de naturaleza variada las obligaciones de los defensores de oficio; las hay referentes al patrocinio y asesoría jurídica, con las particularidades de cada adscripción y que son de naturaleza propiamente jurídica; otras de naturaleza

administrativo como llevar un libro de registro de datos de los asuntos, rendir informe de actividades y otras más que pueden ser de muy diferente naturaleza, como pueden ser aquellas que señalen otras disposiciones, a que remite la última fracción del artículo.

#### III.4. PROCEDIMIENTO DE INGRESO.

Para ser nombrado defensor de oficio, se debe aprobar el exámen de oposición que determine el Departamento del Distrito Federal; dicho exámen se sustentará ante un jurado constituido por 3 miembros; el Coordinador General Jurídico, el Director General de Servicios Legales de la Coordinación General Jurídica y el Director General Jurídico y de Estudios Legislativos, los 3 funcionarios del Departamento del Distrito Federal, según previene el artículo 10 de la Ley de la Defensoría de Oficio del fuero común en el Distrito Federal. (59)

El artículo 15 de la Ley de la Defensoría de Oficio señala como requisitos para ser defensor de oficio los siguientes:

- I.- "Ser ciudadano mexicano en el pleno ejercicio de sus derechos"

- II.- "No tener más de 60 años de edad, ni menos de 21, al día de la asignación"
- III.- "Ser Licenciado en Derecho con título legalmente expedido y registrado en la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.  
En materia civil y del arrendamiento inmobiliario, deberá al menos ser pasante de la citada profesión y contar con la autorización vigente expedida por la citada Dirección General de Profesiones, prevista en la Ley reglamentaria del artículo 5º Constitucional, relativo al ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.
- IV.- Acreditar no haber sido condenado por delito, intencional, sancionado con pena corporal y
- V.- Acreditar el examen a que se refiere el artículo 9º de la presente Ley." (60)

De lo anterior se observa que en el segundo párrafo de la fracción III de este artículo que se ha transcrito, el legislador fue menos exigente en materia civil y del arrendamiento inmobiliario, al no exigir a los defensores de oficio adcritos a esas materias, el título de licenciado en derecho y pedir sólo carta de pasante, debidamente requisitado y no así a las materias penal y familiar

que si requiere titulo el defensor.

## CAPITULO IV

### LA DEFENSORIA DE OFICIO COMO INSTANCIA AUXILIAR EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

IV.1. Medios con los que cuenta la Procuraduría Federal del del Consumidor, para poder hacer cumplir los convenios que se celebran ante ella y los laudos que emite.

Para hacer cumplir los convenios que son aprobados por la Procuraduría, el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, nos propone que para hacerlos efectivos, se puede hacer valer las medidas de apremio que contempla la misma Ley.

Las medidas de apremio que puede imponer la Procuraduría Federal del Consumidor, están contemplados en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que estatuye:

"La Procuraduría para el desempeño de sus funciones que le atribuye la Ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

I.- Multa por el equivalente de una hasta doscientas veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, en el caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo; y

II. El auxilio de la fuerza pública (61)

Por lo que se entiende en el primer párrafo del artículo antes mencionado, la Procuraduría puede imponer una multa que va desde una a doscientas veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, pudiere ser que en caso de que un proveedor no dé cumplimiento a un convenio que ha celebrado ante esta Autoridad Federal, por cada día que transcurra se le podrá imponer otra nueva multa. Pero qué sucede si el proveedor no dá cumplimiento a dicho convenio, a pesar de las multas impuestas, la Procuraduría podrá imponer multas sin tomar en cuenta el monto de lo reclamado por el consumidor en el convenio, o qué beneficio tiene el consumidor al imponérsele al proveedor las multas antes referidas.

