

469
2j



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE DERECHO

**BREVE ANALISIS DE LA LEY FEDERAL
DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

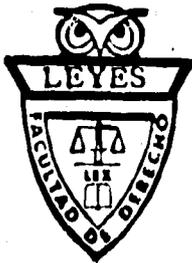
T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A :

MARIA MINERVA OLIMPIA PACHECO VELAZQUEZ



ASESOR: LIC. MARGARITA FUCHS BOBADILLA

MEXICO, D. F.

1996



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

SECRETARÍA DE SERVICIOS ACADÉMICOS
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMÓN. ESCOLAR
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DOCUMENTAL
DEPARTAMENTO DE REVISIÓN DE ESTUDIOS
OFICINA DE REVISIÓN DE ESTUDIOS
PROFESIONALES Y DE POSGRADO

FACULTAD DE DERECHO
LIC. VÍCTOR HUGO PÉREZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Unidad Académica
P r e s e n t e.

HAGO DE SU CONOCIMIENTO QUE CON FECHA 26 DE FEBRERO DE 1996,
SE REALIZÓ LA REVISIÓN DOCUMENTAL DEL EXPEDIENTE ESCOLAR
DEL ALUMNO QUE SE MENCIONA A CONTINUACIÓN, POR LO CUAL
RUEGO A USTED PROGRAMAR EL EXAMEN PROFESIONAL, UNA VEZ
CUBIERTOS LA TOTALIDAD DE LOS REQUISITOS ACADÉMICOS:

ALUMNO:	PACHECO VELAZQUEZ MARTA MINERVA OLIMPIA
NACIONALIDAD:	MEXICANA
NUMERO DE CUENTA:	88430159
CARRERA:	LICENCIADO EN DERECHO

SIN OTRO PARTICULAR, REFORMO LA OCASION PARA BRINDARLE
UN CORDIAL SALUDO

lentamente
"POR LA RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

P.A. *Josefina Santos*
Jefe de Oficina

Josefina Santos
LIC. JOSEFINA SANTOS COHEN,
Jefa de Departamento



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

FACULTAD DE DERECHO
SEMINARIO DE
ESTUDIOS JURIDICO-ECONOMICOS

C. DIRECTOR DE SERVICIOS
ESCOLARES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
P R E S E N T E .

La pasante MARIA MINERVA OLIMPIA PACHECO VELAZQUEZ,
con número de cuenta 8863015-9, elaboró su tesis profesional en este
Seminario bajo la dirección de la Lic. Margarita Fuchs Bobadilla, --
intitulada " BREVE ANALISIS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSU
MIDOR".

La pasante MARIA MINERVA OLIMPIA PACHECO VELAZQUEZ,
ha concluido la tesis de referencia, la cual llena los requisitos --
exigidos para este tipo de trabajos, por lo que me permito otorgarle
la APROBACION para los efectos académicos correspondientes.

Me es grato hacerle presente mi consideración.

A T E N T A M E N T E
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"
Ciudad Universitaria, D.F. a 15 de diciembre de 1995.
EL DIRECTOR DEL SEMINARIO

LIC. AGUSTIN ARIAS LAZO.

cie.

LIC. AGUSTIN ARIAS LAZU
DIRECTOR DEL SEMINARIO DE
ESTUDIOS JURIDICO-ECONOMICOS
P R E S E N T E.

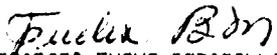
Por medio de este conducto le comunico que la C. Maria Minerva Olimpia Pacheco Velázquez, con número de cuenta 8883015-7, ha concluido satisfactoriamente los trabajos relativos a la tesis profesional intitulada "Breve Análisis de la Ley Federal de Protección al Consumidor"; para obtener el grado de Licenciado en Derecho en esta Facultad.

Dicha investigación tuvo como fecha de inicio el día 5 de noviembre de 1993, y de término el 12 de septiembre de 1995, y cumplió con los requisitos establecidos por esta Facultad, lo que hago de su conocimiento para los efectos conducentes.

A T E N T A M E N T E

POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU

México, D.F., 20 de Septiembre de 1995.


LIC. MARGARITA FUCHS BOBADILLA

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Por haberme abierto las puertas del conocimiento

A LA FACULTAD DE DERECHO

**Por haberme forjado en sus aulas y
aprendido de sus maestros,
el valor de la justicia y libertad**

A MI MADRE

Licenciada Mireya Velázquez Sánchez

**Con amor, respeto y admiración y
sobre todo por haberme sembrado
la semilla del éxito profesional**

Licenciado Antonio B. Sosa Pérez

**Por haberme dado su apoyo y
el cariño de un padre**

A MIS HERMANOS

Salvador, Mireya y Sandra

Porque juntos conocimos

el amor, cariño y respeto

A MI ABUELA

Francisca Sánchez Hernández

Por su vigor y fortaleza

A MIS TIOS

Ismael y Josefina

**Por impulsarme en mis
proyectos y aspiraciones**

A MIS PRIMOS

Ismael Esteban y Angelica

**Por haber compartido a mi lado
los mejores momentos de mi vida**

A MIS SOBRINOS

Nabil, Mireya, Salvador y Marco Antonio

**En espera de ser motivo
para sus anhelos profesionales**

A OCTAVIO AVENDAÑO CARBELLIDO

**Porque después de tanto andar y andar
seguí la ruta. Por tu amor y tu ayuda incondicional.**

Gracias

A OCTAVIO AVENDAÑO CARBELLIDO

Porque después de tanto andar y andar
seguí la ruta. Por tu amor y tu ayuda incondicional.
Gracias

A MIS AMIGOS

Por haberme enseñado
el significado de la amistad

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCION

En las últimas décadas, hemos sido testigos de los cambios que ha sufrido la economía de nuestro país. La apertura de los mercados, la inclusión de México en el GATT, el Tratado Trilateral de Libre Comercio celebrado con Estados Unidos de Norteamérica y Canadá y el neoliberalismo económico, han sido, entre otros factores, los que han provocado inundación de productos en los mercados de consumo nacionales.

Es ahí, cuando aparece el Derecho Social, que, a través del Derecho Económico, busca lograr un equilibrio entre las relaciones de consumo que se dan entre proveedores y consumidores, traducido esto, en principios como la justicia y la equidad, en pro de la clase desprotegida en este tipo de relaciones: los consumidores.

Algunas de las causas fundamentales por las que aparece el consumismo (el consumo por el consumo en sí, sin un fin determinado), son la falta de información sobre los productos, bienes y servicios que se ofrecen, la publicidad engañosa, la falta de orientación para comprar, pero, principalmente, la ausencia de una cultura sobre el consumo; aspectos que de alguna manera, protege, prevé y fomenta, la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La idea de llevar a cabo una investigación jurídica, tendiente a elaborar un análisis sobre esta Ley, atiende a la necesidad de dar a conocer, con mayor claridad y sencillez, los derechos, medidas y acciones, que tienen los consumidores frente a los proveedores.

Al concebir la elaboración de esta tesis, tuvimos como premisas fundamentales, primeramente, poder presentar una visión más amplia de la Ley, explicando algunos tecnicismos legales, para poder ser consultada por cualquier tipo de consumidor y en un

INTRODUCCION

momento determinado, contar con más elementos para lograr una defensa eficaz en sus derechos. Por otro lado, intentamos fomentar el interés de la clase consumidora de la que todos, en mayor o menor grado, formamos parte.

Los factores de la producción han cambiado, o mejor dicho, han evolucionado; siendo en un momento determinado, superados, aquellos que eran considerados clásicos, como v.gr. la naturaleza y el trabajo; por otros, como la información, la producción adhocrática y el conocimiento tecnológico y científico, principalmente, lo que ha dado lugar, al surgimiento del llamado "proconsumidor".

En la presente investigación, iniciaremos con un análisis sobre el derecho del consumo y su encuadramiento en el Derecho Económico y Social. Plasmaremos el concepto de consumidor desde diversas ópticas, estudiaremos las etapas del proceso económico y nos remontaremos a los antecedentes de la protección al consumidor desde la época del Derecho Romano, pasando por la evolución constitucional de esta figura en nuestro país, hasta los movimientos contemporáneos de consumidores, en distintas naciones del mundo.

Estudiaremos la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1975, antecedente inmediato del cuerpo normativo vigente de 1992; asimismo, elaboraremos un cuadro comparativo comentado, entre estos ordenamientos.

Haremos una exégesis sobre las disposiciones más importantes de la Ley Federal de Protección del Consumidor vigente, como por ejemplo, lo relativo a las disposiciones generales (objeto de la ley y sus principios básicos), a las autoridades en la materia PROFECO y SECOFI, así como a las cuestiones inherentes, a los contratos de adhesión, garantías, ventas a domicilio, promociones y ofertas.

Dedicamos un apartado especial, a los procedimientos conciliatorio, infracción a la ley y los de arbitraje tanto en amigable composición, como en estricto derecho.

INTRODUCCION

Finalmente, haremos hincapié en el juicio arbitral y argumentaremos lo referente a su inoperancia.

Esperamos que la presente investigación, coadyuve a favorecer el ahorro familiar, elemento necesario en nuestra economía y poder así, contribuir en la disminución de los estragos de la actual crisis económica, ya que comprar es fácil pero saber comprar no lo es tanto, más aún, cuando no están claramente difundidas las nociones básicas sobre una disciplina elemental, en el México de hoy.

La tesis que hoy presentamos, no pretende ser un análisis profundo sobre la materia, sino, más bien, un trabajo práctico, con un contenido de propuestas concretas, cuya finalidad, es participar en la difusión de la cultura sobre el consumo, en nuestro país.

CAPÍTULO I

I. CONCEPTO DE CONSUMIDOR

I.1. DERECHO ECONOMICO

Haremos algunas precisiones de carácter conceptual que nos permitirán comprender la naturaleza del consumo y al consumidor, dentro del ámbito del Derecho Económico.

