

301809  
70  
2ej



**UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO**

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

**"EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA  
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR"**

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**LICENCIADA EN DERECHO**  
**P R E S E N T A :**  
**MARIA DE LOURDES NAVARRO SALDIVAR**

**PRIMER REVISOR:  
LIC. EDUARDO BOYOLI  
MARTIN DEL CAMPO**

**SEGUNDO REVISOR:  
LIC. LETICIA ARAIZA MENDEZ**

**MEXICO, D. F.**

1995

**FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

UNAM



## **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.

**AGRADEZCO A:**

**MI MADRE.-**

Porque gracias a su esfuerzo y a la confianza que ha depositado en mí, a su apoyo desinteresado, he logrado cumplir esta meta, por eso agradezco a Dios por permitirme tener una madre admirable como tú. Con todo mi amor ¡Gracias Mamá!

**A MI PADRE.-**

Porque se ha ganado mi respeto y admiración y ha sabido apoyarme como un verdadero padre. Con todo mi cariño ¡Gracias Don Pablo!

**A MIS HERMANOS.-**

Javier, Beatriz, Nancy, Araceli y Sandra, por la espera y comprensión, siempre brindados. Gracias, los quiero mucho.

**A MIS CUÑADOS.-**

Miguel, Armando y Cecilia con respeto y cariño.  
Gracias.

**A MIS SOBRINOS.-**

Diego, Gaby, Ely, Alex, Alan y Nayeli. Su  
dulzura y alegría me motivan a superarme cada día.

**A RENE REYES LEON.-**

Con todo mi amor, agradeciéndote infinitamente  
todo el apoyo que me has brindado, por tu interés y  
dedicación que me das cada día, por ser como eres.  
¡Gracias cariño!

**A MIS MAESTROS REVISORES.-**

Lic. Leticia Araiza Méndez, Lic. Eduardo Boyoli  
Martín del Campo, por la atención que me brindaron.

**A MIS AMIGOS.-**

Celia Robles, Mercedes Montero, Roberto Ramírez,  
Lic. Jorge Velazco, Lic. Donaciano Espejel. A ellos y  
todos mis amigos que día a día me motivan para que cumpla  
con mis objetivos. ¡Gracias!

**A MIS MAESTROS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE DE  
MEXICO.-**

De su enseñanza aprendí algo nuevo, que me formará  
como un profesionista. ¡Gracias!

**AL H. JURADO.-**

A la Universidad del Valle de México.

## I N D I C E

**INTRODUCCION** Pág

### **CAPITULO 1. ASPECTOS GENERALES**

<b>1.1</b>	<b>ANTECEDENTES HISTORICOS Y ORIGEN DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.</b>	
1.1.1.	ROMA.....	1
1.1.2.	EUROPA .....	8
1.1.3.	FRANCIA .....	13
1.2	MEXICO .....	16
1.2.1.	PROYECTO DE LEY .....	23
1.2.2.	LEGISLACION .....	26
1.2.3.	ESTRUCTURA ORGANICA .....	32

### **CAPITULO 2 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

<b>2.1.</b>	<b>CONCILIACION .....</b>	<b>37</b>
2.1.2.	QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	43
2.1.3.	RENDICION DEL INFORME .....	47
<b>2.2.</b>	<b>AUDIENCIA DE CONCILIACION</b>	
2.2.1.	CITACION DE LAS PARTES PARA ACUDIR A LA AUDIENCIA DE CONCILIACION (NOTIFICACIONES) .....	52
2.2.2.	EXCEPCIONES Y DEFENSAS .....	56

### **CAPITULO 3. FORMAS DE CONCLUIR EL PROCEDIMIENTO**

3.1.	LAS QUE DETERMINAN LAS PARTES	
3.1.1.	DESISTIMIENTO .....	62
3.1.2.	ALLANAMIENTO .....	66
3.1.3.	CONVENIO .....	67
3.1.4.	TANSAÇION .....	72
3.2.	LAS QUE DETERMINA LA LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR	
3.2.1.	CADUCIDAD .....	73
3.2.2.	JUICIO ARBITRAL .....	76
3.2.3.	RESOLUCION ARMINISTRATIVA .....	86

### **CAPITULO 4. MEDIOS DE IMPUGNACION**

4.1.	RECURSOS ADMINISTRATIVOS .....	91
4.1.1.	RECURSO DE REVOCACION .....	93
4.1.2.	RECURSO DE REVISION .....	96
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	106
	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	113

## ABREVIATURAS USADAS

<b>ART.</b>	<b>Artículo</b>
<b>D.O.F.</b>	<b>Diario Oficial de la Federación</b>
<b>L.F.P.C.</b>	<b>Ley Federal de Protección al consumidor</b>
<b>C.F.P.C.</b>	<b>Código Federal de Procedimientos Civi-- les</b>
<b>C.C.D.F.</b>	<b>Código Civil para el Distrito Federal</b>
<b>OPUS CIT.</b>	<b>Obra citada</b>
<b>IDEM</b>	<b>Lo mismo</b>



## INTRODUCCION

En el mundo moderno, empieza hacerse cada vez más evidente que las instituciones no puedan asumir plenamente el trabajo de las comunidades ni suplantar sus intereses, creatividad o sentido productivo. El reto no es sólo hacer más eficiente su capacidad de rectoría sino salir al encuentro de la dinámica social del país, anticipándose y siendo participe de los cambios.

La nueva realidad mexicana exige organismos públicos que permitan al conjunto social participar de manera permanente en las funciones del Gobierno, como es la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que se inscribe en el marco del Derecho Social, y tiene su raíz en el mandato del Constituyente de 1917 y su fundamento legal se encuentra establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Art. 28 último

párrafo, en el que se establece que dicha ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo Descentralizado de Servicio Social que su funcionamiento orgánico deberá sujetarse a lo dispuesto en sus reglamentos, la competencia en cuanto a la normatividad de la ley corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; en cuanto a la vigilancia es facultad de la Procuraduría del Consumidor, pues ésta pretende ser una instancia preventiva que asuma una actividad en la junta de avenencia haciendo propuestas para conducir arreglos.

Desde su creación hasta la actualidad esta ley ha sufrido modificaciones por decretos publicados en el Diario Oficial de la Federación de fechas 7 de enero de 1982, 7 de febrero de 1985, 12 de enero de 1988, 4

de enero de 1990 y la vigencia del 24 de diciembre de 1992, que vino a sustituir a la anterior de fecha 22 de diciembre de 1975, ésta regulaba los aspectos de publicidad, garantías, operaciones a crédito, servicios y venta a domicilio.

El Procedimiento Conciliatorio es un medio por el cual pueden resolverse de manera más eficaz los conflictos entre los Consumidores y Proveedores, Sin embargo es necesario observar que dentro del procedimiento procesal deben de mejorarse sustancialmente algunas lagunas jurídicas o deficiencias que existen en sus disposiciones vigentes.

A lo largo de este trabajo encontrará el lector, las formas de concluir el procedimiento conciliatorio de manera que pueda solucionar los conflictos entre consumidores y proveedores, sin tener que llegar a un procedimiento en vía ordinaria civil.

# CAPITULO I

## ASPECTOS GENERALES

- 1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS Y ORIGEN DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
  - 1.1.1. ROMA
  - 1.1.2. EUROPA
  - 1.1.3. FRANCIA
- 1.2 MEXICO
  - 1.2.1. PROYECTO DE LEY
  - 1.2.2. LEGISLACION
  - 1.2.3. ESTRUCTURA ORGANICA

**CAPITULO PRIMERO**  
**ASPECTOS GENERALES**

**1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS Y ORIGEN DE LA  
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**1.1.1. ROMA**

Debemos excluir que en Roma haya existido algo así como un derecho protector del consumo. El derecho civil de los romanos contiene diversas tutelas, que tratarán de proteger al pueblo en relación al poder adquisitivo del dinero y al precio de las mercancías.

Fue a partir del inicio del siglo IV de la era cristiana dentro de la crisis múltiple que preludia al Edicto de Tolerancia del Cristianismo cuando por primera vez en la historia del derecho se intentó legislativamente controlar bajo la amenaza de severísimas penas los precios máximos de bienes y servicios, dentro de estas medidas protectoras de vida contractual y por ende de los consumidores de bienes y servicios, como la tutela de la buena fe la prohibición del dolo malo, las acciones derivadas

de vicios ocultos, el saneamiento para casos de evicción, las constantes limitaciones a la usura.

Ciertamente la Roma fue "una sociedad esclavista en el cual el trabajo material y el comercio tuvieron en lugar relativamente subordinado y secundario cuando menos hasta antes de la época final de la Roma de Occidente. He ahí por que la ausencia de empresas, tal como comenzó a entenderse y practicarse a mediados de la edad media, impidió el desarrollo de un auténtico derecho mercantil.

Si es verdad que en Roma fue una empresa que subvino a las necesidades de lo que podemos llamar el tercer estado mediante el complicado pero operativo sistema de las reparticiones de trigo, pan y otros comestibles, vestuario, y documentos de identidad para gozar de espectáculos y diversos servicios públicos, desde el punto de vista económico esto conducía a una competencia en la prestación de servicios y oferta de bienes que en los tres primeros siglos del Imperio condujo al mantenimiento de los

precios a un nivel relativamente estable, así como también a la conservación de la alta calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Debe excluirse la posibilidad de que Roma haya conocido el derecho protector del consumidor, ni siquiera podemos aceptar que haya delineado la noción del consumo con la semántica. La sociedad romana no es una sociedad de economía de empresas, ni tampoco una sociedad estructurada en la economía urbana.

El proceso de diferenciación de lo jurídico a operado en Roma al interior del derecho civil prueba de ello es como en la edad media y principios del renacimiento se quiere titular a la legislación de Justiniano con el calificativo de Civiles".<sup>1</sup>

Por otra parte tenemos que la economía antigua de Roma se encontraba truncada en la Autorquía de la

---

<sup>1</sup> DE JESUS LEDEGA JOSE, BASES ROMANISTICAS DE LA LEGISLACION PROTECTORA DEL CONSUMIDOR. REVISTA Nº 11, JULIO 1979, MEXICO, D. F.

Polis de la ciudad de los Latinos, entre ellos los romanos naturalmente, recibieron transformándola en la "Civitas". Esta nota de Autorquía significaba la autosuficiencia entre otros aspectos de carácter económico, es decir que la ciudad y en el interior de ella cada familia que en alguna medida refleja a su propia comunidad se encargaban de producir los bienes necesarios para su subsistencia. En ocasiones los romanos permitían la negociación a base de trueque y mas tarde la compra-venta cuando comenzó a utilizarse el metal como instrumento de cambio.

A partir del siglo IV A.C. ocurrió que la riquezas de todo tipo que fluían a la península a través de los diferentes puertos inundaban el mercado estimulando poderosamente el comercio; la construcción social intergentilicia se quebraba para dar paso al Imperio, en visperas del inicio de la era Cristiana, pronto se avituo el ciudadano y el extranjero a las grandes ganancias que en Italia principalmente, se obtenían del comercio de todo tipo de mercancías de fabricación doméstica y no doméstica.



El estado continuaba guardando una actitud relativamente pasiva que sin embargo poco a poco se trasmuto en activa, primero se ocupó de conceder del monopolio (caso de excepción) para la explotación de las Salinas, las Minas y los impuestos exclusivamente, en seguida de reglamentar a las agrupaciones gremiales en cuyos conflictos intervenían de vez en cuando, más adelante se decidió a regular la vida económica de los ciudadanos.

Así acelerada la crisis económica a lo largo de la segunda mitad del siglo III, y después de la Monarquía Militar que llevo al Imperio Diocleciano quedó neutralizado el poder político y militar del senado.

Diocleciano en el año 301, "emitió un edicto para todo el Imperio en el que se fijaban los precios máximos para los artículos de consumo y materias primas, manufacturas y transportes, jornales y salarios. Para dar el valor exclusivo previsto en las monedas en todo el Imperio, introdujo las acuñaciones especiales en las provincias; acuñaciones en metal

noble que poseían un valor muy alto que apenas llegaron a las manos de la gente pobre. Para la masa se acuñaron monedas fraccionarias de cobre a la cabeza, cuya serie estaba en (folles), todas estas monedas pequeñas fueron reducidas a la unidad de su valor respecto al sistema de Aureliano.

Los romanos creadores de un derecho estrictamente apoyado en la buena fe, han permeado en sus disposiciones en un sentido ético. Así mismo contrastan a menudo su fidelidad con la conducta de los griegos y de los púnicos que no siempre han sabido respetar sus compromisos.

El consumismo de Roma de ninguna manera se acerca a los extremos que en el día presentan de tal manera que ponen al público en tan desfavorable posición frente al productor, al proveedor, al intermediario en proporciones elevadas en relación con la experiencia habida en el mando antiguo antes de la crisis de Dioclesiano.

En la materia de actos ilícitos, el sistema jurídico contó con remedios tales como la restitución e integración la actio legis aquiliae, la responsabilidad de los dueños de establecimientos comerciales a la manera de un quasi delito y otras que en términos generales permitieron al cliente, al público en general obtener una protección bastante seria proverbial en este sentido es el amplio desarrollo que cobro la lesión.