La Procuraduría para hacer cumplir los laudos que ella emite puede hacerlos cumplir de la siguiente manera:

Por principio de cuentas en el artículo 121 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se estipula que: "El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes, deberá cumplirse o en su caso iniciar su cumplimentación dentro

(61) Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación del 24 de Diciembre de 1992. Pág. 29.

de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario." (62)

Y en caso de incumplimiento, el artículo 128 de la Ley Federal de Protección al Consumidor nos establece que: "Las infracciones a lo dispuesto por los artículos, entre otros 121, serán sancionados con multa por el equivalente de una hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal; en casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura del establecimiento hasta por quince días." (63)

De lo anteriormente señalado se desprende que la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con algunos medios para hacer cumplir los convenios que se celebran ante ella y los laudos que ella misma emite; pero porque el artículo 110 de la Ley de la Materia estipula que los convenios y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los Tribunales competentes en la vía de apremio o en un juicio ejecutivo, a elección del interesado. (64)

La respuesta a este cuestionamiento está en que cada uno de los convenios que se celebran, tienen un interés particular y obligaciones distintas y no siempre puede lograrse su cumplimiento

(62) *Ibidem*. Pág. 38.

(63) *Ibidem*. Pág. 38.

(64) *Ibidem*. Pág. 38.

con multas, que en realidad no incumben al consumidor, ni benefician en nada; por lo que considero que lo más conveniente sería que en vez de multar al proveedor y esperar que esas multas le sean cobradas, se solicitara su cumplimiento por la vía de apremio o bien mediante un juicio ejecutivo, en virtud de que como todos sabemos, dichos procedimientos, son más ágiles y van a permitir al consumidor, se le cumpla su convenio directamente, o bien el laudo, obligando al proveedor; más no esperar una presión por parte de la Autoridad, haber si de esta forma, el proveedor está en posición de cumplir, máxime que no se tiene la certeza de que dicha presión es o no suficiente para obligar al proveedor y que prefiera cumplir con el laudo arbitral emitido o con el convenio celebrado, que paga las sanciones que se le impongan; y si tomamos en cuenta del tiempo que tendrá que correr para realizar todo el procedimiento necesario para el cobro de las sanciones económicas que en su caso se le impusieran a la parte proveedora, lo cual es indefinido, ya que no se tiene una fecha determinada para la realización de la cobranza, en virtud de que la Procuraduría Federal del Consumidor es auxiliada para esta función por la Tesorería del D.F., o en su caso, por el Tesorero Municipal de cada estado de la República.

#### **IV.2. COSA JUZGADA.**

Para el maestro Ignacio Burgoa O., Cosa Juzgada es: la expresión

que involucra la existencia de una sentencia ejecutoria en un caso concreto que por este acto jurisdiccional se entiende resuelto definitivamente y sin ulterior recurso alguno. (65)

El artículo 426, del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal establece: "Hay cosa juzgada cuando la sentencia causa ejecutoria y causan ejecutoria por ministerio de Ley:

1. Las sentencias pronunciadas en juicio cuyo interés no pase de cinco mil pesos.
2. Las sentencias de segunda instancia.
3. Las que resuelvan una queja.
4. Las que derimen o resuelvan una competencia y
5. Las demás que se declaran irrevocables por prevención expresa de la Ley, así como aquellas de las que se dispone que no haya más recurso que la responsabilidad. (66)

Y el artículo 427, del Código de Procedimientos Civiles para el D.F., nos establece que causan ejecutoria por declaración judicial:

1. Las sentencias consentidas expresamente por las partes o por sus partes o por sus mandatarios con poder o cláusula especial.

(65) Burgués Orihuela, Ignacio. Diccionario de Derecho Constitucional, Garantías y Amparo. Editorial Porrúa, S.A., Primera edición, 1984, Pág. 61.

(66) Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. Editorial Porrúa, S.A., 2a. edición, Pág. 102.