En un sistema económico -producción, circulación, distribución y consumo- intervienen distintos factores por demás interesantes en su estudio. En el presente capítulo, nos limitaremos al análisis del destinatario de dicho proceso económico; el consumidor.

A lo largo de la historia, por la evolución, los constantes cambios de la sociedad y la satisfacción de sus necesidades, fue menester crear nuevos procesos económicos.

El Estado, ha expedido una serie de ordenamientos jurídicos, encaminados a regular la actividad económica.

Antes de entrar al análisis de algunos conceptos relacionados con el consumidor, haremos mención de lo que algunos autores opinan sobre la naturaleza del Derecho Económico, en virtud de que nuestro estudio, gira en torno a esta disciplina de la ciencia jurídica. Daremos por otra parte, nuestro punto de vista sobre dichos conceptos.

El Derecho, se clasifica en Público, Privado y Social; el primero, regula las actividades de los particulares con el Estado; el segundo, la de los particulares entre sí; y el tercero asiste a las clases desprotegidas.

Según Jorge Witker, dentro del Derecho Público se encuentra el Derecho Económico, que a su vez se clasifica en Interno y en Externo o Internacional:

"El Derecho Económico Interno, es el conjunto de normas que rigen la política económica en el ámbito de un país".(1)

Por otra parte apunta:

"El Derecho Económico Externo, esta referido a las normas y principios que disciplinan los comportamientos estatales en la comunidad internacional".(2)

Witker nos da la siguiente definición de Derecho Económico:

"Conjunto de principios y de normas de diversas jerarquías sustancialmente de derecho público que inscritas en un orden público económico plasmado en la carta fundamental facultan al Estado para planear indicativa o imperativamente el desarrollo económico del país".(3)

Esta concepción, ilustra de una manera importante la existencia de diversas normas, que parten -en nuestro sistema jurídico-, desde la Constitución Política, Tratados Internacionales, Leyes Federales y Locales; hasta llegar a los Bandos o Reglamentos, teniendo injerencia todas ellas -en mayor o menor grado-, en la actividad económica de nuestro país.

Munera Arango, define al Derecho Económico como:

"Un conjunto de principios y de normas jurídicas que regulan la cooperación humana en las actividades de creación, distribución, cambio y consumo de la riqueza generada por un sistema económico".(4)

1 Witker, Jorge, Curso de derecho económico, UNAM, México, 1989. p. 18.

2 *Ibidem*, p. 18.

3 *Ibid.* p. 19.

4 *Ibid.* p. 20.

Arango, resalta las actividades de creación, distribución, cambio y consumo de la riqueza, que se consolidará mediante la cooperación humana. También especifica los elementos del sistema económico; que se traduce en la fabricación de un producto v.gr. su distribución mediante proveedores, el cambio por medio de un valor económico y su destino final.

Por otra parte, Manuel R. Palacios Luna, nos da la siguiente acepción:

"Conjunto de normas jurídicas originadas en las transformaciones tecnológicas y estructurales de la sociedad, con la finalidad de contribuir al establecimiento de un nuevo orden jurídico. Sus normas atienden al equilibrio de los agentes económicos, por medio de la reglamentación ya sea por el Estado o por los particulares. Este Derecho, con espíritu solidarista, da prioridad al interés general sobre los intereses privados.(5)

Palacios Luna, enfatiza que dicho conjunto de normas pretende auxiliar al establecimiento de un nuevo orden jurídico. Respecto a este punto, es notable la característica de flexibilidad que considera debe tener la norma jurídica, ya que al mencionar la palabra "contribuir", da cabida a otros factores que pueden intervenir.

Hace referencia también, al equilibrio de los agentes económicos, cuestión por demás trascendente, debido a que el éxito de un sistema económico depende en gran parte de la armonía entre dichos agentes.

Pese a las afirmaciones de los autores en cita, existe actualmente una tendencia que sostiene que el Derecho Económico no es de carácter Público (como lo hace notar Witker), sino que forma parte del llamado Derecho Económico y Social, como área independiente del Derecho Público y del Derecho Privado.

5 Palacios Luna, Manuel R., El derecho económico en México, 3a. ed., Porrúa S.A., México, 1988. p. 26.

Radbruch, afirma que el "Derecho Económico se propone coartar la prepotencia social de ciertas fuerzas de la economía". (6), es decir, el Derecho Económico protege a la sociedad.

Este autor nos dice:

"El Derecho Económico es el derecho de la economía organizada y se ocupa, a diferencia del Derecho privado, de empresarios, de fuerzas de trabajo, unidades de consumo. El acento decisivo es no sobre derechos subjetivos, sino sobre la función social y economía concreta". (7)

Este autor apunta, que el Derecho Económico se ocupa de la función social, en virtud de que trata de proteger el bien común y el interés social.

Finalmente anota, el acento decisivo de la economía concreta, atendiendo así, a la naturaleza de la actividad económica de los agentes que intervienen.

Esta tendencia, establece que el Derecho Económico y Social protege a la sociedad, incluyendo en esta, a los consumidores, materia de nuestra investigación.

Este derecho, según la concepción de Palacios Luna(8) tiene las siguientes características:

1. Es humanista.- ya que se encamina a la protección de los derechos de la sociedad, poniendo en primer plano el bien común sobre el bien individual, buscando el bienestar social evitando los abusos contra los derechos de los individuos a través de un ordenamiento jurídico.

6 Citado en Palacios Luna, Manuel R., Op. Cit., p. 5.

7 Ibidem. p. 20.

8 Palacios Luna, Manuel R. Op. Cit.

2.- Es dinámico.- porque la economía no permanece estática, sino que sufre constantes cambios. Esto se justifica por las necesidades que se han ido presentando económica y políticamente en cada país. Aunque algunos autores como "Charles Fourier no habla de dinamismo sino de carácter aleatorio, porque para él, el Derecho Económico sigue los pasos de las políticas económicas" (9), ya que parte de los ordenamientos y principios jurídicos establecidos, es decir, lo que cambian son las técnicas de aplicación más no el Derecho Económico.

3.- Es concreto o específico.- en esta característica, se considera la naturaleza de la actividad económica de cada uno de los agentes que intervienen. (10) Esto se debe a que existen diferentes ramas económicas que se han reglamentado cada una en particular.

4.- Es interdisciplinario.- porque existe la intervención de otras disciplinas que se relacionan con el Derecho Económico, que no son ramas de este.

5.- Es derecho nacional e internacional.- porque la evolución de la política, de la tecnología y de los factores económicos, ha traído como consecuencia la celebración de convenios, tratados etc. con diferentes países.

6.- Es un instrumento de cambio social.- debido a que su normatividad establece bases para resolver aquellos conflictos de carácter social, que no logran resolver ni el Derecho Público ni el Derecho Privado.

Estos autores inciden, en que el Derecho Económico es un conjunto de principios y normas jurídicas que regulan y planean el desarrollo del sistema económico de un país. Coinciden también al hablar del proceso económico en cuanto a los agentes que intervienen en él.

9 *Ibidem*, p. 30.

10 *Ibid.*, p. 31.

Resulta interesante la inclinación de anteponer el interés general sobre el particular. Estas tendencias, se ocupan de la protección al consumidor, por lo que el análisis antes realizado, es el marco para adentrarnos a la materia de nuestra investigación.

Después de esta breve explicación sobre la definición de Derecho Económico, ahondaremos un poco sobre el proceso económico, para llegar al consumo; etapa final de este proceso.

1.2. CONSUMO DENTRO DEL PROCESO ECONOMICO

Tradicionalmente el proceso económico se encuentra formado por diferentes etapas:

1. **Producción;** (Factores de Producción: son aquellos que contribuyen a la elaboración de un producto, como: la naturaleza, el trabajo, el capital y la organización).
2. **Circulación;**
3. **Distribución;**
4. **Consumo.**

En las siguientes líneas de desglosaremos estos conceptos.

1.2.1. PRODUCCION

La producción, en la teoría clásica, se define como la actividad humana que se realiza utilizando las reservas y las fuerzas de la naturaleza para transformarla en bienes llamados productos.

Para la producción son necesarios cuatro factores; el primero, es la naturaleza, definida como el conjunto de bienes que ofrece el medio físico al hombre. (11)

Este concepto, nos hace pensar que el hombre, para realizar el proceso de producción, se hace llegar de materias primas que se encuentran en el medio ambiente, v.gr. agua, vegetación, animales, etc. Sin este factor, sería imposible el proceso de producción, toda vez que en la naturaleza, se encuentran los elementos para transformarlos en productos.

Otro, es el trabajo, definido como la actividad humana que se realiza para transformar las reservas naturales en satisfactores. El trabajo es aquel que transforma las materias primas en productos o el que se realiza para dar un servicio.

Uno más es el capital, que entendemos como " el conjunto de riquezas destinadas a producir nuevas riquezas". (12) Al hablar de riqueza, no sólo nos referiremos al dinero, sino a elementos, como materias primas, un lugar con las condiciones necesarias para producir y herramientas, entre otros.

En cuanto al capital podemos decir que funciona:

1. Como instrumento multiplicador de producción. Aplicado a todos los equipos destinados a producir, desarrolla una potencia incalculable comparable con la labor desarrollada por muchos millones de trabajadores.
2. Como medio de sostenimiento; el capital sostiene al trabajador, mientras se completan los ciclos productivos.
3. Como materia prima, es decir, con el que se compran insumos para distintas industrias.

11 Solís Luna, Benito, El hombre y la economía, 48a. ed., Herrero, S.A., México, 1971. p. 67.

12 *Ibidem*, p. 103.

El último de los factores para la producción es la organización, que tiene como objeto el equilibrio de los factores de producción; esta le corresponde al empresario, quien es el encargado de vigilar un equilibrio entre el número de trabajadores, la cantidad de satisfactores a producir y el capital invertido para la producción, entre otras funciones.