Los códigos civiles y comerciales, principalmente incluían de manera general una serie de preceptos, en buena medida heredados del viejo derecho romano que fue preciso desarrollar en las legislaciones específicamente protectoras del consumidor, jurídicamente el siglo XX ha visto un amplio desarrollo o especialización del derecho que en gran medida ha brotado del derecho privado".<sup>2</sup>

La Ley Federal de Protección al consumidor contiene los siguientes preceptos que en el derecho

---

<sup>2</sup> DE JESUS LEDESMA JOSE, OPUS CIT.

romano se encontraban como el centro de tutela que se despliega en beneficio del consumidor como es el dolo, bueno y malo, equidad, lesión, usura, certeza, error y violencia, autonomía de la voluntad, pactos, promesas, acción, excepción, prescripción, recursos, solidaridad, garantía, intervención del estado, sanción, reincidencia, daño, reparación, responsabilidad civil, etc.

#### 1.1.2. EUROPA

El movimiento de los consumidores fue introducido en Europa desde Estados Unidos donde se originó en 1928, con la fundación de una organización conocida como "Consumer Union" (unión de consumidores. La union fue creada " por un economista y un ingeniero que consideraba que el público norteamericano debía tener acceso a los resultados de los Test comparativos efectuados por el gobierno de USA antes de decidirse por una determinada adquisición ".<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> A. SANCHEZ JORGE, CORDERO DAVILA. LA PROTECCION AL CONSUMIDOR, EDIT. NUEVA IMAGEN. 1RA. EDICION. 1991. PAG. 97.

Muchos estados crearon algunas leyes en la materia, los sistemas de defensa legal en los estados miembros constituyen un aspecto de los sistemas legales y administrativos que contienen importantes principios.

Existen diferentes modelos de protección al consumidor según lo manifiesta Astiglitz Gabriel, "la autoprotección que es la acción de los consumidores, como individuo aislado o bien como miembro de asociaciones de categoría; como es la acción autónoma libre y espontánea desligada de la intervención del Legislador que se ve afectada entre las partes políticas o demandas en que los cuerpos legislativos deben sancionar año tras año. Así como el control de la calidad de los productos y de su conformidad con las normas legales es privada; las asociaciones se presentan como intermediarias.

Otro medio de control que nos señala el jurista es el control judicial este es el método mas difundido y es el que la misma se propone introducir en los

ordenamientos, en lo que la protección al consumidor es todavía débil o para reforzarla cuando las iniciativas de protección ya se han puesto en marcha; los instrumentos judiciales de protección al consumidor revelan las carencias, contradicciones y errores que pueden detectarse en cada programa que se confía a la acción de las cortes para resolverlos problemas de protección al consumidor, organizados para la aplicación de reglas de derecho privado.

Existe la iniciativa de parte forzosamente confiada a la iniciativa del consumidor "lesionado" de vez en cuando en su integridad física por el consumo de un producto defectuoso, dañado por la difusión de mensajes publicitarios engañosos o prácticas de crédito al consumo abusivas o aún más por cláusulas de contrato vejatorias".<sup>4</sup>

Al aprobarse el programa preliminar de la comunidad Europea para una política de protección e información a los consumidores en fecha 14 de abril de 1975, con

---

<sup>4</sup> A. STIGLITZ GABRIEL PROTECCION JURIDICA DEL CONSUMIDOR. EDIT. DE PALMA BUENOS AIRES. 1986. PAG. 52

los estados miembros confirmaron su determinación de redoblar sus esfuerzos en pro de los consumidores, y los que eran más importantes de dar reconocimiento político de dichas necesidades.

Este primer programa constituyó a la vez, una carta de derechos de los consumidores Europeos y un plan de acción tendiente a garantizar una mejor protección de toda la comunidad; ya no se consideraba al consumidor como un comprador y un usuario de bienes y servicios para su uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona involucrada en los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor.

En dicho programa los intereses del consumidor se agrupan en " 5 categorías de derechos básicos en donde se definen los objetivos y principios generales de una política de producción a los consumidores y se exponen un cierto número de actividades prioritarias a fin de garantizar cada uno de los derechos básicos. En cuanto

a los objetivos, el programa señala que teniendo en cuenta las misiones confirmadas a las comunidades resulta claro que el conjunto de las actividades llevadas a cabo tienen repercusiones sobre los consumidores y, por lo tanto, el primer objetivo de carácter general de la comunidad consiste en tomar ampliamente en consideración los intereses de los consumidores en todos los diversos sectores de las comunitarias de satisfacer sus necesidades colectivas e individuales por ello parece necesario definir una política específica de protección e información a los consumidores.

Por otra parte durante el año de 1983 tuvo lugar un acontecimiento importante en el campo de la política comunitaria de protección a los consumidores. Por iniciativa de Grecia se celebró el 12 de diciembre de dicho año por primera vez un consejo de ministros responsables de los asuntos de consumo. A partir de ese momento se han seguido celebrando reuniones periódicas del consejo de ministros, durante las cuales la comisión ha reiterado insistentemente la



necesidad de una acción comunitaria para los años subsiguientes ".<sup>5</sup>

### 1.1.3. FRANCIA

El modelo francés se articula en dos tipos de intervención; por un lado se registra la asunción de nuevas funciones de protección al consumidor por parte de organismos ya existentes y originariamente destinados a otras funciones, por el otro, se asiste a la institución de organismos de nuevas formaciones con objetivos originarios conectados exclusivamente con la protección al consumidor.

Una de las formas de intervención son los denominados servicios públicos especializados, como por ejemplo la inspección sanitaria de la carne, el servicio de la represión contra fraudes, etc.

Un ejemplo del servicio de represión contra fraudes

---

<sup>5</sup> ORRANA PINO CESAR. EUROPA Y LOS CONSUMIDORES, FUNDACION UNIVERSIDAD, EMPRESA EN COLABORACION CON EL CENTRO DE ESTUDIOS EUROPEOS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALA MADRID 1989.

es el que se instituyó en 1905 como aplicación de la ley del 1° de agosto que confiaba al ejecutivo la misión de organizar oficinas para la identificación y la constatación de infracciones a las leyes sobre productos alimenticios. Este se especializa porque los oficiales de policía judicial no poseían ni la competencia ni los medios de investigación necesarios y las denuncias presentadas por los consumidores damnificados eran sumamente escasas.

Este organismo en la actualidad es administrativo dependiente del ministerio de agricultura y desde 1963 ha adoptado la denominación de (servicio para la represión contra fraudes y para el control de calidad) se trata pues de un servicio incorporado a la administración del estado su estructura centralizada, se articula en departamentos regionales o locales; trabaja con equipos de intervención para el control de la mercancía y los institutos de investigación estatales y privados.

Por otra parte tenemos el Instituto Nacional del

consumidor el cual se encuentra integrado de la siguiente manera " de conformidad en su artículo 22 de la ley de Lai Desfrances de 1966, constituye un organismo de nuevo tipo en el aparato administrativo Francés; su naturaleza jurídica se encuentra definida en la ley de 1967.

El principal objetivo del Instituto consiste en promover una colaboración sumamente elástica entre consumidores, productores y poderes públicos. Por lo tanto se basa en existencia de numerosas asociaciones de consumidores a las que se recurren para la indicación de los representantes que se ocupan de su dirección, además es un organismo publico administrativo, dotado de personería jurídica y de autonomía financiera.

Los fines perseguidos por este Instituto no son muy claros, como resultado de la información ambigua que lo define como centro de investigación, información, y estudio sobre los problemas del consumo; como centro de investigación promueve controles sobre la calidad

de los productos presentados al comercio como centro de investigación, difunde los resultados de estos análisis y en general todo dato que pueda resultar de alguna utilidad para el público; como centro de estudio y protección, responde a toda instancia presentada por los consumidores ".<sup>6</sup>

## 1.2. MEXICO

Es evidente que la Ley Federal de Protección al Consumidor del 5 de febrero de 1976 significa un considerable avance respecto de lo que deriva de los Códigos Civiles y del Comercio, pues dicha ley constituye un hito y un paso adelante en la política del respeto y salvaguardia de los derechos del consumidor. Empero, ni la Legislación Civil y Mercantil en esta materia es despreciable, ni la nueva reglamentación constituye el desideratum de lo que debe ser una regulación completa y moderna del nuevo derecho al consumo.

En México al promulgarse la Ley Federal de

---

<sup>6</sup> SANCHEZ, DAVILA CORDERO. OP.CIT. PAG. 34

Protección al Consumidor " esta siguiendo los pasos de los países mas avanzados del mundo occidental. Hablar de un derecho protector del consumidor concedido integramente en un ordenamiento legal fue un hecho novedoso en nuestro país, pero la idea del estado para proteger a los consumidores frente a los abusos cometido por algunos emporios económicos ha existido plasmada en muy diversos ordenamientos y con distintos matices de diversas épocas. Efectivamente la Ley de Monopolios, El Código Civil de Los Estados, La Ley Federal de La Radio y Televisión y otros establecían postulados que ahora se repiten en forma integral en la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo que ha hecho que se cree una conciencia social en los derechos que se protegen". <sup>7</sup>

La idea de establecer un ordenamiento de esta naturaleza fue propiciado " por las organizaciones obreras, canalizandose por medio del Comite Nacional Mixto de Protección al Salario que afirmaban la evidencia de disparidad entre proveedores y consumidores por los abusos a consumidores que carentes de medios de defensa y necesitados de

---

<sup>7</sup> IDEM, PAG. 97

satisfactores, aceptan condiciones muchas veces leoninas, so pena de no adquirirlos".<sup>8</sup>

Asimismo podemos concluir algunos de los puntos importantes del proyecto de iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor presentada por la CONAPROS; como es la irrenunciabilidad de las normas de protección al consumidor, el principio de veracidad como rector de las relaciones proveedor-consumidor, la transferencia en los contratos en la cual el consumidor debe tener pleno conocimiento de los derechos que adquiere de las obligaciones que asume, la efectividad de las garantías de productos y servicios, la facultad de la autoridad competente para establecer las tasas máximas de intereses y el monto de otros gastos propios de las operaciones de crédito, la posibilidad de modificar judicialmente las cláusulas unilaterales impuestas en los contratos de adhesión o de machote, el procedimiento para cambiar prácticas engañosas o trato inequitativo al consumidor.

---

<sup>8</sup> SACERRA CALETI RODOLFO, LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MEXICO. SIE.MEX. 1984, PAG. 24

" Siendo la protección al consumidor un cambio novedoso es preciso que al lado de las medidas jurídicas adoptadas se de a los consumidores la orientación necesaria no solo para que estén en posibilidad de exigir el cumplimiento de sus derechos, sino para hacerlos conscientes del papel que desempeñan como sujetos activos del proceso económico general.

El consumidor debe tener conocimiento de la importancia de su participación en la vida económica y desarrollar una conciencia solidaria que constituye a la abolición de las prácticas negativas que el uso y la costumbre han arraigado en el comercio.

El proyecto de ley que complementara las medidas tomadas a la fecha y que protegerá al consumidor mediante el establecimiento de las normas irrenunciables fundadas en el principio de veracidad y como consecuencia el principio de transferencia en los contratos, la efectividad de las garantías de productos y servicios, así como la de determinar

facultades a la autoridad para fijar las tasas máximas de interés y en monto de gastos propios de las operaciones a crédito, la posibilidad de modificar judicialmente las cláusulas unilateralmente impuestas en los contratos de adhesión, regular ofertas y promociones, crear una autoridad que presente colectivamente a los consumidores y ayudar a dilucidar entre ellos y los proveedores ".<sup>9</sup>

La protección de la fama de los consumidores aunados a la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor son innovaciones que revolucionan nuestro sistema jurídico tradicional que ubica a la ley dentro del derecho social, dándole un carácter de derecho público.

La ley tiene carácter tutelar; se encuentra dentro del derecho social; establece mecanismos para lograr una efectiva igualdad entre consumidores y comerciantes, también un régimen de auténtica igualdad entre los grandes establecimientos.

---

<sup>9</sup> J. KAYE DIONISIO. LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. COMENTADO Y CONCORDADO. EDITORIAL. IEE, S. A. EDIC. 1967. PAG. 23



La Procuraduría Federal del Consumidor, así como la participación de las autoridades competentes que evaluaron los casos particulares y se encargaron de hacer justicia, se previeron recursos administrativos a favor de comerciantes, proveedores y productores que garantizan plenamente su defensa. Los factores principales que han contribuido al crecimiento acelerado de programas de protección a los consumidores y que han motivado el establecimiento de órganos en unos países ejecutivos y otros consultivos para implantar esos programas son la mayor complejidad de los mercados, el aumento de los niveles de ingresos, la demanda pública en pro de una mayor calidad de los productos, la explosión informativa, la inflación y las reivindicaciones generales sobre la participación de los movimientos de los consumidores, muy poderosos sobre todo en el país altamente industrializado.