2. Las sentencias de que hecha la notificación en forma no se interpone recurso en el término señalado por la Ley; y
3. Las sentencias de que se interpuso recurso pero no se continuó en forma y términos legales o se desistió de él la parte o su mandatario con poder o cláusula especial; (67)

#### IV.3. VIA DE APREMIO.

Esta distinción del juicio ejecutivo y de la vía de apremio, responde a la estructura de nuestro Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. El juicio ejecutivo tiene una íntima relación con la vía de apremio, porque ésta, es una vía ejecutiva, precisamente es vía de ejecución y el juicio es ejecutivo.

El artículo 444 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, concede al ejecutante la opción para irse a la vía de apremio o al juicio ejecutivo. (68)

El juicio ejecutivo se basa en una sentencia, en un convenio, ó en un laudo. La vía de apremio es la forma normal de ejecutar la sentencia. Ya con una sentencia se puede recurrir a un segundo juicio, que es el juicio ejecutivo; en la práctica, no es usual

(67) *Ibidem.* Pág. 103.

(68) *Ibidem.* Pág. 105.

que se elija el juicio ejecutivo en vez de la vía de apremio.

El artículo 500, del Código de Procedimientos civiles para el Distrito Federal, es el primero que habla de la vía de apremio, no la define, simplemente dice que procede la vía de apremio o instancia de parte, siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio, ya sea por las partes o por terceros que hayan venido al juicio por cualquier motivo. (69)

La naturaleza del vocablo apremio, viene de apremiar, urgir, forzar a alguien a que haga algo. El apremio judicial es un apremio forzoso. Se está compeliendo a alguien a cumplir con algo a través del apremio. Es decir, consiste en la ejecución forzosa de algo y básicamente en la ejecución de las sentencias mediante el procedimiento de embargo y remate.

El embargo y el remate son fases de un procedimiento expropiatorio, no por causa de utilidad pública, sino por causa de utilidad privada, de utilidad particular. Este procedimiento expropiatorio se lleva a cabo debido a la existencia de una sentencia, o bien de un

crédito indubitable. En ese caso la vía de apremio consiste en la afectación de bienes para someterlos a un procedimiento de venta, a fin de que con el producto de esa venta se haga pago al acreedor de su crédito. En esto consiste la ejecución forzosa. (70)

#### IV.4. JUICIO EJECUTIVO.

Para el maestro Eduardo Pallares el Juicio Ejecutivo, no tiene por objeto como el declarativo, declarar un derecho dudoso, sino hacer ejecutivo el que ya existe reconocido, en una prueba preconstruida, es decir, perfeccionada antes del Juicio. Comunmente se dice que el juicio se caracteriza porque comienza con ejecución. Esto es cierto, pero tal circunstancia, no apunta a la esencia misma del juicio, sino una de las consecuencias que derivan de su propia naturaleza. Lo propio de los procedimientos ejecutivos es que mediante actos jurisdiccionales, se hace ejecutivo un derecho cuya existencia demostrada con un documento auténtico. (71)

La naturaleza jurídica del juicio ejecutivo, nos dice el Lic. Cipriano Gómez Lara es la inversión del orden normal aparece porque primero está la fase de ejecución y después la de conocimiento.

El fundamento de lo anterior está en la existencia del título

(70) Gómez Lara, Cipriano.-Derecho Procesal Civil.-Editorial Trillas.- Pág.162.  
(71) Eduardo Pallares.-Diccionario de Derecho Procesal Civil.-Edit.Porrúa,S.A. novena edición, Pág.486 y 487.

ejecutivo, que constituye una prueba preconstruída de la acción que se ejercita y es una prueba documental preconstruída porque el documento ejecutivo se consigna con indebitabilidad, una obligación en forma fehaciente, clara exigible y líquida.

Sin título ejecutivo no hay juicio ejecutivo, en virtud de las leyes procesales suelen posibilitar la creación de títulos ejecutivos y una vez fabricados ir con ellos al juicio ejecutivo. (72)

El juicio ejecutivo es evidentemente ágil, en relación a su procedimiento. En virtud de que el actor presenta su demanda, acompañada de los documentos base de la acción y fundamentalmente del título ejecutivo que el juez la acepta, dándole entrada, procediendo a dictar el auto de ejecución, ordenando que se emplazara al demandado para que dentro del término de nueve días realice el pago, o se excepcionara.