1.2.2. CIRCULACION

Consideramos a la circulación, como un mecanismo por el cual los productos van de un lugar a otro, transportándolos, a través de vías de comunicación, del lugar donde se encuentra el productor, al comerciante y del comerciante al consumidor. La circulación, se realiza de dos maneras: la primera, en forma material, que es la entrega física de los productos, la segunda, en forma jurídica, es decir, se realiza con el acuerdo de voluntades dentro del esquema legal, entre el productor, comerciante y consumidor. La circulación se lleva a cabo en cadena -productor, comerciante, consumidor-, y se paga un precio para adquirir el producto.

1.2.3. DISTRIBUCION

La distribución es el reparto de las utilidades, que se obtienen por el precio de un bien vendido, que es repartido entre los participantes de la producción, dependiendo del grado de colaboración que haya tenido en la elaboración del producto.

Cada persona que participa en la producción, obtiene un ingreso, por ejemplo: el que proporcionan los insumos reciben una renta, los trabajadores reciben un salario, los empresarios una ganancia o beneficio.

La distribución del ingreso, no es igual para cada uno de los que participan en la producción, ya que depende del grado de intervención en la realización del producto. La distribución, no se lleva a cabo al mismo tiempo, para los participantes de la producción v.gr. los trabajadores reciben su salario, aunque el producto todavía no sea vendido.

Existen diferentes teorías sobre la distribución del ingreso, que no estudiaremos, ya que sólo estamos haciendo mención de los factores que se relacionan con el consumidor.

1.2.4. CONSUMO

El consumo es el acto o proceso de consumir, gastar para la satisfacción de necesidades que se traduce en la destrucción de bienes y servicios.(13)

Para llevar a cabo el consumo, se deben realizar una serie de actos de manera compleja entre sujetos u objetos, es decir, existe una relación estrecha entre el consumo y la producción, ya que se consumen los insumos por medio de las fuerzas vitales del individuo, para producir o transformarlos en bienes, y la producción asigna bienes para el consumo.(14)

Actualmente, el avance económico que ha surgido en el mundo, ha provocado que los factores de producción, así como el proceso completo haya evolucionado. Estos factores ya no son nada más la tierra, el trabajo y el capital, sino que se han anexado otros como el conocimiento, la avanzada tecnología y la información, entre otros. En nuestra época ya no es tan importante la cantidad de factores disponibles, sino la capacidad para crearlos o transformarlos.

Michael E. Porter(15) clasifica a los factores de la producción de la siguiente manera

- Recursos humanos: se refiere al número de trabajadores, las cualidades de éstos y las horas de trabajo incluyendo el costo del personal.

13 Wiewirka, Michel, Estado, empresarios y consumidores, Fondo de Cultura Económica, México, 1980. p. 32

14 Insitituto de Investigaciones Jurídicas, Diccionario jurídico mexicano, Porrúa S.A., México, 1987. p. 680.

15 Porter, Michael E., La ventaja competitiva de las naciones, tr. Rafael Aparicio Martín, Plaza & Janes Editores, Barcelona, España, 1991.

- **Recursos físicos:** alude a los medios naturales con que se cuenta; como son la tierra, el agua, el clima, las zonas minerales y pesqueras, así como las condiciones climatológicas y su situación geográfica.
- **Recursos de conocimiento:** explica que los conocimientos científicos, técnicos y de mercado deben aplicarse a la producción de bienes y servicios. Estos conocimientos se encuentran en las universidades así como organismos públicos o privados encargados de investigaciones científicas y tecnológicas.
- **Recursos de capital:** la cantidad de capital disponible para aplicarlo a la industria, ya sea en dinero, bonos, acciones, deudas etc.
- **Infraestructura:** este factor se refiere, a la red de carreteras, sistema de transporte, servicios postales, mensajerías, viviendas, asistencia sanitaria, red de comunicaciones, entre otros, que se utilizan en el proceso de producción.

La clasificación anterior nos da otra visión de la producción, que ya no es tan simple como la tendencia clásica de los factores de la producción que referimos con anterioridad; (tierra, trabajo y capital), que ahora son considerados como factores básicos, a los que se tiene fácil acceso, ya que si un país carece de algunos de estos, son exportados por otros países como la mano de obra barata, insumos etc. La carencia de estos factores, trae como consecuencia la innovación tecnológica para suplantar la falta de factores básicos y, debemos añadir, que por estas presiones se ha llegado al progreso y a la evolución de los factores de producción.

Haciendo la división entre factores básicos y avanzados, de los segundos, podemos ponderar el desarrollo tecnológico, la capacidad para innovar, los conocimientos científicos, tecnológicos, el personal altamente especializado por áreas etc., a los que no se tiene un fácil acceso ya que para su desarrollo se deben hacer inversiones cuantiosas. Sin embargo, estos son creados sobre los factores básicos.

Pasando de los factores de producción al consumo (producción-consumo, relación que sigue estando vigente, ya que se produce para consumir y se consume para cubrir necesidades), en este nuevo sistema de producción, las mercancías ya no se hacen en serie

sino se toman en cuenta las necesidades de los consumidores de manera que los productos finales, ya no son idénticos, sino hechos a la medida de los consumidores. Esto se logra a través de la tecnología y la información, produciéndose ya no grandes cantidades del mismo producto, sino series más cortas y variadas. Productores y consumidores se encuentran relacionados; el consumidor ya no permanece pasivo, aportando sólo dinero al proceso económico, sino también información y diseños de los productos, habilitando de manera importante el proceso de producción, surgiendo así, el llamado "proconsumidor".

Alvin Toffler en su libro "La Empresa Flexible" afirma que ya no nos encontramos en la era industrial, sino que estamos entrando a la era superindustrial donde la producción ya no tiene como elementos más importantes la tierra, el trabajo el capital y las materias primas, sino va más allá. Resultando más relevante la información, el conocimiento, así como la infraestructura. (16)

Toffler, hace una comparación entre la era industrial y la superindustrial de la que daremos en forma breve los puntos más relevantes: (17)

Industrial	Superindustrial
<p>a) Casi todos los hombres persiguen el éxito económico es decir, el dinero.</p> <p>b) Los factores de producción son materias primas, el trabajo y el capital.</p>	<p>a) El hombre una vez satisfechas sus necesidades básicas, no basta una recompensa económica, sino que hay que estimularlo.</p> <p>b) La información, es importante, tal vez más que las materias primas, trabajo y capital.</p>

16 Toffler, Alvin, La empresa flexible, Plaza & Janes Editores, tr. Manuel Vázquez, Barcelona, España, 1990.

17 *Ibidem*

c) La producción de bienes y servicios estandarizada, es más eficaz que la producción artesanal, donde los productos no son idénticos.

d) La organización más eficiente es la burocracia, donde cada quien tiene un papel definido dentro de una jerarquía.

e) El trabajo debe ser rutinario y estático.

c) Nuevo sistema de producción artesanal basada en la información y la supertecnología, produciendo mercancías y servicios a la medida de los consumidores.

d) El mejor medio de organización es la adhocrática, donde las decisiones al igual que las mercancías y servicios, están hechas a medida de los consumidores.

e) El trabajo debe ser variado y estimularlo para que de mayor rendimiento.

1.3. CONCEPTO DE CONSUMIDOR

En los siguientes párrafos, hablaremos de la concepción del consumidor desde diferentes puntos de vista: etimológico, gramatical económico y jurídico.

1.3.1. Etimológico

"Consumo viene de la palabra, Consumir, que significa destruir, extinguir, gastar. Tomado del latín *consumere*, a su vez derivado de *sumere* "tomar", que muchas veces se aplicaba ya a los alimentos." (18)

18 Breve diccionario de la lengua española castellana, Gredoso S.A., Madrid, España, 1984. p. 35.

1.3.2. Gramatical

"Consumidor, adj. Que consume, utilizar alguien comestibles u otros géneros para su sustento." (19)

1.3.3. Económico

"En sentido estricto, el consumidor es aquel que destruye un bien, o con mayor precisión, el que destruye la sustancia, la utilidad de un bien."(20)

1.3.4. Jurídico

"Consumidor: persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final, bienes, productos o servicios. **No es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.**"(21)

De estos conceptos, podemos percibir que existe similitud en que el consumidor utiliza bienes y servicios para satisfacer necesidades personales.

La acepción jurídica es más específica, toda vez que indica quiénes pueden ser consumidores, ya que si hablamos de satisfacer necesidades personales, no se pueden considerar como tales, aquellas personas que adquieren bienes o servicios para venderlos o transformarlos (materias primas), para después venderlos a otra persona.

19 **Diccionario de la lengua española**, Espasa-Calpe S.A., Madrid, 1984, p. 43.

20 Wiewiorka, Michael, Op. Cit. p. 32.

21 Artículo 2o. de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 24 de diciembre de 1992.

Desglosaremos en forma sucinta, este concepto, analizando en primer lugar la palabra persona, que conforme a derecho, se clasifica en física y moral, también llamada persona jurídico colectiva. La primera, "es aquel sujeto jurídico individual, es decir, al hombre como sujeto de obligaciones y derechos; y el segundo otorga este nombre a las personas colectivas dotadas de personalidad en el ámbito del derecho"(22), considerada como un conjunto de personas organizadas para realizar un fin determinado.

Existen dos tipos de consumidores: el consumidor personal -persona física-; y el organizacional -persona moral-, el primero es como ya hemos dicho, el que compra bienes y servicios para su uso personal, uso en el hogar o para algún miembro de la familia. El segundo, abarca a los negocios privados, dependencias del gobierno e instituciones, las cuales deben comprar productos y equipos con objeto de operar sus organizaciones.

El Código Civil para el Distrito Federal en Materia del Fuero Común y para toda la República en Materia del Fuero Federal (23), en su artículo 22 establece:

"La capacidad de las personas físicas se adquiere por el nacimiento y se pierde por la muerte; pero desde el momento en que un individuo es concebido, entra bajo la protección de la ley y se le tiene por nacido para los efectos declarados en el presente código."