"No obstante los significativos avances hacia una mejor protección del consumidor, nuestra ley es imprecisa vaga y oscura en muchas de sus disposiciones; y es deficiente y omisa en muchos

aspectos; por lo que la ley vigente debe ser corregida y complementada como por ejemplo; la responsabilidad del producto debe ampliarse para comprender claramente a los distribuidores, junto a los fabricantes y vendedores y no solo cuando el producto sea para uso al cual esta destinado, si no también por defectos de fabricación, elaboración, estructura etc.

Otras materias requieren de legislación complementaria de la Ley de Protección al Consumidor por ejemplo; sobre propaganda y publicidad comercial inconveniente, engañosa o desleal; sobre el seguro al consumo; sobre competencia desleal y legislación ante monopolios, y en derecho procesal introducir modificaciones sustanciales a los Códigos de la materia para permitir a los consumidores el acceso fácil y directo de los tribunales; establecer procedimientos sumarísimos que eviten pérdidas de tiempo y, sobre todo que reduzcan sensiblemente los gastos, todo esto conservando el procedimiento de conciliación y arbitraje que las partes quieran confiar a la Procuraduría del Consumidor, o quizás, a

la manera de procedimiento, pero en tal caso, mediante la creación de tribunales especiales." <sup>10</sup>

#### 1.2.1. PROYECTO DE LEY

Es importante señalar los puntos mas relevantes que se tomaron en cuenta en la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor sometida por el Ejecutivo a la Cámara de Diputados.

"El proceso infraccionario mundial y sus graves repercusiones en nuestro país, agravadas por contradicciones internas y defectos de la estructura económica, así como las practicas negativas, en muchos casos ilícitas que se observan en la intermediación de mercancías, han venido generando situaciones que vulneran la economía de grandes mayorías de mexicanos y justifican la modificación del marco jurídico en que se sustenta la economía nacional y su propia estructura para dar contenido al propósito revolucionario de distribuir con equidad el ingreso y

---

<sup>10</sup> A. SANCHEZ CORDERO DAVILA.OP., CIT., PAG. 101

evitar la persistencia de conductas nocivas de ciertos grupos de minorías contrarias al interés público.

La política de consumo popular se encuentra sometida a exceso que es necesario corregir. El ingreso de los trabajadores de todos los sectores, ha de contar con elementos suficientes que le permitan enfrentar con buenos resultados, la presión de un consumista que rara vez coincide con sus intereses y necesidades que agobia al consumidor en una escala creciente de publicidad irracional que crea necesidades artificiales y estimula consumos innecesarios, que induce a la imitación estralógica de modelos de vida y estándares económicos, que son ajenos a nuestra realidad, si a este fenómeno se le añade el de un desarrollo económico, por medio de la comprensión de sus ingresos se atribuye la necesidad de frenar del deterioro del poder adquisitivo del salario con medidas que se dirijan a la estructura de la economía como a sus deformaciones exteriores.

Así como el derecho del trabajo substrajo las relaciones obrero patronales del ámbito del derecho

privado, el proyecto de ley recoge preceptos dispersos de las leyes Civiles y Mercantiles sujetas al principio de la economía de la voluntad, inoperante cuando intervienen partes contratantes que son desiguales por origen; las de coherencia inmunidad en un solo ordenamiento y las eleva a derecho social, tutelar del consumidor.

El proyecto de ley no es una simple compilación de normas sino un ordenamiento nuevo e integral, coherente en sus distintos capítulos y congruente con la estrategia gubernamental que tienda a retribuir equitativamente el ingreso, desarrollar los recursos humanos y atenuar hasta lo posible en la actual circunstancia las desigualdades sociales.

Por esta razón, la iniciativa no solo consigna la nueva naturaleza social del derecho del consumidor, sino que crea los instrumentos necesarios para hacerlo operante y cuestionar desde su origen el proceso mismo de la intermediación.

Así se crea la Procuraduría Federal del Consumidor; otorgándose facultades amplias a la Secretaría de Industria y Comercio para que en la espera de su competencia pueda ampliar la ley y se instituyan limitaciones específicas al proveedor en cuanto a la publicidad, naturaleza y condiciones de productos o servicios, que garanticen una mayor limpieza en las operaciones comerciales".

#### 1.2.2. LEGISLACION

De los puntos mas relevantes que se trataron en el Congreso de la Unión para la iniciativa de la Ley de Protección al Consumidor.

" Del dictamen de la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión se concluyó que solo mediante leal acatamiento y la actualización imaginativa del espíritu y la letra de la Constitución podrá nuestro País alcanzar los objetivos que esta propone. Para ello es indispensable ampliar y enriquecer el ámbito

de las normas tutelares destinadas a proteger a las mayorías nacionales.

La economía mundial ha entrado en una era de inestabilidad lo que repercute y habrá de repercutir durante muchos años en México. El proceso inflacionario es manifestación de una crisis generalizada que obliga a tomar decisiones de largo plazo, y a modificar estructuras injustas, que de otro modo, tal vez hubieran podido sobrevivir.

Desde que el proceso inflacionario mundial comenzó a incidir en nuestro País, las organizaciones de trabajadores plantearon al Ejecutivo Federal la urgencia de tomar medidas tendientes a la protección del poder adquisitivo de los grupos de menor ingreso. Estas forman un todo coherente de acciones sociales, administrativas y legislativas que fueron propuestas en el año de 1973.

Destaca el decreto de fijación de precios por variación de costos, expedido por el Ejecutivo, que se

ha hecho posible el ajuste de los precios atendiendo a las fluctuaciones del proceso inflacionario, pero evitando que la especulación, el acaparamiento o el afán desmedido de lucro redunden en abuso o ganancias inequitativas.

El proyecto de ley es parte fundamental de una política destinada a la protección de las mayorías, pero también un instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva por la ampliación del mercado interno.

Los sistemas modernos de comercio alcanzan un sector privilegiado de la población y no han logrado, en modo alguno transformar el obsoleto aparato distributivo; antes bien han adoptado, a menudo, actitudes hegemónicas, acentuando así su predominio sobre un público consumidor coactivo que, frente a tales conductas carece de defensa específica.



Es indiscutible que el consumidor se encuentre desprotegido ante practicas que le impone la relación comercial y que implican tanto la renuncia de derechos como la aceptación de condiciones inequitativas.

Los modernos medios de inducción colectiva, los excesos de publicidad y las tendencias monopólicas de la economía han propiciado fenómenos semejantes en casi todos los países, se ha convertido, por lo tanto, en preocupación universal el establecimiento de normas y limitantes a los sistemas de intermediación y propaganda.

El Ejecutivo de la Unión considera necesario destacar que el carácter innovador y aun revolucionario reside en su propósito de trasladar el ámbito del derecho social la regulación de algunos aspectos de vida económica, en particular de los actos de comercio, que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones de derecho privado.

Así, las relaciones laborales se desprendieron del

ámbito de la contratación civil para integrar el derecho del trabajo y la legislación agraria vino a modificar antiguas nociones sobre la propiedad. Así las normas que regulan la tutela de los menores, las de seguridad social, derecho cooperativo y vivienda popular han venido creando regímenes singulares y normas diferentes a las que son usuales en el derecho privado.

El proyecto de ley recoge algunos preceptos que actualmente se encuentran dispersos en la Legislación Civil y Mercantil. Se trata de dar unidad a esas normas y de ordenarlas dentro de un mismo cuerpo legislativo en el que se les imprime una nueva naturaleza a lado de muchas otras disposiciones que regulan en carácter social actos de comercio y relaciones entre particulares.

Las disposiciones de esta ley contienen las normas de derecho social, que buscan moderar la autonomía formal de la voluntad para salvaguardar la auténtica libertad y asegurar la realización de justicia.

Frente al derecho privado, que se funda en el principio de igualdad entre las partes y supone que estas son siempre libres para encontrar, el derecho social.

De ahí, así mismo quedan obligados al cumplimiento de estas normas no únicamente los comerciantes, industriales y prestadores de servicios, sino también las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados y los órganos del estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución, o comercialización de bienes o prestación de servicios.

Se propone la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, como organismo autónomo. Sus atribuciones principales serán las de representar los intereses de la sociedad en tanto que la población consumidora; representar colectivamente a los consumidores ante toda clase de proveedores de bienes y servicios; acentuar como conciliador y arbitro de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en general, velar por el eficaz cumplimiento de las normas tutelares de los consumidores.

La creación de dicha ley contiene disposiciones relativas a la vigilancia y a la aplicación de sanciones por incumplimiento de la misma, reafirmando el carácter de derecho social que se atribuye a sus preceptos. Las sanciones administrativas y las acciones que corresponden a la Procuraduría, son medios para que la colectividad asegure el cumplimiento de normas imperativas, independientemente de la responsabilidad que los proveedores incurran frente a los particulares afectados.

Las garantías sociales y los derechos de la nación, consagradas en la Constitución de 1917, orientan en todos los ámbitos la acción de nuestro País y, en la congruencia de los principios que postulamos en nuestra conducta interna y en nuestra vida internacional".<sup>11</sup>

### 1.2.3. ESTRUCTURA ORGANICA

Con la finalidad de fortalecer las políticas de protección al consumidor a través de una mayor

---

11 J. KAYE DIONISIO. OP. CIT. PAG. 61

seguridad y certeza jurídica de la Ley Federal del Consumidor, el titular del Poder Ejecutivo expidió el reglamento del Capítulo octavo de la Federación el día 6 de febrero de 1990, entrando en vigor al día siguiente.

En el reglamento se define la estructura orgánica de la institución, mediante el establecimiento de las bases de organización y funcionamiento de la misma, así mismo la institución cuenta en su estructura básica con las siguientes unidades administrativas:

- 1.- Procurador
- 2.- Subprocuraduría de Servicios al Consumidor
- 3.- Subprocuraduría de Organización a Consumidores
- 4.- Subprocuraduría de Inspección y Vigilancia
- 5.- Subprocuraduría Jurídica
- 6.- Coordinación General de Administración
- 7.- Unidad de Controlaría Interna
- 8.- Unidad de Comunicación Social
- 9.- Dirección General de Delegaciones
- 10.- Dirección General de Quejas, Conciliación, y Arbitraje

- 11.- Dirección General de Resoluciones  
Administrativas
- 12.- Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario\*
- 13.- Dirección General de Promoción y Organización de  
Consumidores
- 14.- Dirección General de Inspección y Vigilancia
- 15.- Dirección General de Estudios y Proyectos
- 16.- Dirección General de Asuntos Jurídicos
- 17.- Dirección General de Contrato de Adhesión
- 18.- Dirección General de Apoyo Técnico
- 19.- Dirección General de Organización
- 20.- Dirección General de Informática
- 21.- Delegaciones

Además, la plantilla de servidores públicos se integra de Direcciones de Area, Subdirecciones, Jefes de Departamento, Jefes de Oficina y en su caso Jefes de Sección y de Mesa, Conciliadores, Inspectores, Dictaminadores, Notificadores y demás personal técnico y administrativo que determina el Procurador Federal.

El reglamento delinea las atribuciones generales y específicas de la Procuraduría, Subprocuradurías,

Coordinación General, Direcciones Generales, Unidades y Delegaciones, así como la competencia de servidores públicos subalternos, de los Directores Generales.

También detalla la manera en que serán suplidos ya sea por casos de ausencia temporal, excusas o impedimento legal de los mandos superiores y medios.

Mediante el acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de febrero de 1991 en el cual se define la adscripción de las Unidades Administrativas que conforman la estructura organica, se llevo a cabo las siguientes modificaciones; que consisten en que la Dirección General de Quejas, Conciliación y arbitraje se integrara en una sola Dirección General; La Subprocuraduría de Resolución de Conflictos pasa a ser la Subprocuraduría Jurídica, con tres direcciones; la Dirección General de Resoluciones Administrativas se adscribe a la Subprocuraduría de Servicios al Consumidor; la Subprocuraduría de vigilancia e Inspección sufre dos cambios se crea la Dirección General de Estudios y Proyectos; la Dirección de

**Delegaciones** pasa a depender directamente del Procurador, al igual que la Controlaría Interna y Comunicación Social.

De las formas de suplencia de los funcionarios; el Procurador será suplido por los Subprocuradores y el Coordinador General de Administración, según corresponda el asunto a su ámbito de competencia; el Subprocurador de Servicios al Consumidor, el Subprocurador de Organización de Consumidores y el Subprocurador de Inspección y Vigilancia se suplen por cualquier otro Subprocurador; el Subprocurador Jurídico será suplido por el Subprocurador de Servicios al Consumidor o bien por el Subprocurador de Inspección y Vigilancia, o por el Director General de Asuntos Jurídicos; el Coordinador General de Administración se suple por el Director de Administración; los Directores Generales por los inmediatos inferiores jerárquicos, según la competencia de cada uno de ellos, o por el que determine el Subprocurador o Coordinador General de Administración dependiendo de cada adscripción de la unidad administrativa.