El juicio ejecutivo tiene una relación trilateral, es decir actor, juez y demandado, con el embargo que es la base y principio del juicio, se supone que el demandado no acató el requerimiento de pago que se le hizo; hecho el embargo se procede a emplazar al

al deudor; el juicio continua según los distintos supuestos posibles; la no comparecencia del demandado, contestación negativa de su parte; excepciones, allanamiento etc., se abre el periodo probatorio, de diez días y el juez, al admitirlas señala día y hora para la celebración de la audiencia, en la cual se reciben y desahogan las pruebas en forma oral; la sentencia se dicta dentro del plazo de ocho días, contando a partir de la fecha de citación.

La característica es inicial de este proceso, es que no tiende a un examen y a la consiguiente resolución de un problema como el proceso contencioso ordinario, sino que parte de una presunción que favorece al actor, precisamente por que éste acompaña a su demanda el título ejecutivo, del que deriva un derecho presuntivamente indiscutible.

De lo anteriormente señalado, se desprende que es evidente que un juicio ejecutivo es más ágil en relación a su procedimiento, por lo que el actor únicamente va a solicitar al Juez ejecute el título que no se ha cumplido, que en la especie sería el convenio celebrado en la Procuraduría Federal del Consumidor y que ha sido autorizado por ella, o bien los laudos que ella misma emite.

**IV.5. NECESIDAD DE CREAR UNA DEFENSORIA DE  
OFICIO EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL  
CONSUMIDOR.**

Si bien es cierto, la Procuraduría soluciona la gran mayoría de quejas que se le plantean, las cuales pueden concertarse una de ella por medio de convenios, y otras tantas, deciden someterse al Juicio Arbitral de la Procuraduría, el cual culmina con el Laudo que emitirá en su oportunidad esta Autoridad, pero ahí nace una interrogativa, que sucede con los Laudos y los convenios que no son cumplidos por los proveedores; como ya se ha mencionado la procuraduría cuenta con la capacidad legal de sancionar al proveedor incumplido por su desacato, o bien la Procuraduría puede en su caso presionar por medio de sanciones para que de alguna manera cumple el proveedor, pero de ninguna manera puede la Procuraduría Federal del Consumidor obligar al proveedor a que cumpla con el convenio que elaboró, o con el Laudo a que se llegó por parte de la Autoridad; sino que en términos del artículo 110 de la propia Ley de la materia, se les da a los Convenios y Laudos la categoría de cosa juzgada, los cuales traen aparejada ejecución y aún cuando el citado artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor indica en su segundo párrafo que pueden hacerse efectivos mediante las medidas de apremio que contempla dicha Ley; lo cierto es que las medidas

de apremio, a las que se refiero, no siempre pueden ser eficaces, en virtud de que las multas que se le impusieran al proveedor no le da ningún beneficio al quejoso, y no en todos los casos es suficiente para presionar al proveedor a cumplir.

Si se crea un departamento en el cual a manera de defensor de oficio se solicita a la Autoridad Judicial el cumplimiento del convenio o bien laudo, se lograria una mayor eficacia por parte de la PROFECO, en virtud de que no se le dejan solo a salvo sus derechos al consumidor para que se inicie un juicio, sino que se le auxilia hasta que se le de solución a su reclamación, máxime cuando se trata de cuantías menores, es decir, todos aquellos en los cuales el monto de lo reclamado, es mínimo ya que se trata de prestación de servicios, tales como reparación de aparatos eléctricos, trabajos de elaboración de muebles de manera, trabajos de albañilería cristalería, plomería, etc. o bien, compra venta de materiales varios, artículos escolares uniformes etc., casos en los que el consumidor al saber que necesita contratar un abogado para iniciar un juicio, así sea sencillo y ágil, prefiere olvidar el asunto y dejarlo, que ir a perder más tiempo del que ya se ha llevado en el procedimiento ante PROFECO.