Establece también en su artículo 24 que *"El mayor de edad tiene la facultad de disponer libremente de su persona y sus bienes, salvo las limitaciones, que establece esta ley."*

En el citado artículo 22, establece que toda persona por el sólo hecho de serlo, adquiere la calidad de persona física con derechos y obligaciones, pero en el artículo 24 delimita quienes pueden ejercer esta capacidad en forma plena, es decir todos somos

22 García Máynez, Eduardo, *Introducción al estudio del derecho*, Porrúa S.A., México, P. 273.

23 El Código Civil para el Distrito Federal fue promulgado, sucesivamente, el 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928 y su fe de erratas de fechas 13 de junio y 21 de diciembre del mismo año, con el Título del Código Civil para el Distrito Federal y Territorios Federales en Materia Común, y para toda la República en Materia Federal, por el entonces Presidente de la República, General Plutarco Elías Calles; inició su vigencia el 10. de octubre de 1932.

personas físicas, pero sólo con la mayoría de edad, se pueden ejercer estos derechos y obligaciones con plena capacidad.

Existen algunos casos establecidos por el mismo Código (Art. 450), en donde aún con la mayoría de edad, se está incapacitado jurídicamente como son los menores de edad; los mayores de edad privados de inteligencia, aún cuando tengan intervalos lúcidos; los sordomudos que no saben leer ni escribir; los ebrios consuetudinarios y los que habitualmente hacen uso de enervantes.

El Código Civil, especifica quienes pueden ser personas morales. Así el artículo 25 dice:

" Son personas morales:

- I. La Nación, los Estados y los municipios;
- II. Las demás corporaciones de carácter público reconocidas por la ley;
- III. Las sociedades civiles o mercantiles;
- IV. Los sindicatos, las asociaciones profesionales y las demás a que se refiere la fracción XVI del artículo 123 de la Constitución federal;
- V. Las sociedades cooperativas y mutualistas, y
- VI. Las asociaciones distintas de las enumeradas que se propongan fines políticos, científicos, artísticos, de recreo o cualquiera otro fin lícito, siempre que no fueren desconocidas por la ley.
- VII. Las personas morales extranjeras de naturaleza privada, en los términos del artículo 2736."

Estas personas jurídico-colectivas, pueden adquirir derechos y obligaciones, pero su capacidad se limita a los fines para los que fueron creados, según debe constar en una

ley o decreto, en los estatutos o actas constitutivas correspondientes, dependiendo del caso.

Por otra parte, en el concepto que nos da la Ley de Federal de Protección al Consumidor, establece "Consumidor ... adquiere, realiza o disfruta como destinatario final de bienes ...".

Respecto de los bienes, haremos las siguientes anotaciones.

Rafael De Pina, define a los bienes de la siguiente manera:

"Los bienes son aquellas cosas susceptibles de apropiación; ahora bien, la palabra bienes comprende no sólo las cosas apropiadas sino, todos los objetos susceptibles de prestar alguna utilidad llamado servicio". (24)

Según se desprende del Código Civil del D.F., los bienes se clasifican en muebles e inmuebles, vacantes o mostrencos, bienes del dominio público o bienes de los particulares.

El Código Civil, considera los bienes bajo dos aspectos; por su naturaleza propia o por determinación de la ley -bienes muebles e inmuebles-, o por las personas a que pertenecen -mostrencos, vacantes, del dominio público o del dominio privado-.

Daremos una breve explicación de la clasificación anterior:

- Bienes muebles.- son aquellos que pueden ser trasladados de un lugar a otro, ya por sí mismos o por obra del hombre, sin ser deteriorados v.gr. animales, automóviles.

24 De Pina, Rafael, Elementos de derecho civil mexicano, T. II, 8o. ed. Porrúa S.A., México, 1980. p. 25.

- Bienes inmuebles.- se refiere a los que no se pueden trasladar de un lugar a otro sin ser deteriorados, también se les denomina bienes raíces porque están adheridos al suelo, v.gr. casas, terrenos, manantiales etc.
- Bienes vacantes.- inmuebles cuyo dueño es desconocido.
- Bienes mostrencos.- muebles o semovientes, que pasan a ser propiedad del Estado, por no tener un dueño cierto.
- Bienes del dominio público.- se destinan al uso común, servicio público o como bienes propios pertenecientes a la Federación, los Estados o a los Municipios.
- Bienes del dominio privado.- son aquellos que pertenecen a los particulares, o bienes que son susceptibles de pertenecer a estos.

Existen otras distinciones respecto de los bienes que no han sido reguladas de forma especial, pero sólo tomaremos la clasificación establecida expresamente por la ley.

El concepto jurídico de consumidor, nos habla también de servicios, que según Gómez Granillo: (25) se pueden distinguir en tres diferentes ángulos

- a) Como provecho que se obtiene del trabajo de otra persona. v.gr. servicios médicos, asesoría jurídica etc.
- b) Como satisfacción que causa el uso de un bien duradero siempre y cuando su empleo cumpla con el fin previsto.
- c) Como resultado de actividades terciaria , las cuales no producen cosas tangibles por ejemplo, teléfono, correos, telégrafo, el transporte o cualquier otro tipo.

25 Gómez Granillo, Moisés, Teoría económica, 10a. ed., Esfinge, S.A. de C.V., México, 1993.

Los servicios son intangibles y ocupan cada día un papel más importante en la economía. Existe mayor demanda de servicios como consecuencia de nuevas áreas urbanas, el deseo de una mejor calidad de vida, más tiempo para el esparcimiento, cambios demográficos que requieren mayor número de servicios, cambios tecnológicos que llevan a mejorar la calidad de los servicios y la prestación de estos entre otros factores. En los últimos tiempos han surgido grandes empresas encargadas de prestar servicios; hoteles, hospitales, lavanderías, servicios de mantenimiento en diferentes áreas, agua, luz etc.

En cuanto a los prestadores de servicios podemos anotar, que su trabajo se traduce en la realización de actividades de algunas personas o empresas que son solicitadas por los consumidores.

== **CAPÍTULO II** **==**

2. ANTECEDENTES DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR

2.1. DERECHO ROMANO

Los principios básicos de protección al consumidor, los encontramos en el Derecho Romano y sirvieron de base para regular la protección al consumidor de nuestro días. En aquella época, no existía una legislación sobre protección al consumidor como tal, sino, normas del *Ius Civile* y *Ius Honorarium*(1) que contenían acciones que prevenían abusos en las ventas que se realizaban.

En la legislación edilicia -Julio César 336 a.C.- nació la figura de los *Ediles Curules*, que tenían como encomienda cuidar de la policía de Roma; el orden de los mercados (2); vigilar la venta de esclavos y de animales; así como los daños causados en los caminos por los irracionales, v.gr. los animales de carga.

Los Ediles, para ejercer sus atribuciones, haciendo uso del *Ius Edicendi*(3), en el caso de que existieran anomalías en la venta de la cosa, expidieron dos acciones para

1 *Ius Civile*. En relación con su fuente de procedencia es aquel derecho que emana de las leyes, plebiscitos, senadoconsultos, jurisprudencia y constituciones imperiales; derecho de los ciudadanos romanos. *Ius Honorarium*. Consiste principalmente en medidas procesales. Deviene en un sistema legal paralelo al *Ius Civile*. Dentro de un marco general del *Ius Honorarium*, el *Ius praetorium* ocupa un espacio muy grande en virtud del edicto y de la actividad procesal del pretor. La actividad de los ediles sin ser tan amplia aporta importantes medidas procesales. (Bialostosky, Sara, Panorama del derecho romano, UNAM, México, 1990. p. 247)

2 Estas acciones se encontraban contenidas en el Digesto, Libro 21.

3 *Ius Edicendi*. El derecho que tienen los magistrados de proclamar edictos. (Bialostosky, Sara, Ob. Cit. p. 143.)

subsananlas: la *actio redhibitoria* y la *quanti minoris*, que consistían, de acuerdo al Teatro de la Legislación Universal de España e Indias(4) en:

- a) La *actio redhibitoria*.- era la acción que se le concedía al comprador en caso de que la cosa vendida tuviera vicios. El vendedor o sus herederos, en su caso, debían restituir el precio que recibieron por la cosa. Debiendo el comprador hacerla valer, dentro de los seis meses siguientes al acto. (5)
- b) La *actio quanti minoris*.- era aquella que tenía el comprador contra el vendedor y sus herederos, para que se le restituyera el exceso pagado por la cosa vendida, cuando esta tenía menor valor, pudiendo el comprador ejercerla en el término de año contado a partir de la fecha de compra. (6)

En el siglo IV de la era cristiana, se expidió el Edicto de Tolerancia Cristiana (7), con el que se intentó controlar los precios de los bienes y servicios, bajo la amenaza de penas severas en el caso no respetar los precios establecidos. Sin embargo, este intento de regular los precios fracasó sin ser necesario que se derogara por otra disposición, quedando así como letra muerta.

En el Derecho Civil Romano, se regulaban una serie de medidas protectoras sobre las relaciones contractuales de buena fe, como: la de abstenerse del dolo malo en las

4 Pérez y López Antonio Xavier, Teatro de la Legislación Universal de España e Indias, T. II, Madrid, MDCXCI.

5 *Ibidem*. pp. 125, 126.

6 *Ibid* p. 126.

7 José de Jesús, Ledesma, Bases románticas de la legislación protectora del consumidor, Revista de la Facultad de Derecho, T. XXXII, núm. 121-122-123, enero-junio, México, 1992, p. 439.

prácticas comerciales, "*stipulatio dolum malum afuturumque esse*". Estas medidas protectoras tuvieron su aplicación en el siglo I a.C. Tiempo después, el pretor (8) otorgó una amplia protección a las relaciones contractuales de buena fe (*si quad dicitur*).

Por dolo se entiende: "*las maquinaciones fraudulentas que se realizaban para provocar el error en una persona o para mantenerla en él*". (9)

Los romanos dividían al dolo en dos tipos: malo y bueno. Hasta hace poco tiempo se toleraba el dolo bueno, que consistía en utilizar cierta astucia en la prácticas sociales y mercantiles, con la finalidad de promover sus mercancías, exagerando las cualidades de los productos en relación a los de sus competidores. Se consideraba una competencia leal que no debía inducir al público al error o confusión, aunque a veces era difícil diferenciar estas prácticas con el dolo malo.