## **CAPITULO 2**

### **PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

- 2.1. CONCILIACION
- 2.1.2. QUEJAS Y RECLAMACIONES
- 2.1.3. RENDICION DEL INFORME
- 2.2. AUDIENCIA DE CONCILIACION
- 2.2.1. CITACION DE LAS PARTES PARA ACUDIR A LA AUDIENCIA DE CONCILIACION (NOTIFICACIONES)
- 2.2.2. EXCEPCIONES Y DEFENSAS

**CAPITULO SEGUNDO**  
**PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

**2.1 CONCILIACION.**

Debemos entender para nuestro estudio que la conciliación en el procedimiento que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor es el medio de satisfacer los derechos de los consumidores fungiendo el conciliador como Autoridad o Avenidor entre el consumidor y el proveedor en el litigio.

La descripción de conciliación según Vicente Cervantes es que "la conciliación es el acto judicial que se celebra previamente a los juicios ante la Autoridad Publica entre el actor y el demandado, con el objeto de arreglar y transmitir amigablemente sus respectivas pretensiones o diferencias ".<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> DE VICENTE Y CERVANTES, JOSE. TRATADO HISTORICO CRITICO FILOSOFIA DE LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES EN MATERIA CIVIL IMPRENTA DE GASPAR Y RIOS. EDIT. MADRID 1956, TOMO I PAG. 411

Moreno Sánchez señala " la conciliación es la avenencia que sin necesidad de juicio tiene lugar entre las partes que desisten acerca de sus derechos en caso concreto de las cuales una trata de entablar un pleito con la otra ".<sup>13</sup>

Carmelutti comenta " ...la conciliación tiene la estructura de mediación ya que se traduce en la intervención de un tercero entre los portadores de los intereses en conflicto, con el objeto de inducirles a la composición contractual ".<sup>14</sup>

Por otra parte es importante tomar en cuenta que el procedimiento conciliatorio se origina por iniciativa de los consumidores, y no es exigible para ninguna de las partes que se agote el procedimiento conciliatorio, además no es requisito indispensable

---

<sup>13</sup> MORENO SANCHEZ GUILLERMO, LA CONCILIACION Y EL ARBITRAJE EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. EL FARO, NUM. 13 BARRA MEXICANA DE ABOGADOS. MEX. 1978, PAG. 71 Y 72

<sup>14</sup> CARMELUTTI FRANCISCO, INSTITUCIONES DEL PROCESO CIVIL. TRADUCCION DE LA QUINTA Y EDIC. ITALIANA POR SANTIAGO SENTIS MELENDO. EDIC. JURIDICAS EUROPA AMERICA, S. A. BUENOS AIRES. 1959 TOMO I. NOTA 29 PAG. 203

iniciar previamente un proceso ante esta Autoridad.

" ...la ley Federal de Protección al Consumidor no impone al interesado la obligación de conciliar, sino la de tratar de conciliarse como acto previo y necesario a la pretensión de su demanda ante el juez ". <sup>15</sup>

Es importante señalar que la Ley aludida sufrió algunas modificaciones mismas que se publicaron en el Diario Oficial de la Federación el día 24 de diciembre de 1992, que vinieron a sustituir a la Ley del 24 de diciembre de 1975.

Así pues, ante la importancia que revista la Jurisprudencia ha de comentarse aquella que puede aplicarse a la ley de protección al consumidor de 1975 como es el caso de la siguiente:

---

<sup>15</sup> ACEVEDO JORGE OCTAVIO, CONSIDERACIONES SOBRE EL REQUISITO DE PROMOVER LA CONCILIACION ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, ANTES DE PRESENTAR UNA DEMANDA. ANALES DE JURISPRUDENCIA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, TOMO 188-50 PAG. 295 Y 297

**PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, CARECE DE FACULTADES LEGALES PARA IMPONER MULTAS POR NO AGOTAR EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.**

"Del análisis minucioso de la Ley Federal del Consumidor, particularmente en su capítulo octavo, artículo 57 a 56, preceptos que precisan la existencia y atribuciones del organismo denominado Procuraduría Federal del Consumidor se desprende que la Autoridad responsable carece de facultades legales para imponer multas a quien no agote el procedimiento conciliatorio, ya que si bien esta facultada para sancionar en el caso de que los proveedores no acudan a la llamada fase de conciliación cuando son requeridos para ello como consecuencia de una reclamación planteada por el consumidor, en términos del artículo 59 fracción VIII, de la ley de la materia, también es cierto que la Autoridad responsable carece de las facultades legales para imponer multas apoyándose en la circunstancia de que el proveedor no agotó el procedimiento conciliatorio que establece el artículo 59

fracción VIII, de la Ley Federal del Consumidor, y en su lugar haber demandado ante los Tribunales competentes, en la vía ejecutiva civil, el cumplimiento de diversas prestaciones a la parte tercera perjudicada; ya que no existe precepto alguno en la Ley que faculte a la Autoridad responsable a actuar en la forma antes señalada. Amparo en revisión 799-77. Centro Automotriz, S. A.; 13 de octubre de 1977, unanimidad de votos.- Ponente Sergio Hugo Chapital Gutiérrez.- Tercer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito." <sup>16</sup>

Es importante señalar en forma breve quienes son las partes que intervienen en el procedimiento conciliatorio; como es el consumidor, proveedor y conciliador.

El consumidor según la ley de la materia es "la persona física o moral que adquiere, realiza o

---

<sup>16</sup> SEMANARIO JUDICIAL DE LA FEDERACION. SEPTIMA EPOCA, VOLUMENES 103-108, INFORME RENDIDO A LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION, 1981. SEGUNDA PARTE, TERCERA SALA. TESIS 62 PAG. 62

disfruta como destinatario final de bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

Debiendo entender como proveedor la persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios ".

Sánchez Cordero nos señala como concepto de consumidor " ... la eficaz protección del consumidor debería otorgarse, no tanto en función del precepto del bien, sino de la protección del adquirente y de la actividad de la persona a quien se trata de proteger; en este sentido, si bien debe excluirse las actividades lucrativas y de intermediación, deben quedar comprendidas, en cambio las operaciones de adquisición o disfrute de bienes para su aprovechamiento personal y directo; pero debe

considerarse también la situación del adquirente o sea el consumidor ". 17

### 2.1.2 QUEJAS Y RECLAMACIONES

En la Ley Federal del Consumidor de 1975 vigente hasta 1992 en el inciso a) fracción VIII del artículo 59 señalaba lo siguiente :

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

De lo anterior podemos concluir que la reclamación debe entenderse como la petición o exigencia del

---

<sup>17</sup> SANCHEZ CORDERO, JORGE A., OPUS CIT. PAG. 106.



requerimiento que hace el consumidor al proveedor para que este satisfaga el cumplimiento de las obligaciones que contrajo con aquél.

Debido a que la ley no señalaba cual era la forma en que debían presentarse las reclamaciones en la práctica se realizaba de la siguiente manera:

Aquellas que pueden realizarse por vía telefónica; esta consiste en la cual el consumidor comunica su queja por teléfono a la Procuraduría, quien a su vez, la transmite por este medio al proveedor, de tal suerte, que si el consumidor no insiste en su reclamación por alguna de las otras formas mencionadas, se presume que las partes han conciliado.

La reclamación personal; es aquella en la cual el interesado o su representante, acuden a las oficinas de la Procuraduría a narrar su declaración, la que es redactada en resumen por el conciliador.

En forma escrita; aquella que elabora por su cuenta el consumidor sin que para ello se requiera alguna forma especial, solo que se presente por escrito con las copias de traslado, puede presentarse en la oficialía de partes.

El fundamento jurídico lo señala el artículo 99 de la Ley vigente misma en la que se menciona los requisitos que deben cumplir las reclamaciones; y que a continuación se señalan :

- a) Señalar nombre y domicilio del reclamante.
- b) Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos.
- c) Señalar nombre y domicilio del proveedor que contenga el comprobante o recibo que se ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto el que proporcione el reclamante.

Las reclamaciones deben presentarse 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 servicios.

a) a partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada.

b) a partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio.

c) a partir de que se reciba el bien, o que se preste efectivamente el servicio.

2.- Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes.

a) a partir de que se expida el recibo a favor de que disfruta el 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 a que se refiere este artículo será de un año.

En el caso de no darse cumplimiento al término que señala la Ley para presentar las reclamaciones antes señaladas la Autoridad deberá declararlas improcedentes.

### 2.1.3 RENDICION DEL INFORME

Debemos entender por rendición del informe el medio por el cual, el proveedor da respuesta a la reclamación oponiendo sus defensas y excepciones.

El artículo 59 fracción VIII inciso a) de la ley anterior señalaba:

" ... requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos dentro de un plazo de 5 días hábiles, si del informe del proveedor se infiere que esta dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor, se dará por concluido el caso.

Así teníamos que uno de los grandes problemas que se presentaba en la práctica es que dicho artículo no preceptuaba que el informe debía presentarse en la audiencia de conciliación, originando que los proveedores lo presentaran en la oficialía de partes común, si que estos se presentaran a la audiencia conciliatoria, por lo que el conciliador sin facultades concedidas por la ley aplicaba medidas de apremio por no presentar el informe en audiencia señalada.

Así pues, en las modificaciones que se hicieron a esta ley se especifica que el proveedor que no se presente a la audiencia o no presente su informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de

apremio citándolo a una segunda audiencia en un plazo no mayor de 10 días de no asistir a esta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante. En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

Sin embargo nuevamente es confusa la definición pues no se sabe si el informe puede presentarse por escrito o bien puede redactarse en forma verbal en la misma audiencia, pues puede considerarse opcional según la redacción de dicho artículo al señalar el hecho de que el proveedor pueda presentarse a la audiencia sin presentar el informe o bien únicamente presentar este.

Si tomamos en cuenta que la Autoridad esta facultada para exigir documentación a los proveedores

como es el caso del informe que señala la Ley, tenemos la siguiente jurisprudencia:

**PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR REQUERIMIENTO DE DOCUMENTOS POR PARTE DE LA ...EL C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR COMO MOTIVACION SEÑALO QUE SE EXIGIA A LA QUEJOSA LA DOCUMENTACION PARA NORMAR SU CRITERIO Y COMPLIR CON SU FUNCION CONCILIATORIA.**

" Sin mostrar la necesidad del acto de molestia al particular, ni la razón del porque esa documentación estaba relacionada con la cuestión que le fue planteada, máxime que en el mismo acto reclamado la Autoridad responsable sostiene que no pretende valorar los documentos exhibidos, agregando el Procurador que al tratar de conciliar esta facultado para pedir información y que para ello no le han señalado limitaciones lo cual resulta contrario al propio texto del artículo 16 Constitucional invocado por la quejosa, pues todo acto de molestia debe estar adecuadamente motivado en una causa legal y en los propios términos del artículo 65 de la Ley Federal del Consumidor,

que se invoca como fundamento del reclamado también se limita esa facultad investigadora que a título de información requerida se pretende por la Autoridad responsable ya que en este último precepto señala que los informes solicitados deben ser conducentes para el desempeño de la función, en donde se sigue que no cualquier información requerida por el C. Procurador resulta legal. En este mismo orden de ideas, para no violar garantías individuales la Autoridad responsable debe motivar en forma específicamente cuidadosa, la razón, la necesidad y lo conducente al caso concreto de que se trate, del requerimiento de documentos que se haga a un particular, sin que baste la alusión generalizada a la finalidad de su función Constitucional, la Autoridad Administrativa, para exigir la exhibición de libros y papeles propiedad de un particular, debe sujetarse a las leyes respectivas y a las estrictas formalidades, que el propio precepto menciona, entre las cuales resulta la indispensable motivación de la causa legal del procedimiento. Amparo en revisión 1910/81 Levi-



**Strauss de México, S. A. de C. V. 31 de agosto  
de 1983. Mayoría de votos. " 18**

## **2.2 AUDIENCIA DE CONCILIACION**

### **2.2.1 CITACION DE LAS PARTES PARA ACUDIR A LA AUDIENCIA DE CONCILIACION (NOTIFICACIONES)**

**En virtud que la Ley Federal del Consumidor carece de preceptos procesales dentro del Capitulo del procedimiento, está se apoya en otras leyes supletoriamente como es el caso del Código Federal de Procedimientos Civiles, así pues explicaremos brevemente en que consiste la supletoriedad.**

**El Código Federal de Procedimientos Civiles debe estimarse supletoriamente aplicado a todos los procedimientos administrativos que se tramiten ante Autoridades Federales, teniendo como fundamento este**

---

<sup>18</sup> INFORME RENDIDO A LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION EN 1983 CIT. TERCERA PARTE TRIBUNALES COLEGIADOS DE CIRCUITO TESIS 26 PAGS. 47 Y 48.

acierto el hecho de que contiene los principios generales que rigen en las diversas ramas del Derecho, en materia procesal, dentro de cada jurisdicción es el Código Federal de Procedimientos Civiles el que señala las normas que se sigan ante las Autoridades Administrativas, salvo disposición expresa en contrario.

De lo anterior se podría confirmar que el procedimiento conciliatorio que se lleva a cabo en la Procuraduría del Consumidor debe aplicarse supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles en razón de que se trata de un procedimiento administrativo cuyo trámite se efectúa ante Autoridad Federal y que emana de una norma de carácter general.