Cuando se trata de asuntos en los que hay gran interés por parte

del consumidor respecto al cumplimiento del laudo que ha emitido la Procuraduría del convenio que se ha concertado con su contra parte y no se ha cumplido, interes que se basa principalmente en el monto de lo reclamado, que generalmente es grande y soportan el litigio, sobre todo los gastos y costas que se originen del juicio, tales como los honorarios de un abogado, es más factible que no olviden el asunto y si inicien un juicio, en los Tribunales para hacerlo cumplir.

Pero cuando se trata de convenios de baja cuantía, en los cuales el monto de lo que se reclama es mínimo, como sucede en los ejemplos que se han mencionado con anterioridad, los cuales no pueden soportar los gastos que se originen del juicio, en los que no hay abogado alguno que tome el asunto, ya que suelen ser más caros los gastos derivados del juicio, que lo que en si se va a reclamar.

El consumidor puede optar por una defensoría de oficio que se da en los propios tribunales; pero no es más conveniente que la Procuraduría que ya conoce del caso y que ha realizado todo un procedimiento pueda de alguna manera cumplir con su naturaleza jurídica que es la de proteger al consumidor y defenderlo hasta el fin, es decir que mediante una defensoría de oficio que tenga la Procuraduría en los cuales se ventilen todos esos asuntos

de baja cuantía en relación a los convenios y los laudos incumplidos y sobre todo para así dar una real y efectiva solución a las reclamaciones planteadas en la Procuraduría Federal del Consumidor.

Por lo que si bien es cierto, que no sólo el incumplimiento de los convenios o bien los laudos emitidos por la Procuraduría deben continuarse mediante un procedimiento judicial ya que en los casos en los que no hubo conciliación, simplemente se dejan a salvo los derechos de las partes, continuándose el procedimiento por infractores a la ley, únicamente con la parte proveedora; también podrían ser protegidos estos consumidores por una defensoría de oficio, creada en la Procuraduría Federal del Consumidor, pero considero que es un procedimiento más largo el que se tendría que seguir, ya que es difícil, y esa situación se puede realizar de igual manera ante los juzgados correspondientes y de lo que se trata es de auxiliar a los juzgados más no de realizar sus actividades, amén de que como ya se señaló anteriormente el procedimiento a seguir por incumplimiento de los convenios celebrados y aprobados por la Procuraduría o bien los laudos que ella misma emite son más sencillos en cuanto a su tramitación en el procedimiento, ya que traen aparejada ejecución y no hay controversia; ya que produce efectos de cosa juzgada.

**IV.6. FUNDAMENTACION PARA PODER CREAR UNA  
DEFENSORIA DE OFICIO EN LA PROCURADURIA  
FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

Por principio, su primer fundamento es el de proteger a los consumidores, y dar una eficaz y verdadera solución a los asuntos que expone ante la Procuraduría cualquier consumidor, que en determinado momento somos todos, ya que no hay persona que viva en sociedad que no consuma algo, de otra u otras personas.

Ahora bien, su fundamento legal está estipulado en la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 24 en el cual se señalan las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor y en especial en el apartado III, que indica: "Que la Procuraduría tiene como una atribución más, la de representar individualmente o en grupo a los consumidores ante Autoridades Jurisdiccionales y Administrativas, y ante los proveedores." (73)

(73) Diario Oficial de fecha 24 de Diciembre de 1992. Ley Federal de Protección al Consumidor. Pág. 28.

**IV.7. DIRECCION GENERAL EN LA QUE SE PUEDE  
CREAR UN DEPARTAMENTO DE DEFENSORIA  
DE OFICIO.**

Si bien es cierto que la Procuraduría ha realizado un programa de descentralización, que tiene como finalidad la de que todas las reclamaciones presentadas, se ventilen en cada una de las Delegaciones correspondientes, ya sean metropolitanas o federales; también van a seguir subsistiendo las Oficinas Centrales, así como todas sus Direcciones Generales, las cuales tendrán como función principal la normativa, supervisando y auxiliando a las Delegaciones.