El error se traduce como: "*el falso conocimiento de la realidad. Esa ignorancia, podía ser sobre un hecho o un derecho (error facti o iuris). El error de hecho no siempre invalida el contrato*". (10)

Existían diferentes tipos de error: en la persona; en el contrato; en la causa; en la cantidad y en la calidad. Nos llama la atención este último, ya que antes del derecho de Justiniano, no se invalidaba el contrato por este tipo de error; posterior a este, aquél que adquiría un objeto de calidad inferior a la que pensaba tenía, podía ejercer la *actio quanti minoris*.

8 *Ius Praetorianum*. El derecho introducido por los pretores, supliendo y corrigiendo el derecho civil. Este derecho se intensifica a partir de la expedición de la *Lex Aebutia* (126 a. C.). Bialostosky, Sara, Ob. Cit. p. 248.

9 *Ibidem*. p. 143.

10 *Ibid.* p. 142.

Otras medidas protectoras de las relaciones contractuales de buena fe, eran las acciones derivadas de los vicios ocultos de la cosa vendida, el saneamiento en los casos de evicción, es decir; en el caso que las características de la cosa vendida se alteraran, se obligaba al vendedor a responder por vicios ocultos en la cosa, siempre y cuando así lo hubieran estipulado las partes, a través de la *stipulatio habere dicere*. Empero, los ediles, establecieron un edicto en el cual el vendedor debía responder de los vicios que se presentaran en la venta de esclavos y animales, aunque no se hubiera estipulado, teniendo como acciones, las mencionadas.

En caso de que el comprador se encontrara privado de poseer de manera libre la cosa -por existir un tercero que demostrara tener un mejor derecho sobre la cosa vendida y se causara la pérdida total o parcial de esta-, el vendedor debía responder al comprador saneándolo por evicción.

La lesión enorme -*laesio enormis*- se presentaba cuando el vendedor había pagado menos de la mitad del precio real. Bajo Justiniano, a voluntad del vendedor, dicha venta podía rescindir. Posteriormente, se amplió a todos los contratos de precio justo (*pretium iustum*). (11)

En lo que se refiere a los contratos, hablaremos de dos en particular, la compraventa y el arrendamiento, el primero podemos tomarlo como punto de partida de los contratos de traslado de dominio y el segundo de los de uso.

La compraventa, tienen su origen en la necesidad de intercambio, siendo indispensable la introducción de la moneda. "*La venta se llama al trueque de una cosa por solo dinero, y únicamente el convenio y consentimiento le da todo su valor; de tal suerte, que*

11 Ibid. p. 142.

desde aquel punto mismo quedun los que la contraen obligados a cumplir lo que han pactado". (12)

A las compraventas, se les podía adherir pactos como el *pactum displicentiae*, que consistía en que el comprador en cierto tiempo, tenía derecho de rescindir la compraventa, si el objeto no le satisfacía. Este pacto, denotaba la protección que tenía el comprador en caso de no estar satisfecho. Existen otros pactos, como el *pactum si res placuerit, dictio, commissorium, de retro emendo* y el *protimesis*, entre otros.

En relación a la compraventa, se dictaron diferentes leyes como:

1. Decreto capítulo 1. Del concilio: se decreta que se amonesten a los plebes que vendan con humanidad sus bienes o cosas a los pasajeros, y no a más precio del que pudiese venderse en los mercados.
2. Decreto capítulo 2. El que por lucrar defraudare los justos precios y medidas (en la actualidad, se expidieron leyes que toman como base estas leyes, como la de pesas y medidas que fue abrogada por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización), se le impongan la penitencia de 30 días de ayuno a pan y agua.
3. La Ley Leovigildo. La venta hecha por escrito es válida y también la verbal siempre y cuando no se haga a la fuerza o por miedo.

En Roma, el arrendamiento, (*locatio-conductio*), significaba un contrato "consensual, y de buena fe; por el que se obliga uno á dar a otro el uso de cosa, ú obra

12 Pérez y López Antonio Xavier, Ob. Cit. T. VII, p. 512.

propia por cierto precio" (13). Este contrato no se podía realizar cuando se trataba de cosas comestibles y las servidumbres prediales (14).

Entre las obligaciones del arrendador se encontraban:

- Entregar y poner a disposición la cosa arrendada en el lugar o tiempo convenidos.
- Garantizar al arrendatario contra la evicción y los vicios de la cosa.
- Responder de los daños y perjuicios.

Podemos hacer un estudio extenso de los principios para la protección al consumidor, que fueron tomados de la legislación romana, pero con los mencionados, percibimos que algunas figuras que se contemplaban en Roma, son el antecedente de protección al consumidor actualidad.

2.2. MOVIMIENTOS DE LOS CONSUMIDORES

En el mundo, ha existido una constante preocupación por la continua desprotección al consumidor, con relación a los fabricantes, empresarios y proveedores de bienes; productos y servicios, así como de las relaciones contractuales en donde el que resulta más afectado es el consumidor, por las prácticas comerciales realizadas por estos sujetos.

De esta manera los empresarios, proponen a los consumidores novedades consistentes en productos y servicios para la satisfacción de necesidades; creándose de

13 *Ibidem*, T. IV, p. 308.

14 Servidumbre son derechos reales de goce. Estas *servitutes* consisten en las limitaciones determinadas y típicas que sufre la propiedad de un fundo (fundo sirviente), a favor de otro fundo (fundo dominante). Bialostosky, Sara, Ob. Cit. p. 109.)

esta manera la figura llamada consumismo, (al que entendemos como el consumo por el consumo mismo, sin un fin determinado), que induce al consumidor a adquirir más productos de los que necesita consumir, originando una dependencia entre proveedores y consumidores.

Por esta razón y como consecuencia de la necesidad de proteger al sujeto débil -el consumidor- surgen movimientos tendientes a crear normas jurídicas que regulen las relaciones de consumo.

Según los datos proporcionados por Gabriel Stiglitz (15) el movimiento de los consumidores se inicia en Estados Unidos, siendo el primer país donde se formaron organismos, tendientes a informar a los consumidores sobre los productos que se encontraban en el mercado.

En el año de 1928, se funda la primera organización denominada "*Consumer Union*", teniendo como objetivo dar a conocer al público norteamericano los resultados de tests comparativos de los productos, para poder tomar mejores decisiones al adquirirlos.

En Europa (1947), se crea el Consejo Danés del Consumidor (16), siendo la primera organización privada que se encargaba de defender los derechos del consumidor. Del mismo modo, se fueron creando diferentes organizaciones en pro de los consumidores en diferentes países. Pero no es, sino hasta finales de los sesenta que tuvieron influencia sobre los gobiernos de cada estado.

En aquella época, se empezaron a desarrollar medidas y limitaciones a la actividad empresarial, con el fin de tutelar los derechos de los consumidores. Organismos como la

15 Stiglitz, Gabriel A., *Protección jurídica del consumidor*, 2a, ed. De palma, Buenos Aires, 1990, p. 7.

16 Citado en Sánchez Cordero Dávila, Jorge et. al., *La protección al consumidor*, Nueva Imagen-UNAM,

antes Comunidad Económica Europea -ahora Unión Europea-, el Mercomún y el Consejo Europeo, instrumentaron planes de acción en esta materia.

La Comunidad Económica Europea (CEE), en abril de 1975, elaboró un programa preliminar para una política de protección e información a los consumidores y el Consejo Europeo en la carta europea de protección de los consumidores hizo lo propio en mayo de 1973.

Estos dos planes de acción, se crearon con la finalidad de que los países miembros, coordinaran sus legislaciones internas con los mismos objetivos de defensa de los derechos de los consumidores, para que existiera uniformidad sobre la materia y no tuvieran mayores prerrogativas los fabricantes en algunos de estos países.

Lo anterior, tenía como principios fundamentales, la protección a la salud y la seguridad del consumidor, así como el resarcimiento de daños, la tutela de los intereses económicos y los derechos a la educación; información, expresión, asesoramiento, asistencia y representación de los consumidores.

Otro de los objetivos perseguidos por estas organizaciones, ha sido evitar el ataque a la integridad del ser humano, contrarrestando y previniendo prácticas comerciales abusivas derivadas de los procesos de producción que llevan a cabo los empresarios. El autor citado, apunta: "el empresario define al consumidor como un objeto del mercado de masa" (17).

Se han elaborado ordenamientos y lineamientos específicos que deben seguir los productores y proveedores de servicios para evitar estos ataques. De esta forma, se regula la existencia de información adecuada acerca del uso de productos, así como de su

17 Stiglitz, Gabriel A., Op. Cit. p. 7.

peligrosidad -según sea el caso- abstenerse de utilizar publicidad que pueda inducir al consumidor al uso indebido de un producto, evitando así la publicidad engañosa, -tema que abordaremos con posterioridad-.

En caso de que no se lleven a cabo los referidos lineamientos, el consumidor tiene la posibilidad de reclamar la reparación de daños y perjuicios a través de procedimientos rápidos y eficaces.

Derivado de lo anterior, la CEE ha expedido, normas sobre la responsabilidad civil, denominada: "Coordinación de las Disposiciones Legislativas Reglamentarias y Administrativas de los Estados Miembros". Desde el año de 1976, la CEE ha tratado de que las legislaciones de sus países miembros, regulen la responsabilidad civil, derivada de la venta de productos defectuosos, tratando de evitar que los empresarios se vean favorecidos por normas menos rígidas, o que sólo se responda por obrar en forma culposa.

Se instaló el Servicio de Condiciones Ambientales y Protección a los Consumidores, consistente en proteger intereses de los países miembros, a través de un comisario encargado de estas funciones.