La Procuraduría ha establecido que el proveedor se le debe citar cuando menos con 24 horas de anticipación a la audiencia conciliatoria acudiendo personalmente o mediante representante legal debidamente acreditado.

Si para el emplazamiento según el artículo 297 fracción II del C.F.P.C., debe citarse con 3 días de anticipación; el legislador al modificar la Ley de la materia toma como base dicho criterio señalando que la Procuraduría del Consumidor notificará al proveedor dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación.

En tanto que las notificaciones para aquellas reclamaciones que se encuentran radicadas en las oficinas Federales o bien foráneas deberá aplicarse el criterio que señala el C.F.P.C. el cual una demanda debe emplazarse dando al demandado un termino de 9 días para su contestación, aumentando los días por razón de la distancia.

Las notificaciones personales que realiza la Procuraduría son las que a continuación se mencionan:

- 1.- Cuando se trate de la primera notificación.
- 2.- Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo.

- 3.- Cuando se trate de notificaciones de laudos arbitrales.
- 4.- Cuando se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o sanción.
- 5.- Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación.
- 6.- Cuando la Autoridad lo estime necesario.
- 7.- En los demás casos que disponga la Ley.

Debemos entender como primera notificación aquella en donde se le notifica al proveedor que existe una reclamación en su contra, por lo que deberá presentarse a la audiencia de conciliación, o bien rendir un informe relacionado con los hechos.

Dentro del C.F.P.C., existe las notificaciones por edictos que son aquellas por las cuales se realizan por ignorar el domicilio de las partes, sin embargo

este medio de notificación no lo lleva a cabo la Procuraduría, dejando los expedientes como archivados por ignorar el domicilio de las partes.

En lo que se refiere a exhortos la Procuraduría utiliza este medio de notificación, en razón a que lleva a cabo audiencias por vía telefónica.

#### 2.2.2 EXCEPCIONES Y DEFENSAS

Según la Doctrina la palabra " excepción proviene de exigiendo o exapiendo porque por la excepción siempre se desmembra o hace perder algo a la acción del actor.

De la clasificación de las excepciones se pueden aplicar las siguientes:

Excepciones Perentorias y Dilatorias; las primeras son aquellas que se extinguen o excluyen la acción para siempre, y acaban el pleito, aunque sin examinar

si esta bien o mal fundada la acción; las segundas solo dilatan el ejercicio de la acción y ponen en trabas al proceso. Estas excepciones son de dos clases y se distinguen por la forma en que se deben tramitar, pues unas son de previo y especial pronunciamiento.

Las excepciones de litispendencia " solo tienen lugar en concurrencia de los dos litigios sobre el mismo objeto entre las mismas partes, por demandas basadas en la misma causa ".<sup>19</sup>

Las excepciones en el procedimiento conciliatorio se interponen en el momento en el que se levanta el acta de audiencia conciliatoria.

En la audiencia de conciliación el proveedor, al igual que el demandado en un proceso judicial, puede hacer valer las excepciones de personalidad; incompetencia; de personalidad y litispendencia.

---

<sup>19</sup> CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL D. F., COMENTADO Y CONCORDADO, JURISPRUDENCIA TESIS Y DOCTRINA, 3a. EDICION ACTUALIZADA EDIT. PORRUA, 1987, PAG. 79

La excepción por falta de personalidad puede impugnarse tanto por el consumidor como por el proveedor de que comparecen ostentándose como el proveedor del bien; del que asiste a la audiencia en su representación, desde luego, lo mas común es que la Autoridad revise de oficio esa personalidad; la personalidad para acreditarla tratándose de personas físicas deberá ser con carta poder firmada ante dos testigos, y en personas morales se requerirá poder notarial.

Para entender esta excepción mencionaremos a continuación la Jurisprudencia de la Excepción de Personalidad.

#### PERSONALIDAD EN JUICIO

" Si el actor se conforma tácitamente con la personalidad de quien representa a la parte demanda, el juez no tiene la obligación de no admitir poderes que no reúnan los requisitos que exige la Ley, y si, los admite la parte

contraria tiene siempre derecho a objetarlos; pero se entiende que el demandado puede impugnar la personalidad del actor mediante la excepción dilatoria respectiva, que ha de oponerse dentro del término que la Ley de Procedimientos aplicable señale, y el actor puede atacar la personalidad del reo mediante los recursos ordinarios y dentro de los términos que la propia ley le concede".<sup>20</sup>

La Procuraduría, cuando se opone la falta de personalidad en el consumidor o su representante, se le da vista y se le concede un plazo para que si lo hace se continua con el procedimiento y si no, se remite la reclamación al archivo.

En cuanto a las excepciones de incompetencia el artículo 334 del C.F.P.C. a la letra dice:

" La incompetencia se substanciara en articulo de previo y especial pronunciamiento ".

---

<sup>20</sup> CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL D.F. OPUS CIT. PAG. 82.



La Procuraduría con cualquiera de las referidas excepciones suspende el procedimiento, lo cual se entiende ya que si alguna de las partes no esta legitimada o bien, si ya hay otro procedimiento conciliatorio en trámite en donde sean las mismas partes el segundo procedimiento no tiene objeto.

Estas excepciones suelen oponerse por razón de la materia, pues son actos que se rigen por otras normas como son aquellas que se encuentran excluidas por disposición de esta ley como por ejemplo los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo; las instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia este a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias, de Valores o de Seguros y Fianzas, así como de los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil y arrendamiento.

Cuando se acredita la incompetencia en razón de la materia, se resuelve dejando a salvo los derechos de las partes, para que los hagan valer en su caso en la vía correspondiente.

De la incompetencia por territorio, esta es rechazada por la Procuraduría del Consumidor, en virtud que la misma tiene facultades para establecer delegaciones en todas las entidades federativas y organizarse para que el desempeño de sus asuntos, se lleven a cabo en las delegaciones instaladas a nivel Federal.

La Ley favorece a los consumidores ya que les atribuye la libertad de radicar su reclamación en el lugar en el que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el domicilio del reclamante o en el del proveedor.

En cuanto a la conexidad y la litistendencia, estas solo se dan cuando se promueven fundadas, en copias certificadas de los procedimientos que estén en este carácter.

## CAPITULO 3

### FORMAS DE CONCLUIR EL PROCEDIMIENTO

- 3.1. LAS QUE DETERMINAN LAS PARTES
  - 3.1.1. DESISTIMIENTO
  - 3.1.2. ALLANAMIENTO
  - 3.2.3. CONVENIO
  - 3.2.4. TRANSACCION
- 3.3. LAS QUE DETERMINA LA LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR
  - 3.3.1. CADUCIDAD
  - 3.3.2. JUICIO ARBITRAL
  - 3.3.3. RESOLUCION ADMINISTRATIVA

**CAPITULO TERCERO**  
**FORMAS DE CONCLUIR EL PROCEDIMIENTO**

**3.1 LAS QUE DETERMINAN LAS PARTES**

**3.1.1. DESISTIMIENTO**

El desistimiento " se define como una renuncia procesal de derechos o de pretenciones, por lo cual se clasifica de la siguiente forma: desistimiento de la demanda es una actividad del actor por la que retira el escrito de demanda antes de que esta haya sido notificada al demandado, en este caso la relación procesal aun no ha surgido; desistimiento de la instancia implica que el demandado hubiera sido llamado a juicio y entonces se requerirá su consentimiento expreso para que surta efectos el desistimiento del actor; desistimiento de la acción lo que en realidad se tiene es una renuncia del derecho o de la pretensión, caso en el cual este desistimiento prospera sin consentimiento del demandado ". <sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> GOMEZ LABA CIPRIANO. TEORIA GENERAL DEL PROCESO. EDITORIAL U.N.A.M. MEXICO 1981 SEGUNDA EDICION PAG. 33 Y 35

El C.F.P.C. señala que admitida la demanda así como formulada la contestación no podrán modificarse ni alterarse salvo en los casos en que la Ley lo permita.

El desistimiento de la demanda que se realiza con posterioridad al emplazamiento requerirá del consentimiento del demandado; el de la demanda produce el efecto de que las cosas vuelven al estado que tenía antes de la presentación de aquella; el desistimiento de la instancia, posterior al emplazamiento, o al de la acción, obligan al que lo hizo a pagar costas, daños y perjuicios a la contraparte salvo convenio en contrario.

En la practica se habla del desistimiento de la demanda cuando en realidad se trata de un desistimiento de la instancia, y desistimiento de la pretensión. Así pues el desistimiento debe ser de la demanda, instancia y la pretensión.

El desistimiento de la demanda el que se realiza desde la presentación de esta y hasta antes de que sea emplazado o llamado al proceso el demandado, y una vez que se presenta el desistimiento de la demanda sin mayor trámite debe concluir el proceso originando solo la pérdida de la instancia.

El desistimiento de la instancia, debe ser comprendido el que realiza desde el momento en que el demandado es emplazado o llamado al proceso y hasta antes de que se emita sentencia, y solo procederá con el consentimiento del demandado. La consecuencia de este desistimiento es de quien lo produce y debe las costas, daños y perjuicios a su contraparte así como la pérdida de la instancia, tanto el desistimiento de la instancia como el de la demanda dejan a quien lo realiza, en aptitud de reclamar nuevamente en otro proceso, la misma pretensión que demandó en aquel en que hizo el desistimiento.

En tanto que el desistimiento de pretensión configura la renuncia de las prestaciones que se

**demandan lo que no necesita del consentimiento del demandado y origina que no se pueda hacer valer en otro proceso la pretensión a la que se renuncia.**

**En el procedimiento conciliatorio podemos encontrar tanto del desistimiento de la demanda, como el de la instancia y el de la pretensión, pero a diferencia del proceso judicial el desistimiento de la instancia en el procedimiento conciliatorio no requiere del consentimiento del demandado, ni tampoco se encuentra el consumidor obligado a pagar costas, daños y perjuicios al proveedor, sin embargo, el desistimiento en el proceso conciliatorio produce los mismos efectos que en el procedimiento judicial.**

**Claramente podemos observar este desistimiento en el artículo 112 de la Ley Federal del Consumidor que a la letra dice:**

**"... en caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su**

inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no se podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos ...".

### 3.1.2 ALLANAMIENTO

"El allanamiento es una conducta procesal que implica el reconocimiento por el demandado o por quien resite en el proceso, a las pretensiones de quien acciona ... en un sentido etimológico allanarse viene de llano, es decir de plano y por lo tanto allanarse es ponerse plano, no ofrecer resistencia, someterse pues a las pretensiones del contrario." 22

Alcalá Zamora "señala que es una forma de autocomposición unilateral ... es el reconocimiento y sumisión de la parte atacada a la pretensión litigiosa contra ella dirigida ...".23

---

22 GAMEZ LARA CIPRIANO, OPUS CIT. PAG. 37

23 ALCALA ZAMORA Y CASTILLO NICETO, PROCESO AUTOCOMPOSICION Y AUTODENSA. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS U.N.A.M. 1970, SEGUNDA EDICION.



Esta figura procesal es la aceptación de los proveedores a la reclamación sin oponer objeción de ninguna especie de tal suerte, que el allanamiento puede traducirse en la satisfacción total a las exigencias de los consumidores, antes o después de que se realice la audiencia de conciliación.

### **3.1.3. CONVENIO**

" El convenio es el acuerdo de dos o mas personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

Los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos forman el nombre de contratos ".

Rogina Villegas considera "que analizar tanto el convenio como el contrato . . . éste último es una especie dentro del género, dentro de la terminología jurídica se ha hecho una distinción entre contratos y

convenios en sentido estricto; al contrato se le ha dejado la función positiva, es decir el acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones, y el convenio en sentido estricto, le corresponde la función negativa de modificar o extinguir esos derechos y obligaciones. El convenio en *latus sensu*, corresponde ambas funciones ".<sup>26</sup>

El convenio es una forma de extinguir los derechos y las obligaciones, así tenemos que la Ley del Consumidor lo define de la siguiente forma: "los convenios aprobados 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 juicio ejecutivo a elección del interesado".

Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplir los que

---

<sup>26</sup> ROGINA VILLEGAS, RAFAEL. COMPENDIO DEL DERECHO CIVIL, EDITORIAL PORRUA, S. A. MEXICO 1971 QUINTA EDICIÓN TOMO 4 CONTRATOS

consten por escrito formulados ante la procuraduría y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta ley.

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

La Procuraduría exige a los proveedores le rindan un informe o le demuestren el cumplimiento de los convenios que ante ella celebran y les apercibe que de no hacerlo en el plazo que para el efecto le concede les impondrá multas o sanciones, sin que tenga facultades para hacerlo.

Si la Ley es clara al mencionar que los convenios aprobados y los laudos que ella emite tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución que puede ejecutarse ante la vía civil, pues en este caso es contradictorio en tanto que la Autoridad facultada

para hacer cumplir los contratos no es necesariamente la Procuraduría, sino la Autoridad Civil, razón por la cual no hay razón de aplicar la medida de apremio antes citada.

Ante tal contradicción es importante mencionar algunas Jurisprudencias.