Ahora bien, analizando a las Direcciones Generales que están encargadas del servicio al consumidor, considero que la más idónea para que se pueda crear un Departamento de defensoria de oficio, para ejecutar los convenios celebrados y aprobados por la Procuraduría, así como los laudos que ella misma emite, es la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones.

La Dirección General de Arbitraje y Resoluciones, se encarga como ya lo mencionamos en el capítulo segundo del presente trabajo, de acordar y desahogar las pruebas presentadas, emitir la

Resolución Administrativa correspondiente, emitir los Laudos, ya que ante esta Dirección se ventila el juicio Arbitral, es la Dirección General que tiene finalmente conocimiento de todo el procedimiento que se ha llevado a cabo, desde la presentación de la queja del consumidor. En virtud de que en cualquier etapa del procedimiento se puede llevar a cabo la conciliación de las partes, en esta Dirección, también se realizan convenios y en su caso la encargada de vigilar su cumplimiento; es por eso que, considero que la Dirección General de Resoluciones Administrativas, es la que en su caso puede desarrollar el trabajo defensor de oficio para ejecutar los convenios que se celebran en la Procuraduría, y los laudos que emite esta, propuesto.

## CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

### PRIMERA.

La Procuraduría Federal del Consumidor desde su creación despertó un vivo interés en la población por tratarse de una Institución que protege desde el más rico que compra joyas y automóviles, hasta el más pobre que compra frutas, verduras y ropas para vestir, habiendo una Institución semejante en una gran mayoría de Países a los cuales también les preocupa la protección del consumidor y el bienestar de toda su población.

### SEGUNDA.

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

### TERCERA.

Podemos concluir que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo dependiente de la Administración Pública Federal,

encargada de la observancia y aplicación de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual tiene como objetivo el de velar y proteger los derechos de los consumidores, cuando asista la razón y el derecho, en contra de proveedores.

**CUARTA.**

La Procuraduría Federal del Consumidor abarca empresas Paraestatales, Organismos Descentralizados, Organos del Estado, sancionando en su caso a proveedores ya sea privados o del Estado.

**QUINTA.**

La Procuraduría realiza un procedimiento ágil; inicia con la queja y culmina con la conciliación entre las partes, con la emisión del laudo si las partes se sometieron al Juicio Arbitral o bien, con la Resolución Administrativa respectiva; el consumidor que acude ante la PROFECO no va a requerir de los servicios de un abogado, ya que en la Institución, se le asesora y auxilia, para que se pueda llevar a cabo el procedimiento.

**SEXTA.**

El defensor de oficio es un servidor público que tendrá que asistir

juridicamente a los consumidores, para la ejecución de los convenios celebrados en la Procuraduría o los Laudos que ella emite por la vía de apremio o ejecutivo civil, en razón de que de esta manera no se dejan únicamente a salvo los derechos de los consumidores para que los hagan valer ante la Autoridad Jurisdiccional, los cuales en su mayoría ya no inician un nuevo procedimiento en virtud de que a veces el monto de lo reclamado, no alcanza ni siquiera los gastos del juicio.

#### **SEPTIMA.**

Debe crearse un Departamento de Defensoría de Oficio, en la Procuraduría Federal del Consumidor, para que se cumpla con el principal objetivo de esta Autoridad, que es el de proteger a los consumidores de los abusos de los proveedores, más no después de haberse realizado todo un procedimiento, señalarles que en virtud de que el proveedor no quiso cumplir no se le puede auxiliar más, y se le dejan a salvo sus derechos para que otra Autoridad competente para obligar al proveedor lo haga; para lo cual tendrá que tomar los servicios de un abogado e iniciar un procedimiento judicial.