Se crearon a su vez, otros órganos como el Comité Asesor para los Consumidores, la Oficina Europea de las Uniones de Consumidores establecida en Bruselas, así como el Comité de Organizaciones de las Familias en la Comunidad Europea y las Cooperativas de Consumidores de la misma.

El Consejo de Europa, celebró en 1977, La Convención Europea sobre la Responsabilidad por hechos de los productos, en caso de lesiones corporales o de fallecimiento.

Estos ordenamientos, tienen semejanzas importantes, que por su trascendencia señalamos: (18)

1. Excluir la culpa, como razón y fundamento de la responsabilidad de la empresa.
2. Formulación de una base objetiva de responsabilidad.
3. La responsabilidad objetiva del comerciante, aún cuando el producto en virtud del estado de desarrollo de la ciencia y la tecnología, al momento de ser puesto en circulación no se haya considerado peligroso (riesgo de progreso).
4. Daños personales, en que se comprenden: el conjunto de perjuicios sufridos por todas las personas lesionadas como consecuencia de defectos en productos análogos.
5. Prescripción de la acción resarcitoria de diez años, desde que se puso en circulación la mercancía.

2.2.1. FRANCIA

En 1905, se dictó una ley referente a la represión de fraudes sobre todo en precios (19), dando competencia a las autoridades administrativas para expedir reglamentos que prohiban este tipo de prácticas. En 1906, se creó otra, que regulaba la venta de productos a bajo precio. En la segunda mitad de la década de los cuarenta, se crearon dos organismos: la Unión Nacional de Asociaciones de Familias y la Unión Departamental de Asociaciones de Familias, agrupando así, todas las asociaciones de consumidores del

18 *Ibidem.* p. 15.

19 Citado en Sánchez Cordero Dávila, Jorge et. al., *Op. Cit.* p. 34.

país, en un sólo organismo, para la defensa de sus derechos en su calidad de consumidores.

El Estado francés estableció dos modelos de protección a los consumidores; el primero, consistía en regular nuevas funciones a los organismos ya existentes, para conocer de estos asuntos; y el segundo, formar organismos que se encargaran sólo de asuntos de los consumidores.

La más sobresaliente de estas entidades, es el Instituto Nacional del Consumo, formado en 1967 (20), teniendo como funciones, el control de calidad de las mercancías, actuando también como centro de investigación, información y estudio del consumo. Sus atribuciones no se encontraba definidas, pues se pensaba, que eran algo ambiguas. Posteriormente, se promulgaron diferentes leyes sobre esta materia. En 1978, se expide la relativa a la Información y Protección de los Consumidores.

2.2.2. SUECIA

Desde el año de 1971, la protección de los consumidores se da a través del *Ombudsman* (21), institución a la que los particulares pueden asistir para obtener la protección de sus derechos, en caso de que se consideren afectadas sus prerrogativas por virtud de disposiciones o resoluciones burocráticas.

Este órgano, tiene funciones de control, investigación y de carácter jurisdiccional, en relación a las actividades comerciales, que causen algún daño a los consumidores, tiene a su vez facultades para vigilar las estipulaciones hechas en los contratos.

20 *Ibidem*, p. 35.

21 *Ibid.* p. 36.

Este defensor, actúa como auxiliar del Parlamento, evitando procedimientos largos y costosos para los consumidores, permitiendo así, que se tenga fácil acceso a la administración de justicia, siempre y cuando se haya comprobado la existencia de un derecho.

La protección al consumidor en este país, tiene la influencia del *Ombudsman* creado en su Constitución de 1809.

En Estados Unidos de Norteamérica, en el año de 1962, el presidente Jonh F. Kennedy, se proclamó en favor de los derechos del consumidor, como v.gr. el derecho a la seguridad y la información.

Los movimientos de consumidores han pasado por distintas etapas, donde se han encontrado con innumerables obstáculos. Sin embargo, es hasta mediados de este siglo, que los derechos de los consumidores, son plasmados en las legislaciones de los países desarrollados y algunos en vías desarrollo.

2.3. EVOLUCION CONSTITUCIONAL EN MEXICO DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR

El derecho de consumo en México, se remonta principalmente a las Constituciones de 1857 y 1917, donde se reglamenta la materia económica y cuyo marco legal, rige en la actualidad.

Estas constituciones, se expidieron como consecuencia de ciertos antecedentes, que es necesario precisar. En la colonia, se tenía un sistema económico limitado, por lo tanto, la agricultura, la ganadería y el comercio, tuvieron un progreso insuficiente para las necesidades de la Nueva España, provocando acaparamiento de satisfactores en pocas manos.

De acuerdo con los "Apuntes para la Historia del Derecho en México" (22) La Corona Española, no permaneció indiferente a estos abusos y dictó leyes en la materia, haciendo una serie de restricciones a la importación y exportación y prohibiendo cualquier actividad comercial que no se hiciera a través de la "Casa de Contratación de Sevilla", del Puerto de Sevilla y el de Cádiz.

Se autorizaron los "estancos" en la Nueva España, pero no siempre eran administrados por el Estado, sino se concesionaban a particulares que se interesaran por explotar determinados productos, pero, pensando en obtener el mejor beneficio, aumentaban el costo de los productos, afectando así, a los consumidores del lugar.

Lozano (23) señala que por Estanco se entiende, el embargo o prohibición del curso y venta libre de algunas cosas, o el asiento que se hace para apropiarse, la venta de las mercancías y otros géneros, poniendo coto para que no se vendan sino por determinadas personas y a precio fijo. También se llama abacería o estanco el sitio, paraje o casa donde se venden los géneros o mercaderías que se hallan estancadas.

No entraremos al estudio de las leyes dictadas en la Nueva España, debido a que sólo nos interesa plasmar algunos antecedentes de la actividad económica en la Colonia, haciendo un fragmento de las diferentes etapas en esta materia, en México, para obtener una idea clara de la expedición del artículo 28 de la Constitución de 1917, piedra angular dentro la regulación jurídica del régimen económico de nuestro país y de la protección al consumidor.

Al proclamarse la Independencia de la Nueva España, las costumbres económicas estaban tan arraigadas, que no hubo grandes cambios. A pesar de que ya habían

22 Esquivel Obregón, Toribio, *Apuntes para la historia del derecho en México*, T. II, México 1938.

23 Lozano, Antonio De J., *Diccionario razonado de legislación y jurisprudencia mexicanas*, T. I, MACABSA, México, 1991, 519.

desaparecido algunos estancos, seguían existiendo aquellos que más beneficiaban al Estado. En 1821 se había declarado la libertad del comercio, abriéndose los puertos a los barcos de mercancías extranjeras, empero, se tenía una concepción errónea de este principio, pues no se habían logrado suprimir por completo los estancos, ni los impuestos elevados que se pagaban por las mercancías.

Desde la vida independiente de México, hasta la Constitución de 1857, hubo una constante lucha entre las costumbres económicas de la Colonia y las nuevas ideas liberales.

Respecto del constitucionalismo, De la Madrid Hurtado (24) señala:

"El constitucionalismo mexicano del siglo XIX siguió fielmente la teoría clásica del constitucionalismo liberal de mocrático. Desde la Constitución de Apatzingan de 1814 pasando por la de 1824, los sucesivos ensayos constitucionales mexicanos se ajustaron a la teoría liberal democrática del Estado, garantizando, implícita y sistemáticamente, los derechos individuales del hombre y asumiendo el supuesto de que la sociedad y la economía eran ordenes autónomos".

Aún con las ideas liberales, han seguido vigentes algunos monopolios de Estado, que se autorizaron desde constituciones anteriores y siguen vigentes en nuestra Carta Magna, v.gr. en la de Cádiz de 1812, se consideraba monopolio legal a la acuñación de moneda y el correo, en la de 1842, "actividades como la enseñanza y el ejercicio de las profesiones fueron considerados como monopolios legales" (25), también se establecieron "los privilegios" que es la autorización a los inventores y autores, para

24 De la Madrid Hurtado, Miguel, Estudios jurídicos en torno a la Constitución Mexicana de 1917, en su septuagésimo quinto aniversario, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México, 1992, pp. 440, 441.

25 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, comentada, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México, 1990, p. 135.

explotar por un tiempo determinado sus obras intelectuales y científicas. En esta Constitución desaparecieron por completo los estancos.

Después de una lucha constante de ideas conservadoras y liberales, el legislador de 1857, estableció un orden económico que tuviera como principio la libre concurrencia (26), dejando que los individuos puedan dedicarse libremente a la misma actividad en un mismo ramo, es decir, se prohíbe que una persona o un grupo de personas se dedique a una actividad en la no pueda ser ejercitada por otras personas, prohibiendo los estancos y monopolios, ya que afectaban la libertad de trabajo y comercio (actualmente es el artículo 5o. de nuestra Carta Magna).

Esta carta constitucional, no sólo prohibió los monopolios y los estancos, sino que para ser posible la libre concurrencia, abolió las alcabalas (impuestos), exigidas desde la Colonia y las aduanas interiores, aunque no tuvieron vigencia hasta 1896. También establece la intervención de las autoridades, sancionando a las personas que acaparen artículos de consumo necesario, teniendo como objetivo el alza de precios; todo acto que haga imposible la libre concurrencia, en la producción, industria, comercio o servicios al público; provocando que los consumidores paguen precios exagerados.

En esta norma constitucional, se da un derecho de consumo en México; que podríamos decir, es un antecedente de la protección al consumidor en nuestro país.

Esta Ley Fundamental, dio pasos significativos para la modernización del país, no sólo en materia económica, sino también en otras áreas; como la libertad del monopolio clerical de la educación, libertad de imprenta, extinción de títulos nobiliarios,

26 Respecto de la libre concurrencia, es importante destacar, que esta figura es tomada de la Constitución de Estados Unidos (1779), donde se precisaba una libertad para las empresas, asegurando que no habría prácticas monopólicas o grandes concentraciones de medios de producción. Consideraciones que ésta práctica (gran premisa de una economía de libre mercado), fue de total importancia para el éxito económico de ese país. Claro está, que ellos, a diferencia de México sí lograron concretizarlo.

prerrogativas, honores hereditarios, leyes privativas y tribunales especiales, exceptuando el de guerra y otras no menos importantes, que por razones entendidas, no abarcaremos.