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR ES INCOMPETENTE PARA HACER CUMPLIR O EJECUTAR LOS CONVENIOS CELEBRADOS ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES.-

" de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 59 fracción VIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor estará facultada para conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores fungiendo como amigable componedor sin embargo, de acuerdo a lo dispuesto por el precepto legal invocado en el inciso e) dicha dependencia es incompetente para conocer de aquellos casos en que se falte al incumplimiento involuntario de

lo convenido en la conciliación o del laudo arbitral en los cuales el interesado deberá acudir a la jurisdicción ordinaria para la ejecución de uno y otro instrumento ". juicio 20682 sentencia 31 de mayo de 1983, por unanimidad de votos, instructor Alberto González de la Vega. <sup>25</sup>

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR,  
IMPROCEDENCIA DE LAS MULTAS IMPUESTAS POR  
INCUMPLIMIENTO DE LOS CONVENIOS ANTE ELLA  
CELEBRADOS.

" en los términos del art. 59 fracc. VIII inciso e) de la L.F.P.C., no es función de la citada Autoridad exigir el cumplimiento de tales convenios por lo que en caso de incumplimiento de estos es improcedente la aplicación de las multas de apremio a que se refiere el art. 66 de la ley de la materia ".  
revisión 1039/77. juicio 7502/77 resolvió la H.

---

<sup>25</sup> TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACION. INFORME DE LABORES RENDIDO POR SU PRESIDENTE POR EL PERIODO DEL 1º DE DICIEMBRE DE 1982 AL 30 DE NOV. DE 1983, PAG. 131

Sala Superior del Tribunal Fiscal de la  
Federación fecha 31 de enero de 1979. 26

### 3.1.4 TRANSACCION

Gutiérrez y González dice al respecto "la transacción es un convenio por el cual las partes haciéndose recíprocas concesiones terminan o previenen una controversia ". 27

La transacción según Alcalá y Zamora es "uno sólo de los litigantes quien cede o accedes, abra desistimiento o allanamiento, parciales o totales, pero transacción o reciprocidad no quiere decir igualdad en los sacrificios consentidos y por tanto, junto a la transacción ciento por ciento ". 28

26 REVISTA DEL TRIBUNAL DE LA FEDERACION. 2A. EPOCA. NUMS. DEL 1 AL 6, AGOSTO DE 1978 - JULIO 1979. MEXICO PAG. 411

27 GUTIERREZ Y GONZALEZ ERNESTO, DERECHO DE LAS OBLIGACIONES EDITORIAL JOSE  
21 CAJICA JR., S.A., QUINTA EDICION PAG 83.

28 ALCALA ZAMORA Y CASTILLO NICETO OPUS CIT PAG 91

Por lo que respecta al C.C. D.F. para el Distrito Federal en su artículo 2953 define lo siguiente: "la transacción tiene, respecto de las partes, la misma eficacia y autoridad que la cosa juzgada; pero podrá pedirse la nulidad o la rescisión de aquella en los casos autorizados por la ley". 29

Para la ejecución o nulidad de la transacción al igual que los convenios que se celebran ante esta autoridad debe acudirse a la jurisdicción ordinaria, y en virtud de que el C.C. D.F. es supletorio a la Ley de la materia deberá observarse las disposiciones que al respecto señala.

## **3.2 LAS QUE DETERMINA LA LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

### **3.2.1 CADUCIDAD**

Como fundamento jurídico tenemos la definición que al respecto se dice en el C.F.P.C. en su artículo 373 que a la letra dice:

---

29 CÓDIGO CIVIL DISTRITO FEDERAL. OPUS. CIT. PAG. 510

" el proceso caduca en los siguientes casos:

- 1.- por convenio o transacción de las partes y por cualquier otra causa que haga desaparecer substancialmente la materia de litigio
- 2.- por desistimiento de la prosecución del juicio aceptado por la parte demanda, no es necesaria la aceptación, cuando el desistimiento se verifica antes de que se corra traslado de la demanda.
- 3.- por incumplimiento voluntario de la reclamación antes de la sentencia, y
- 4.- fuera de los previstos en los casos de los artículos procedentes, cuando cualquiera que sea el estado del procedimiento no se haya efectuado ningún acto procesal no promoción, durante un término mayor de un año, así sea el sólo fin de pedir el dictado de la resolución pendiente.

El término debe contarse a partir de la fecha en



que se haya realizado el último acto procesal o el que se haya hecho la última promoción.

Lo dispuesto por esta fracción, es aplicable en todas las instancias, tanto en el negocio principal como en los incidentes con excepciones de los casos de revisión forzosa, caducando el principal, caducando los incidentes. La caducidad de los incidentes solo produce la del principal, cuando hayan suspendido el procedimiento de este ".

La caducidad es " el efecto que se produce por inactividad bilateral de las partes en el proceso durante el tiempo señalado previamente por la ley".<sup>30</sup>

La Procuraduría Federal del Consumidor, para decretar la caducidad deja transcurrir un término mayor a un año, siempre y cuando dentro del mismo no

---

<sup>30</sup> DE PINA, RAFAEL Y CASTILLO LARRAÑAGA JOSE. INSTITUCIONES DE DERECHO PROCESAL CIVIL EDIT. PORRUA, S. A. MEXICO 1981 DECIMO CUARTA EDIC. PAG. 220

se realice algún acto o se promueva cuestión alguna de las partes.

### 3.2.2. JUICIO ARBITRAL

Para analizar este procedimiento es importante mencionar las opiniones de algunos Juristas.

"El arbitraje es, al igual que el procedimiento JURISDICCIONAL una figura heterocompositiva de solución de litigios, es decir un instrumento de composición de litigios, caracterizado porque las soluciones de estos provienen de un terreno ajeno a la relación substancia...". 31

"...Se entiende por arbitraje la institución por la que una o más personas dan solución a un litigio planteado por otras que se comprometen a aceptar su decisión". 32

---

31 ACOSTA ROMERO MIGUEL, DERECHO BANCARIO, CUARTA EDICION EDIT. PORRUA. MEXICO, 1991. PAG. 601

32 FERREIRO FERNANDO. LOS ARBITRAJES DEL DERECHO PRIVADO. PRIMERA EDICION. EDITORIAL VIZAINS, S.A. BILBOA ESPAÑA 1954. PAG. 12

Carmelutti señala que en el arbitraje las partes por un acuerdo de voluntad someten sus diferencias a la resolución de un Juez eventual privado y no profesional al que llamamos arbitro ".<sup>33</sup>

Por otra parte el arbitraje es "...una forma heterocompositiva es decir, una solución al litigio dada por un tercero imparcial, un Juez privado o varios, generalmente designado por las partes contendientes, siendo un procedimiento que, aunque regulado por la Ley adjetiva, tiene un ritual menos severo que el del procedimiento Jurisdiccional, la resolución por la que se manifiesta el arreglo se denomina laudo, cuya eficacia depende de la voluntad de las partes o de la intervención Judicial Oficial según las diversas variantes que se presenten".<sup>34</sup>

En tanto que Cipriano Gómez Lara dice " ... el arbitraje es genuino equivalente Jurisdiccional, y es

---

<sup>33</sup> CARMELUTTI FRANCISCO. SISTEMA DE DERECHO PROCESAL CIVIL. EDIT. UTEHA. BUENOS AIRES, ARGENTINA 1964  
CITADO POR GÓMEZ LARA CIPRIANO. DERECHO PROC. CIVIL 3a. EDIC. EDIT. TRILLAS MEXICO 1987 PAG. 181

<sup>34</sup> DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS DE LA UAM. VOL. A CH, 2DA.  
EDIC. EDIT. PORRUA MEXICO 1987, PAG. 192-200

o constituye un verdadero proceso que se lleva ante jueces privados y no profesionales no estatales ".<sup>35</sup>

De la naturaleza jurídica del arbitraje Zamora Sánchez Pedro comenta " arbitraje contrato o jurisdicción, son los puntos centrales de la descocian doctrinaria... base de la discusión esta la fuente del poder arbitral. Se trata de decidir si es poder publico o el contrato voluntad de las partes, el que determina las características y resultados del arbitraje, los contractualistas señalan que la potestad del arbitro viene dada por el compromiso arbitral ...".<sup>36</sup>

El artículo 117 de la aludida Ley del Consumidor comenta que " Procuraduría deberá actuar como arbitro cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos".

---

<sup>35</sup> GOMEZ LARA CIPRIANO, OPUS CIT. PAG. 26, 1987. PAG. 35 Y 36.

<sup>36</sup> ZAMORA SANCHEZ PEDRO,

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

La designación de arbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalaran claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

En la ley anterior no establecía este tipo de arbitraje, pues era necesario que las partes hubieran presentado necesariamente alguna reclamación además debían de encontrarse en el procedimiento conciliatorio para que se pudiera exhortar a las partes a llevar a cabo este procedimiento.

En el procedimiento arbitral existen dos tipos de arbitraje, el de amigable componedor y el de estricto derecho.

" ...bajo la denominación general de árbitros se conocen ... los árbitros propiamente dichos, o sea árbitros de derecho y los arbitradores o jueces de avenencia ... se trata de dos clases de árbitros en un

mismo título dividido en dos secciones la primera consagrada al juicio de árbitros y la segunda al de amigables componedores ".<sup>37</sup>

Arbitro quiere decir según Acosta Romero " ... el arbitrador o amigable componedor, cuenta con la facultad de allegarse a los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido al arbitraje ... para ordenar pruebas para mejor proveer ... esta facultad es congruente con la enorme libertad y discrecionalidad de que disfruta el arbitro para conocer y resolver la controversia, que se le somete a su decisión...tendrá libertad para resolver en conciencia y buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales".<sup>38</sup>

El arbitraje en amigable composición es aquel:  
"aquel en el que las partes acuerdan que los

---

<sup>37</sup> DICCIONARIO ENCICLOPEDICO HISPANOAMERICANO DE LITERATURA, CIENCIAS, ARTES, TOMO II. W.M. JACKSON EDITOR, LONDRES INGLATERRA. PG. 505.

<sup>38</sup> ACOSTA ROMERO, OPUS CIT. PAG. 610.

árbitros resuelvan de acuerdo a la equidad, sin tener que apoyar su laudo en normas expresas del derecho vigente".<sup>39</sup>

Briseño Sierra " considera que las contiendas que tienen entre si los hombres algunas veces, las ponen en manos de los avenidores decian las partidas y la carta de tal avenencia llamada compromiso... en este compromiso las partes acordaban escoger a un tercero por avenidor, arbitro o arbitrador y por amigo común... ".<sup>40</sup>

Defendiendo el concepto de arbitraje en amigable componedor el tratadista Rafael de Pina argumenta que " los amigables componedores que resuelven las cuestiones a ellas sometidas no con sujeción al derecho sino a su según leal saber y entender no desarrollan a tales casos actividades jurisdiccionales

---

<sup>39</sup> IDEM. PAG. 610

<sup>40</sup> BRISEÑO SIERRA NUMBERTO. EL ARBITRAJE COMERCIAL, DOCTRINA Y LEGISLACION IRA. EDIC. EDIT. CAMARA NACIONAL DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MEXICO, PAG. 19.

porque no son evidentemente, aplicadores del derecho

n. 41

El arbitraje en amigable composición según en el procedimiento conciliatorio es aquel en el que se fijan las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el arbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El arbitro 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.

El arbitraje en estricto derecho es aquel en el que las partes se someten a la decisión de un arbitro el cual debe aplicar las normas de derecho positivo, tanto sustanciales como de procedimiento.

"... los propiamente denominados árbitros o jueces voluntarios de derecho, que son los hombres buenos

---

<sup>41</sup> DE PINA RAFAEL Y CASTILLO LARRARAGA JOSE, OPUS CII.



versados en el estudio de las leyes, nombrados por las partes para que decidan las cuestiones sometidas a su fallo, con sujeción a formas legales y según el derecho positivo". <sup>42</sup>

Así mismo el arbitraje puede ser " voluntario o forzoso, es voluntario porque se constituye por la libre y espontanea libertad de las partes; es forzoso o necesario el que nace de la ley ... ya nadie sostiene el arbitraje necesario. Tan absurdo seria prohibir el voluntario como establece el forzoso ... el arbitraje forzoso equivale a declarar la deficiencia y la desconfianza de los tribunales ". <sup>43</sup>

El Laudo arbitral emitido por la Procuraduría del Consumidor o por el arbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los 15 días siguientes a la fecha de su notificación salvo pacto en contrario.

---

<sup>42</sup> DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO HISPANO AMERICANO OPUS. CIT. PAG. 509.

<sup>43</sup> IDEM PAG. 508

Sin perjuicio de las funciones de arbitraje que pueda legalmente ejercer la Procuraduría, la Secretaría llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos. 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 actuación se regularan por lo que disponga el reglamento de la presente Ley.

Las resoluciones que se dicten mediante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el arbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas. El Laudo arbitral solo estará sujeto a aclaración dentro de los 2 días siguientes a la fecha de su notificación.

Existen diversas contradicciones en relación así los laudos que emite la Procuraduría son actos de autoridad; si tomamos en cuenta que el arbitro es designado voluntariamente por las partes y que estas determinan los puntos que han de tomarse en cuenta

para el conflicto en cuestión, la Procuraduría no tiene facultades para ejecutar su decisión porque no actúa como Autoridad.