#### **OCTAVA.**

Es tan importante el trabajo que realiza la Procuraduría Federal

del Consumidor porque impide -se cometan abusos transgresores, discriminaciones a los consumidores, los cuales somos todos aquellos que vivimos en sociedad.

**NOVENA.**

El procedimiento que se lleva a cabo ante PROFECO, es tan importante que no debe alejarse al olvido, por falta de recursos económicos de los consumidores, que no pudieron lograr se solucionara su queja en él, y por ende tendrían que solicitar cumplimiento de los convenios, o bien, de los Laudos ante otra Autoridad; lo cual no se hace en la mayoría, ya que se trata de prestaciones de servicios compra venta de artículos baja cuantía, como los que ya se ejemplificaron en el presente trabajo.

**DECIMA.**

La Procuraduría puede nombrar a personal capacitado y que cumpla con los requisitos de Ley, para que realice la función de defensor de oficio, para ejecutar los convenios o laudos que en su caso haya emitido la Procuraduría los cuales tienen la categoría de cosa juzgada, ante la vía de apremio o mediante un juicio ejecutivo civil, en virtud de que cualquiera de estos 2 procedimientos son sencillos.

**DECIMA PRIMERA.**

La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor tiene su fundamento legal para poder crear una defensoría de oficio en la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, como una atribución más de esta Autoridad que es la de representar individualmente o en grupo a los consumidores ante Autoridades Jurisdiccionales.

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

**Arellano García, Carlos.**- Práctica Jurídica. Editorial Porrúa,S.A. México 1979.

**Becerra Bautista, José.**- El Proceso Civil en México. Undécima edición. Editorial Porrúa,S.A.. México 1984.

**Burgoa O. Ignacio.**- Diccionario de Derecho Constitucional, Garantías y Amparo. Editorial Porrúa,S.A. Primera Edición 1984.

**Colín Sánchez, Guillermo.** Derecho Mexicano de Procedimientos Penales. Editorial Porrúa,S.A. México 1977.

**De Pina Rafael y De Pina Vera Rafael.**- Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa,S.A. Décima Cuarta Edición, aumentada y actualizada. México 1986.

**Flores Gómez, Fernando.**- Jerarquía del Orden Jurídico en el Derecho Mexicano. Editorial Porrúa,S.A. México, D.F.

**Gómez Lera, Cipriano.**- Teoría General del Proceso. Editorial Textos Universitarios. México, D.F.

**Historia General de México.**- El Colegio de México. Tomo I. México 1976.

**Ovalle Favela José.**- Derecho Procesal Civil, Editorial Textos Universitarios. México, D.F.

**Palomares de Miguel Juan.**- Diccionario para Juristas. Editorial Mayo. Ediciones S. de R.L. México, D.F.

**Pallares Eduardo.**- Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, S.A. Novena Edición. México, D.F.

**Pallares Eduardo.**- Diccionario de Derecho Procesal. Editorial Porrúa, S.A. México, D.F.

**Pérez Galaz Juan de Dios.** Derecho y Organización Social de los Mayas. Editorial Diana. México 1983.

**Serra Rojas Andrés.**- Derecho Administrativo. Editorial Porrúa, S.A. México, D.F.

#### LEGISLACION CONSULTADA

**Código Civil vigente para el Distrito Federal.**- Editorial Porrúa, S.A.

**Código Federal de Procedimientos Civiles.-** Editorial Porrúa,S.A.

**Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.-**  
Editorial Porrúa,S.A.

**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con vista  
Panorámica y Guía Instantánea.-** Octava Edición. Editorial Olguín,  
S.A. de C.V. México 1992.

**Diario Oficial de la Federación de fecha 24 de Diciembre de 1992.**  
**Ley Federal de Protección al Consumidor.**

**Ley de la Defensoría de Oficio del fuero común en el Distrito  
Federal.-** Diario Oficial de la Federación del 9 de Diciembre  
de 1987.

**Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección  
al Consumidor.-** Versión actualizada. Feb. 1991.