Lo expuesto, logra consagrarse de manera general en el artículo 28 de la Ley Fundamental de 1857, que a la letra decía:

"No habrá monopolios, ni estancos de ninguna clase, ni prohibición á título de protección á la industria. Exceptuandose (sic) únicamente, los relativos á la acuñación de moneda, á los correos y á los privilegios que, por tiempo limitado, conceda la ley a los inventores o perfeccionadores de alguna mejora".

El artículo 28 de la Constitución vigente, tiene como antecedente la de 1857, de la que se recogieron principios económicos, ampliándolos de tal manera, que la comprensión del artículo resulte más clara.

El texto vigente del artículo 28, en la parte que analizaremos señala:

"En los Estados Unidos Mexicanos no habrá monopolios ni estancos de ninguna clase; ni exención de impuestos; ni prohibiciones a título de protección a la industria; exceptuándose únicamente los relativos a la acuñación de moneda, a los correos, telégrafos y radiotelegrafía, a la emisión de billetes por medio de un sólo banco, que controlará el Gobierno Federal, y a los privilegios que por determinado tiempo se concedan a los autores y artistas para la reproducción de sus obras, y a los que, para uso exclusivo de sus inventores, se otorguen a los inventores y perfeccionadores de alguna mejora.

En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tengan por objeto el alza de precios; todo acto o procedimiento que evite o tienda a evitar la libre concurrencia en la producción, industria o comercio o servicios al público; todo acuerdo o combinación, de cualquier de manera que se haga, de

productores, industriales, comerciantes y empresarios de transporte o de algún otro servicio, para evitar la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados, y en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

No constituyen monopolios ...".

Haremos ahora, un pequeño análisis del artículo.

"En los Estados Unidos Mexicanos no habrá ni monopolios ni estancos de ninguna clase..." al decir que no habrá, se refiere a que no son permitidos. La ley reglamentaria de este artículo, define al monopolio como "toda concentración o acaparamiento industrial o comercial y toda situación deliberadamente creada, que permite a una o varias personas determinadas imponer los precios de los artículos o cuotas de los servicios".

Debemos decir que:

"Monopolio viene del latín *mopilium* y éste a su vez del griego, *mono* que significa uno y de *polein* que se traduce en vender". (27)

Concentrar es reunir en un sólo lugar, los productos o bienes destinados al comercio o a la industria. En cuanto al acaparamiento, se refiere a retener cosas propias del comercio para provocar escasez, estableciéndose así los precios del mercado.

El Diccionario de la lengua española lo define como el "Aprovechamiento exclusivo de alguna industria o comercio, bien provenga de un privilegio, bien de otra

27 Instituto de Investigaciones Jurídicas, *Diccionario jurídico mexicano*, UNAM, México, p. 2151.

causa, cualquiera. Convenio hecho entre mercaderes de vender los géneros a un determinado precio". (28)

En cuanto a los estancos, podemos decir que son los monopolios creados por el Estado para aumentar el patrimonio de este.

Lo que se intenta en este artículo, con el análisis de los primeros reglones, es propiciar un ambiente idóneo para que se pueda dar una libre concurrencia; dejado al albedrío de los individuos, dedicarse a la actividad económica que les convenga, provocando la libertad de competencia, sin que existan personas o grupos de personas que tenga la exclusividad de ciertos productos o servicios.

Otro de los principios de este artículo, para fomentar la libre concurrencia, es la prohibición de exención de impuestos. Toda persona esta obligada a pagar impuestos, y con esta norma se trata de evitar que exista una desigualdad entre los individuos, es decir, si existiera la exención de impuestos estarían en ventaja una persona o un grupo de personas, respecto de sus competidores, dedicados a la misma actividad económica, provocando que se manejen los precios sobre esos productos, de una manera parcial, que favorece a uno y a otro no.

También establece que no habrá prohibiciones a título de protección a la industria, sino, sólo aquellos controlados por el Gobierno.

La Ley Fundamental, establece las excepciones a esta garantía, como la acuñación de moneda, correos, telégrafos, radiotelegrafía, y la emisión de billetes por un sólo banco. A estas actividades, que sólo puede realizar el Gobierno Federal, se les llama Monopolios

28 Raluy Poudevida, Antonio, preparado por, Diccionario de la lengua española, 33a. ed. Porrúa, México, 1992, p. 494.

Legales o Estatales, que se traducen, en que los particulares no pueden intervenir en estas actividades reservadas únicamente al Estado.

Otra excepción son: los privilegios, que la ley les concede a los autores y creadores de obras, no siendo susceptibles a los particulares de producirlos, explotarlos, venderlos, etc., por el tiempo que la ley concede a los privilegiados para el exclusivo uso y explotación de sus creaciones.

Para hacer valer estas medidas y se presente la libre concurrencia en las actividades económicas, la ley impone castigos severos a quien trate de evitarla. "En un mercado monopolizado, la cantidad abastecida de un bien o servicio es menor que la existente en un mercado en el que rigen la competencia y la libre concurrencia, y el precio puede ser mayor o permanecer igual pero con productos de calidad inferior, además, como el nivel de producción es menor al observado bajo una situación de competencia, se generan efectos adversos sobre el nivel de empleo, en este aspecto el monopolio es ineficiente y provoca aun pérdida en el bienestar social." (29)

Por otra parte, el artículo a comento establece que:

"... la ley castigará severamente, que las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tengan por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo o procedimiento o combinación de productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios..."

Del párrafo citado, se desprende una cuestión de importancia total, para el consumidor.

29 Comisión Federal de Competencia, Ley Federal de Competencia Económica, 2a, ed. Haric Reinking y Asociados S.A. México, 1994. p. 7.

Si bien hemos visto y analizado una parte referente a la protección jurídica (constitucional), del consumidor, es aquí donde el Estado no sólo prohíbe, sino con toda la fuerza e "imperium" con que esta investido, logra proteger al consumidor mediante la aplicación coercitiva del Derecho, a través de la materia penal.

En este párrafo, el constituyente sólo se limitó a mencionar el castigo severo a quienes atenten con determinados actos en contra del consumidor y deja a potestad de "las leyes", la verificación de dichas sanciones, es por ello, que ocuparemos el siguiente espacio a su tratamiento.

En forma sustantiva, son los códigos penales de los Estados y del D.F. los encargados de plasmar en forma concreta, los tipos delictivos, que podrán devenir en una sanción tanto económica como de privación de la libertad, a quienes se sitúen en él.

Citaremos lo relativo al Código Penal para el D.F. en Materia Común y para toda la República en el Fuero Federal (30).

Dentro de dicho Código, existe el título décimo cuarto, referente a los delitos contra la economía pública. En este sentido, el capítulo I del mencionado título, establece los delitos contra el consumo y la riqueza nacionales.

El texto vigente del artículo 253, no omitiremos decir, fue reformado por decreto del 23 de noviembre de 1979, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 5 de diciembre del mismo año para quedar como sigue.

Artículo 253.- Son actos u omisiones, que afectan gravemente al consumo nacional y se sancionarán con prisión de dos a nueve años y multa de diez mil pesos a doscientos cincuenta mil pesos los siguientes:

30 Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 14 de agosto de 1931.

- l. Los relacionados con artículos de consumo necesario o generalizado o con las materias primas necesarias para elaborarlos, así como con las materias primas esenciales para la actividad de la industria nacional, que consisten en:
- a) El acaparamiento, ocultación o injustificada negativa para su venta, con el objeto de obtener una alza en los precios o afectar el abasto de los consumidores;
 - b) Todo acto o procedimiento que evite o dificulte, o se proponga evitar o dificultar la libre concurrencia en la producción o en el comercio;
 - c) La limitación de la producción o el manejo que se haga de la misma, con el propósito de mantener las mercancías en injusto precio;
 - d) Todo acuerdo o combinación, de cualquier manera que se haga, de productores, industriales, comerciantes o transportistas, para evitar la competencia entre sí y traiga como consecuencia que los consumidores o usuarios paguen precios exagerados;
 - e) La suspensión de la producción, procesamiento, distribución, oferta, venta de mercancías o de la prestación de servicios, que efectúen los industriales, comerciantes, productores, empresarios o prestadores de servicio, con el objeto de obtener un alza en los precios o se afecte el abasto de los consumidores.

Si se depone la conducta ilícita dentro de las 24 horas hábiles siguientes al momento en que la autoridad administrativa competente lo requiera, la sanción aplicable será de seis meses a tres años de prisión o multa de diez mil a cien mil pesos;

- g) Las venta o ventas con inmoderado lucro, por los productores, distribuidores o comerciantes en general, en los casos de operaciones en que el lucro indebido sea inferior al equivalente a sesenta días del salario mínimo general vigente en la región y en el momento donde se consuma el delito, se sancionará con prisión de seis meses a seis años y multa de mil a cinco mil pesos;
- h) Distraer, para usos distintos mercancías que hayan sido surtidas para un fin determinado, por una entidad pública o por sus distribuidores, cuando el

precio a que se hubiere entregado la mercancía sea inferior al que tenga si se destina a otros usos;

- II. Envasar o empaquetar las mercancías destinadas para la venta, en cantidad inferior a la indicada como contenido neto y fuera de la respectiva tolerancia o sin indicar en los envases o empaques el precio máximo oficial de venta al público, cuando se tenga la obligación de hacerlo;
- III. Entregar dolosa y repetidamente, cuando la medición se haga en el momento de la transacción, mercancías en cantidades menores a las convenidas;
- IV. Alterar o reducir por cualquier medio las propiedades que las mercancías o productos debieran tener;
- V. Revender a un organismo público, a precios mínimos de garantía o a los autorizados por la Secretaría de Comercio productos agropecuarios marinos, fluviales y lacustres adquiridos a un precio menor. Se aplicará la misma sanción al empleado o funcionario del organismo público que los compre a sabiendas de esa situación o propicie que el productor se vea obligado a vender a precios más bajos a terceras personas.