En cuanto a la competencia en que deben ser reclamados los laudos dictados por la Procuraduría Federal del Consumidor tenemos la siguiente Jurisprudencia :

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR LOS LAUDOS  
DICTADOS POR LA, SON RECLAMABLES DE AMPARO ANTE  
EL JUEZ DEL DISTRITO Y NO EN AMPARO DIRECTO.-

" Como el acto reclamado en el juicio de garantías es el laudo pronunciado por la Procuraduría del Consumidor, en un procedimiento arbitral seguido en forma de juicio en términos del art. 59 de la L.F.P.C., y toda vez que dicha procuraduría por su propia naturaleza no es un tribunal administrativo o del trabajo, sino un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de atender con personalidad jurídica y patrimonio propio,

para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora de acuerdo por lo establecido en el artículo 57 de la L.F.P.C., resulta claro que el Tribunal Colegiado de Circuito es incompetente para resolver el juicio de amparo directo interpuesto por la quejosa surtiéndose dicha competencia en favor de un Juez de Distrito en Materia Administrativa en el Distrito Federal, conforme a lo dispuesto por los artículos 114 fracción XI de la ley de amparo y 42 fracción IV de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, Amparo directo 273-82". 44

### **3.2.3 RESOLUCION ADMINISTRATIVA**

Una de las formas de concluir el procedimiento conciliatorio es que las partes se nieguen a conciliar sus intereses; por lo que deberán de manifestarlo para que la Procuraduría los exhorte a que voluntariamente designen arbitro, y si también se

---

44 INFORME RENDIDO A LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION EN 1983, OPUS CIT. TERCERA PARTE, TRIBUNALES COLEGIADOS DE CIRCUITO, TESIS 16, PAG. 102 Y 103.

negaran a este procedimiento la autoridad podrá dictar su resolución administrativa.

Las disposiciones que se establecían en los incisos b) y d) fracción VIII del artículo 59 de la Ley en la materia eran que de no haber quedado satisfecha la reclamación del consumidor se citara a este y al proveedor a una audiencia de conciliación de la cual se le levantara acta sea cual fuere el resultado de la misma; o bien si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia que se refiere el inciso b) pero si el consumidor la Procuraduría analizara los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican violación a la Ley. En caso de que se concluya respecto de la inasistencia de posible violación se dictara resolución, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor para que los ejerciten bajo la jurisdicción ordinaria.

De inferirse la existencia de una posible violación, se dará a consumidor y proveedor un término

de 10 días hábiles comunes a ambos para que rindan pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excederá de 15 días hábiles, con base en las circunstancias, pruebas, u otros elementos de juicio, determinaran si existió o no la violación y dictará la resolución administrativa que proceda dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, según sea el caso.

Actualmente la Ley menciona que en caso de no haber conciliación el conciliador exhortará a las partes para que se designe como árbitro a la Procuraduría, o algún árbitro oficial reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto, en caso de no aceptar el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.

En este caso la forma de analizar la posible existencia o inexistencia de violación a la ley es mediante el procedimiento por infracción a la ley, el cual para que se lleve a cabo la imposición de la sanción a que se refiere esta, la Procuraduría

notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de 10 días hábiles para que rindan pruebas y manifiesten 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. Así mismo concluido el desahogo de las pruebas, notificara al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los 2 días hábiles siguientes.

Dentro de los 15 días siguientes la Autoridad resolverá la resolución administrativa que proceda haciendo del conocimiento al proveedor de la existencia de la violación a la Ley, además la Autoridad debe tomar en cuenta, que el proveedor esta obligado a acudir a la conciliación ante la Procuraduría del Consumidor, pero voluntario el

**someterse al arbitraje, y si en su caso el proveedor cumple con todos los requisitos legales no esta obligado a aceptar el criterio del conciliador.**

**En las resoluciones administrativas siempre se deja a salvo los derechos de las partes, aplicando en su caso las sanciones que correspondan, en caso de que se compruebe violación a la Ley.**



## **CAPITULO 4**

### **MEDIOS DE IMPUGNACION**

4.1. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

4.1.1. RECURSO DE REVOCACION

4.1.2. RECURSO DE REVISION

**CAPITULO CUATRO**  
**MEIOS DE IMPUGNACION**

**4.1 RECURSOS ADMINISTRATIVOS.**

Dentro del procedimiento que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor, los proveedores pueden interponer dos medios de defensa en contra de los actos que dicta esta Autoridad administrativa, que vayan en contra de sus intereses como son los Recursos Administrativos de Revocación y de Revisión.

Por otra parte pueden interponerse también otros medios de defensa como es ante el Tribunal fiscal de la Federación, o bien ante la vía de amparo, con relación a estos los explicaremos muy brevemente pues no son estudio de esta tesis.

El recurso Administrativo es " el medio de defensa al alcance de los particulares para impugnar ante la

administración pública, los actos y resoluciones para ella dictados en perjuicio de los propios particulares, por violación al ordenamiento aplicado o falta de aplicación de la disposición debida ".<sup>45</sup>

R. BIELSA aclara que " el Recurso siempre se promueve, se deduce o se plantea contra la decisión de una Autoridad, cualquiera que sea : Judicial o Administrativa ; Militar o Eclesiástica... con el recurso se promueve siempre volver en acto a la legalidad originaria o a la situación jurídica anterior ".<sup>46</sup>

Según el concepto técnico y jurídico " ... toda exigencia técnica que condiciona la presencia del recurso o limite la acción del órgano revisor del acto contribuye a negar la justicia mas elemental o hacer negatoria la garantía o defensa que significa el recurso administrativo para el derecho de los particulares.

---

45 EMILIANO MARGAIN M. EL RECURSO ADMINISTRATIVO EN MEXICO. SEGUNDA EDICION 1992. EDIT. PORRUA, PG. 40.

46 IDEM. PAG. 22.

#### 4.1.1 EL RECURSO DE REVOCACION.

Este recurso se encuentra señalado en la Ley Federal del Consumidor art. 122 que a la letra dice:  
" ... las resoluciones que se dicten durante el proceso arbitral admitirán como único recurso el de revocacion, que deberá resolverse por el arbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas ... asi mismo, del auto que decida sobre la revocacion no habrá ningún recurso " .

Es importante aclarar que los recursos de revocacion deben interponerse a mas tardar dentro del día siguiente de haber quedado notificado el recurrente.

El recurso de revocación establece la Ley aludida solo procede cuando la Institución actúa como amigable componedor o arbitro, mas no como autoridad, en el caso de que tal recurso se interponga en contra de cualquier resolucíon que dicte la Procuraduría durante

**el curso del procedimiento estaremos ante un recurso de revisión.**

**Para complementar el criterio establecido sobre este recurso es importante tomar en cuenta las jurisprudencias que se mencionaran a continuación.**

**PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. RECURSO DE REVISION Y REVOCACION.**

**" Cuando procede la resolución en contra de la cual se promovió el recurso de revocacion, no fue dictada por la Procuraduría Federal del Consumidor, actuando como amigable componedor o como arbitro sino resolviendo sobre sus facultades en relación a la incompetencia planteada, por lo que para combatir la resolución indicada no resulta procedente el recurso de revocacion a que se refiere el citado art. 59 fracción VIII inciso C) de la Ley de Protección al Consumidor sino el de revision regulado por el art. 91 de la**

mencionada ley por ser una resolución dictada con fundamento en la Ley de Protección al Consumidor. Amparo directo 603/80, fraccionadora Bosques de la Herradura, S. A. 17 de julio de 1980. unanimidad de votos ponente: Sergio Chapital Gutierrez. Secretario; Antolin Hiram González Cruz, Tercer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito".<sup>47</sup>

**PROTECCION AL CONSUMIDOR, RECURSOS PREVISTOS EN LA LEY FEDERAL DE.**

" El recurso que se refiere el art. 59 fracción VIII, inciso c) de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el de revisión previsto en el art. 91 de la misma ley, no procede indistintamente contra las resoluciones dictadas dentro del procedimiento conciliatorio, sino que el primero de revocación, procede contra las resoluciones

---

<sup>47</sup> INFORME RENDIDO A LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION EN 1981, TRIBUNALES COLEGIADOS DE CIRCUITO, MAYO EDICIONES, S.DE R.L. MEXICO, 1981. TESIS PAG. 132 Y 133.

dictadas por la procuraduría como amigable conciliador y, el segundo el de revisión procede contra resoluciones dictadas por la Procuraduría como Autoridad. Amparo de revisión 195/81 Svensonhair Center de México, S. A. 29 de octubre de 1981. Unanimidad de votos ponente, Carlos de Silva Nava. secretario, Leonor Gutierrez. Segundo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del primer circuito"<sup>48</sup>.

#### 4.1.2 RECURSO DE REVISION

El recurso de revisión se encuentra definido en la Ley Federal de protección al consumidor en el art. 135 que a continuación se menciona :

" En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones en esta

---

<sup>48</sup> INFORME RENDIDO A LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION EN 1981. TRIBUNALES COLEGIADOS DE CIRCUITO, MAYO EDICIONES, S. DE R.L. MEXICO 1981, TESIS PAG. 132 Y 133.

ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer por escrito recurso de revisión, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida.

El recurso 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 ".

Las principales características de este recurso son las siguientes:

A) Se le denomina de revisión

B) Se hace valer en contra de las resoluciones dictadas con fundamento en esta ley y demás disposiciones derivadas de ella.

C) El escrito de revisión se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución y será



resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el procurador.

D) Se debe agotar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la resolución.

E) se podrán ofrecer toda clase de pruebas excepto la confesional, lo que deberá hacerse al interponer el recurso acompañándose los documentos correspondientes.

En el artículo 91 de la Ley de la materia vigente hasta 1992 señalaba que se podía ampliar el ofrecimiento de pruebas y la exhibición de documentos hasta 15 días después de la presentación del recurso.

Si se ofrecieran pruebas que ameriten desahogo se concederá a los recurrentes un plazo no menor de 8 ni

mayor de 30 días, la Autoridad puede allegarse de todos los elementos de convicción que considere necesarios.

- F) Lo no previsto en la Ley de la materia en relación a las pruebas deberá aplicarse la ley supletoria como es el caso del C.F.P.C.
- G) Concluido el período probatorio, la Autoridad resolverá dentro de los 15 días siguientes.
- H) No procede el recurso de revisión contra laudos arbitrales.
- I) Contra la resolución emitida para resolver algún recurso no procederá otro.
- J) El recurso de revisión es improcedente en los siguientes casos; cuando se presente fuera de tiempo y además no se acredite

fehacientemente la personalidad con que se actúa; y cuando no este suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

K) El recurso de revision suspende la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas y respecto cualquier otra clase de resoluciones administrativas y de sanciones que no sean multas bajo los siguientes requisitos:

Que lo solicite el recurrente, que el recurso haya sido admitido, que de otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a la Ley, y que se ocasionen daños o perjuicios a terceros en términos de la Ley a menos que se garanticen éstos en el momento en que lo fije la Autoridad Administrativa.

**Al respecto es importante mencionar esta  
Jurisprudencia:**

**LA PROCURADURIA FEDERAL DE PROTECCION AL  
CONSUMIDOR. RECURSOS ADMINISTRATIVOS.**

" El art. 59 fracción VIII, inciso D, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, crea un recurso de revocación contra las resoluciones de procedimientos dictados por la Procuraduría Federal del Consumidor como amigable componedor o como arbitro; y el art. 91 de ese ordenamiento establece, sin distinción alguna, que las personas afectadas por disposiciones dictadas con fundamento en esta ley podrán recurrirlas en revisión, ahora bien, los recursos administrativos no deben estimarse creados como laberintos o trampas procesales para evitar el examen de la legalidad de los actos administrativos sino como medios de defensa otorgados a los gobernados para poder deducir sus pretensiones cuando estén en conflicto con un acto de autoridad a fin de que se respire un clima de

derecho y no de opresión. Luego tales recursos deben ser admitidos con generosidad y no deberán ser desechados por analogía, no por mayoría de razón ni por razones que hagan de la improcedencia una cuestión dudosa o simplemente oponible. Por otra parte, en un estado de derecho, las Autoridades tienen mayor interés legal en componer los conflictos surgidos con los gobernados y en examinar la legalidad de sus actos, que en lograr la subsistencia de estos sin examen. Aplicando al caso los razonamientos anteriores, la autoridades no podrán tener interés legal en preferir un recurso a otro, cuando en ambos tienen la misma oportunidad de analizar la legalidad de sus propios actos. Luego como el recurso establecido en el art. 91 no condiciona su procedencia a que no exista revocación, las Autoridades no podrán legislar para establecer interpretativamente esa condición de procedencia y esto resulta aplicable aun cuando el acto impugnado derive del Procurador mismo, pues la expresión de que el recurso se interpondrá ante el superior del responsable no

impide de manera alguna que dicho Procurador revise sus propios actos ni debe hacerse de esa expresión una norma de improcedencia, ya que sólo es incompetencia; no dice cuando procede el recurso sino quien debe resolverlo. Luego si se interpone dicho recurso contra la resolución que impuso una multa al afectado no podrá ser legalmente desechada con base en que el recurso precedente era el de revocación. Amparo en revisión 1131/77 Francisco Guerrero Ortega 1º de marzo de 1977 unanimidad de votos; Ponente: Guillermo Guzmán Orozco. Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito " . 49

En la práctica se ha establecido que en contra de las resoluciones pronunciadas por la Dirección General de Conciliación y Arbitraje el Superior Jerárquico es el Procurador quien debe de conocer de el recurso de revisión, en cuanto que el Procurador es una Autoridad Administrativa que se encarga de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores.

---

<sup>49</sup> REVISTA DEL TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACION 2A. EPOCA, NOV. DIC. 1981, MEXICO PAG. 771

**Sin embargo será el reglamento interior de la Ley Federal del Consumidor el que señalara en estos casos cual es el Organó Superior Jerárquico que resuelva.**

**En cuanto al término para interponer el recurso tenemos esta Jurisprudencia:**

**" El plazo de quince días hábiles previstos en el art. 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para la interposición del recurso de revisión en contra de las resoluciones dictadas con fundamento en dicha Ley, debe computarse a partir del día hábil siguiente de aquel en que haya surtido efecto la notificación correspondiente no obstante que en tal precepto se mencione literalmente que el plazo aludido corresponde a los 15 días hábiles " siguientes a la notificación " toda vez que los términos no pueden transcurrir si previamente no ha surtido efecto la notificación teniendo presente lo dispuesto en los arts. 284 y 231 del Código Federal de Procedimientos Civiles de Aplicación Supletoria**

a la Materia.

revisión número 696/81 visible en la Revista  
del Tribunal Fiscal de enero de 1985." <sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> REVISTA DEL TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACION. 2a EPOCA, AÑO VII. No. 69, SEP. DE 1985, PAG. 225  
Y 226



## CONCLUSIONES

I.- El objeto fundamental de la Ley Federal de Protección al Consumidor es proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, por lo que han creado un procedimiento conciliatorio en el cual dentro de las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor no existe la de imponer multas a los proveedores por no agotar el procedimiento conciliatorio.

II.- Por reclamaciones debe entenderse la petición que hace el consumidor al proveedor para que este de cumplimiento a las obligaciones que contrajo con aquél, así mismo éstas deberán redactarse técnicamente conteniendo los requisitos esenciales que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor en su art. 99.

III.- La Ley Federal de Protección al Consumidor no especifica claramente la forma en que puede

presentarse el informe que se relaciona con los hechos de la reclamación, pues no se sabe si debe presentarse por escrito o dentro de la audiencia conciliatoria.

IV.- La Procuraduría Federal del Consumidor esta facultada a citar a las partes a dos Audiencias de Conciliación o en su caso suspenderlas cuando lo estime pertinente a instancia de las partes hasta por dos ocasiones más no para continuar citando a nuevas audiencias, ya que en estas deberá establecerse si se llega a un convenio entre las partes, por lo que en ningún momento puede aplicar Medidas de Apremio por no asistir a más audiencias.

V.- Las Multas como Medio de Apremio son distintas a las que se cometen por infracción a la Ley, sin embargo la Autoridad debe considerar la necesidad de la imposición del Medio de Apremio, tomando en cuenta la función de la Autoridad, así como el acto u omisión del particular que ha motivado que la Autoridad se vea obligada a imponer la sanción y además deberá

estar fundamentada jurídicamente la imposición de la multa.;

VI.- El Desistimiento, Allanamiento, Convenio, Transacción, Caducidad, Juicio Arbitral y la Resolución Administrativa, son las formas de concluir el procedimiento conciliatorio.

VII.- El Desistimiento se da como una forma Procesal, con la diferencia que en la Audiencia de Conciliación sino asiste el consumidor se le apercibe que se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos, además en esta figura no se obliga al consumidor a pagar costas y daños.

VIII.- Es incompetente la Procuraduría Federal del Consumidor, para hacer cumplir o ejecutar los convenios celebrados entre los Proveedores y Consumidores, pues el interesado deberá acudir a la jurisdicción ordinaria civil competente.

IX.- En cuanto al Juicio Arbitral, nadie esta obligado a someterse ni aceptar el criterio conciliatorio de la Autoridad ni mucho menos prolongar las Audiencias de Conciliación.

X.- En el Procedimiento Arbitral de Amigable Composición se fijan la cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el arbitro tendrá la libertad para resolver en conciencia y buena fé; por lo que respecta al de Estricto Derecho las partes formulan compromiso en el que fijan las del procedimiento, aplicándose supletoriamente el ordenamiento procesal civil local aplicable.

XI.- La Naturaleza Jurídica de los Laudos que emite la Procuraduría Federal del Consumidor no es jurisdiccional, pues ésta actúa como cualquier árbitro privado, ya que es designado voluntariamente por las partes.

XII.- Por lo que se refiera a las Resoluciones que emite la Procuraduria Federal del Consumidor estas deben cumplir las formalidades del procedimiento administrativo, si la motivación y fundamentación de la Resolucion cita diferentes preceptos que no le sean aplicables carece de fundamentación.

XIII.- De los medios de impugnación que pueden interponerse dentro del procedimiento conciliatorio encontraremos el Recurso de Revocacion y el de Revisión; el primero se interpone únicamente cuando la Autoridad actúa como amigable componedor, pero si dentro del procedimiento arbitral la Autoridad apercibiera alguna de las partes el recurso que deberá interponerse será el de Revisión.

XIV.- El de Revisión se interpone por escrito, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolucion que emita la Procuraduria en cualquier etapa del procedimiento además se interpondrá ante la Autoridad que emitió la Resolucion y será resuelto por el Organo Superior Jerárquico que determine el Procurador.

XV.- Existen otras Autoridades ante quien se pueden interponer otros medios de impugnación como es ante el Tribunal Fiscal de la Federación que acorde a la competencia que le concede su Ley Organica en los numerales 1º, 2º, 20 y 23 fracción III; esta Autoridad Administrativa, realiza una función Jurisdiccional que tiene su fundamento en el art. 104 fracción I párrafo segundo de la Constitución. Así como en el artículo 202 inciso B) del Código Fiscal esta facultada para examinar la constitucionalidad del acto administrativo.

XVI.- En tanto que el Juicio de Amparo es una Autoridad Procesal que tiene por objeto proteger al Gobernado contra cualquier acto de Autoridad que le cause un agravio en su esfera jurídica y sea contraria a la Constitución teniendo por objeto invalidar el acto que sea Inconstitucional; su fundamento legal se encuentra en el art. 103 de la Constitución. Si los actos de la Procuraduría Federal del Consumidor como Autoridad, llegan a ser violatorios de las garantías individuales, contra ellos procede el juicio de amparo siendo competentes para conocer el mismo, los Jueces

del Distrito de conformidad con lo dispuesto por los arts. 42 y 45 de la Ley Organica del Poder Judicial de la Federación.

XVII.- Por último se puede concluir que el procedimiento que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor requiere necesariamente de una reglamentación adecuada, pues la función esencial de la Procuraduría Federal del Consumidor es la de amigable componedor y no de Autoridad.

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

- 1.- ACOSTA ROMERO MIGUEL. DERECHO BANCARIO, Edit. Porrúa, 4ta. edición, México, 1991.
- 2.- ALCALA ZAMORA Y CASTILLO NICETO.- PROCESO AUTOCOMPOSICION Y AUTODEFENSA, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, 2da. Edic., 1970.
- 3.- ASTIGLITZ GABRIEL.- PROTECCION JURIDICA DEL CONSUMIDOR, Edit. Palma, Buenos Aires, 1986.
- 4.- A. SANCHEZ JORGE CORDERO.- LA PROTECCION JURIDICA DEL CONSUMIDOR, Edit. Nueva Imagen, 1ra. Edic., 1981.
- 5.- BECERRA CALETTI RODOLFO.- LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MEXICO, Edit. Porrúa, México, 1991.
- 6.- BRAÑA PINO CESAR.- EUROPA Y LOS CONSUMIDORES, Fundación Universidad, empresa en colaboración con el Centro de Estudios Europeos de la Universidad de Alcalá Madrid, 1989.
- 7.- BRISEÑO SIERRA HUMBERTO.- EL ARBITRAJE COMERCIAL DOCTRINA Y LEGISLACION, Edit. Cámara Nacional de Comercio, 1ra. Edic.
- 8.- CARNELUTTI FRANCISCO.- INSTITUCIONES DE PROCESO CIVIL, Traducción de la 5a. Edic. Italia por Santiago Sentis Melendo, Edit. Jurídicas, Europa América, Buenos Aires, 1959.
- 9.- CARNELUTTI FRANCISCO.- SISTEMAS DE DERECHO PROVESAL CIVIL, Edit. Uteha, Buenos Aires, Argentina 1944, Edit. Trillas.



- 10.- DE JESUS LEDESMA JOSE.- BASES ROMANISTICAS DE LA LEGISLACION PROTECTORA DEL CONSUMIDOR, Revista No. 11, Julio 1979.
- 11.- DE PINA RAFAEL Y CASTILLO LARRAÑANA JOSE.- INSTITUCIONES DEL DERECHO PROCESAL CIVIL, Edit. Porrúa, 14a. Edic.
- 12.- DE VICENTE Y CERVANTES JOSE.- TRATADO HISTORICO CRITICA FILOSOFICO DE LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES EN MATERIA CIVIL, Imprenta de Gaspar y Roig, Edit. Madrid, 1956, Tomo I.
- 13.- EMILIANO MARGAIN M.- EL RECURSO ADMINISTRATIVO EN MEXICO, Edit. Porrúa, Edic. 2da. 1992.
- 14.- FERREIRO FERNANDO.- LOS ARBITRAJES DE DERECHO PRIVADO, Edit. Viscaña, S.A., Bilbao España, 1ra. Edic.
- 15.- GOMEZ LARA CIPRIANO.- TEORIA GENERAL DEL PROCESO, Edit. UNAM, MEXICO 1981, 2a. Edic.
- 16.- GUTIERREZ Y GONZALEZ ERNESTO.- DERECHO DE LAS OBLIGACIONES, Edit. José M. Cajica, México 1974, 5a. Edic
- 17.- MORENO SANCHEZ GUILLERMO. LA CONCILIACION Y EL ARBITRAJE EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Foro No. 13, barra de Abogados, 1978.
- 18.- NAVA NEGRETE ALONSO.- DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO, Edit. Porrúa, 1959.
- 19.- ROGINA VILLEGAS RAFAEL.- COMPENDIO DE DERECHO CIVIL, Edit. Porrúa, México 1971, 5a. Edic.

## **LEYES Y CODIGOS**

- 20.- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 24 de diciembre de 1992.
- 21.- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Publicada en febrero de 1991.
- 22.- J. KAYE DIONICIO.- LEY FEDERAL DE PROTECCION A CONSUMIDOR, COMENTADA Y CONCORDADA, Edit. IEE, S.A., 2a. Edic. 1981.
- 23.- CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL D.F., COMENTADO CONCORDADO, JURISPRUDENCIA, Tesis y Doctrina, 3ra. Edic.
- 24.- CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES, Edit. Porrúa, 1988.

## **TESIS Y JURISPRUDENCIAS**

- 25.- TESIS No. 35, INFORME RENDIDO POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION, 1980.
- 26.- TESIS No. 132 y 133, INFORME RENDIDO POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION, 1981.
- 27.- TESIS No. 26, INFORME RENDIDO POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION, 1983.
- 28.- TESIS No. 62, INFORME RENDIDO POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION, 1981, 2da. EPOCA, 3ra. SALA.

- 29.- TESIS No. 16, INFORME RENDIDO POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION, 1983.
- 30.- ACEVEDO JORGE OCTAVIO.- CONSIDERACIONES SOBRE EL REQUISITO DE PROMOVER LA CONCILIACION ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, Anales, Jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia del D.F., Tomo 185-50.

#### REVISTAS

- 31.- REVISTA DEL TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACION, 2da. Epoca, Nos. del 1 al 6 de agosto de 1978, julio 1979.
- 32.- REVISTA DEL TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACION, 2da. Epoca, 1981.
- 33.- REVISTA DEL TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACION, 2da. Epoca, No. 69, Septiembre 1985.
- 34.- REVISTA DEL TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACION, 2da. Epoca, Año VIII, No. 76 de 1986.
- 35.- SEMINARIO JUDICIAL DE LA FEDERACION, 7a. EPOCA, Vol. 103-108.

#### **DICCIONARIOS**

- 36.- DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS DE LA UNAM, Vol. A-Ch, 2da. Edic., Edit. Porrúa.
- 37.- DICCIONARIO ENCICLOPEDICO HISPANOAMERICANO DE LITERATURA CIENCIAS, ARTES. Tomo II, W.M. Jackson, Edit. Londres.

#### **DIARIO OFICIAL**

38. DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION DE FECHA 6 DE FEBRERO DE 1991.