En cualquiera de los casos señalados en las fracciones anteriores, el juez podrá ordenar, además la suspensión hasta por un año o la disolución de la empresa de la que el delincuente sea, miembro o representante, si concurren las circunstancias mencionadas en el artículo 11 de este código.

En los casos de los incisos a), f) y h), de la fracción I y de la IV de este artículo, la autoridad que tenga conocimiento de los hechos procederá de inmediato a depositar los artículos de consumo necesarios o generalizado, las materias primas para elaborar o las materias primas esenciales para la actividad industrial nacional. El depósito se efectuará en un almacén general de depósito que sea organización nacional auxiliar de crédito y los bienes serán genéricamente designados, en los términos del artículo 281 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; cuando se trate de bienes cuya especial

naturaleza no permita el depósito genérico, se constituirá el específico, señalando asimismo, el plazo y condiciones en que habrá de procederse a su venta o destrucción conforme a lo que establece el artículo 282 de la misma ley. El certificado de depósito que se expida tendrá el carácter de no negociable y será remitido al Ministerio Público o, en su caso, al juez que conozca del proceso, para los efectos que procedan.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de las medidas y sanciones administrativas que establezcan las leyes correspondientes".

Los bienes jurídicos tutelados por este artículo son: la producción nacional, la protección de los artículos de consumo necesario y de las materias primas que se necesiten para su elaboración. Estos bienes requieran de toda la protección posible debido a su trascendencia en la economía, ya que la realización de las conductas que tipifica el texto, produce un desequilibrio e inestabilidad en la vida interna de nuestro país y no únicamente en el aspecto económico, sino incluso en el social y político.

Esta disposición, tiende a evitar la conformación de los monopolios, que entre los múltiples vicios que producen a la economía, se encuentra el alza de precios, por encontrarse los servicios y los productos concertados en unos cuantos y como consecuencias los consumidores son perjudicados, al encontrarse con precios exagerados.

Del artículo 28 Constitucional, se derivó la promulgación de diferentes leyes en materia económica, v.gr. la Ley Orgánica del artículo 28 Constitucional, en materia de monopolios de 1934, con algunas reformas, la de Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica de 1950, la de Industrias de Transformaciones de 1941 y la de Asociaciones de Productores para la Distribución y Venta de sus Productos de 1937, entre otras. Es necesario destacar, que estas leyes, fueron abrogadas por la Ley Federal de Competencia Económica publicada en el Diario Oficial, el 24 de diciembre de 1992.

Este artículo no sufrió reformas hasta el año de 1982, donde se adiciona un párrafo quinto referente a la nacionalización del servicio de banca y crédito, en 1983, se reforma por segunda vez y en 1990, se hicieron algunos cambios a este artículo, y se suprimió el párrafo quinto, expedido en 1982. Señalaremos únicamente los cambios hechos en los párrafos que nos interesan:

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

En consecuencia, la ley castigará severamente ...todo acuerdo o procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre competencia o la competencia entre sí..."

"Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias primas o productos, a fin de evitar que intermediaciones necesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto así como la alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses".

No constituirán monopolios..."

El texto del artículo 28, reformado establece que "En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos...". En esta reforma se da una prohibición categórica de la existencia de monopolios, prácticas monopólicas, estancos etc. Como se desprende de las afirmaciones anteriores, es hasta 1983, con la reforma al artículo 28, que se habla de "prácticas monopólicas".

Para concluir con la breve exégesis del artículo a comentario, explicaremos de forma sucinta, lo referente a la llamadas *prácticas monopólicas*

La Ley Reglamentaria del artículo 28 (abrogada), no contemplaba la prohibición de prácticas monopólicas. En la actualidad, la Ley Federal de Competencia Económica, reglamenta la competencia y libre concurrencia.

Las prácticas monopólicas, según esta Ley, en sus artículos 9 y 10 las divide en dos tipos: absolutas y relativas.

Las absolutas, son aquellos contratos, convenios, arreglos o combinaciones entre agentes económicos competidores entre sí, cuyo objeto o efecto sea cualquiera de los siguientes: fijar, elevar, concertar o manipular el precio de venta o compra de bienes o servicios al que son ofrecidos o demandados en los mercados, o intercambiar información con el mismo objeto o efecto; establecer la obligación de no producir, procesar, distribuir o comercializar sino solamente una cantidad restringida o limitada de bienes o la prestación de un número, volumen o frecuencia restringidos o limitados de servicios; dividir, distribuir, asignar o imponer porciones o segmentos de un mercado actual o potencial de bienes y servicios, mediante clientela, proveedores, tiempos o espacios determinados o determinables; o establecer, concertar o coordinar posturas o la abstención en las licitaciones, concurso, subastas o almonedas públicas. (31)

Las relativas son los actos, contratos, convenios o combinaciones cuyo objeto o efecto sea o pueda ser desplazar indebidamente a otros agentes económicos del mercado, impedirles sustancialmente su acceso o establecer ventajas exclusivas en favor de una o varias personas, en los siguientes casos: Entre agentes económicos que no sean

31 Código de Comercio y Leyes Complementarias, Ley Federal de Competencia Económica, Porrúa, 59a. ed. México, 1993, p. 694.

competidores entre sí, la fijación, imposición o establecimiento de la distribución geográfica o por periodos de tiempo determinado, incluidas la división, distribución o asignación de clientes o proveedores; así como la imposición de la obligación de no fabricar o distribuir bienes o prestar servicios por un tiempo determinado o determinable; la imposición del precio demás condiciones que un distribuidor o proveedor debe observar al expender o distribuir bienes o prestar servicios; la venta o transacción condicionada a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio, adicional, normalmente distinto o distinguible, o sobre bases de reciprocidad; la venta o transacción sujeta a la condición de no usar, adquirir, vender o proporcionar los bienes o servicios producidos, procesados, distribuidos o comercializados por un tercero; la acción unilateral consistente en rehusarse a vender o proporcionar a personas determinadas bienes o servicios disponibles y normalmente ofrecidos a terceros; la concertación entre varios agentes económicos o la invitación a éstos, para ejercer presión contra algún cliente o proveedor, con el propósito de disuadirlo de una determinada conducta, aplicar represalias u obligarlo a actuar en un sentido determinado; o en general, todo acto que indebidamente dañe o impida el proceso de competencia o libre concurrencia en la producción, procesamiento, distribución y comercialización de bienes o servicios. (32)

En el tercer párrafo del artículo 28, se establece que "Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos..." esta facultad corresponde al Ejecutivo Federal, mediante decreto, relativo al precio de bienes y servicios, la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, fijará precios en relación al párrafo anterior. La Procuraduría Federal del Consumidor, será la encargada de inspeccionar, vigilar y sancionar a los agentes económicos, en caso de no respetar los precios establecidos en determinados productos.

32 *Ibidem.* p. 695.

El artículo 73 constitucional, señala cuales son las facultades del Congreso de la Unión, es decir, la esfera o campo dentro del cual dicho órgano, puede desempeñar sus funciones; en este caso nos interesan dos fracciones, la XXXIX-D, misma que establece que el Congreso tiene facultades para expedir leyes sobre planeación nacional de desarrollo económico y social. Por otra parte, la XXXIX-E, donde se señala que tiene facultades para la programación, promoción, concertación y ejecución de acciones de orden económico, especialmente las referentes al abasto y otras que tengan como fin la producción suficiente y oportuna de bienes y servicios, social y nacionalmente necesarios.

Con base en estas dos fracciones, se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la finalidad de proteger la producción, así como la distribución equitativa del producto nacional, a través de un aparato distributivo más eficiente, defendiendo los derechos e intereses de la población consumidora, evitando vicios y deformaciones de los sistemas de comercialización.

En las reformas a la Carta Magna, realizadas en 1983, se estableció expresamente, la protección a los consumidores. En el tercer párrafo del artículo 28, se prevé la existencia de organismos encargados de vigilar los intereses de estos. Aunque anteriormente ya existían un organismo: la Procuraduría Federal del Consumidor, creada por decreto del H. Congreso de la Unión y aprobado por el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, publicado el día 22 de noviembre de 1975 en el Diario Oficial de la Federación. No entraremos al análisis de este organismo, por el momento ya que ocupará nuestra atención en el siguiente capítulo.

Delgado Moya, comenta que "la reforma que se hizo a este numeral en 1983, de hecho, introduce una especie de derecho social del consumidor, además establece algo parecido al *Ombudsman* al configurar una Procuraduría Federal del Consumidor que lo protege, dicho sumariamente, en cuatro aspectos fundamentales: 1^o el de ser informado

veraz y suficientemente acerca del bien o servicio a contratar; 2º el de conocer las condiciones de la operación que llevará a cabo; 3º el de recibir el bien o servicio según lo pactado, y 4º el respeto a su dignidad de persona humana." (33)

Si analizamos a la Procuraduría Federal del Consumidor como una especie de *Ombudsman*, nos remontaremos a algunos antecedentes en México, en donde desde tiempos remotos, ya se había tratado de proteger al individuo en contra de abusos de las autoridades. En el año de 1847, en el Estado de San Luis Potosí, se expidió la Ley de Procuradurías de Pobres, en la que se trataba de proteger a los desvalidos de las arbitrariedades de las autoridades, protegiéndolos y denunciando estos abusos a los órganos correspondientes.

Este procedimiento, se realizaba por medio de una reclamación. Al recibirla, las autoridades procedían sin demora a investigar los hechos, aplicando la sanción legal correspondiente en caso de que existiera alguna falta por parte de las autoridades, los procuradores tenían todas las facilidades, para investigar los hechos que reclamaban los quejosos.

Aunque se dice que no es una copia del *Ombudsman* Sueco, en nuestra opinión, esta ley tiene cierta similitud con el defensor del pueblo de la Constitución Sueca de 1809, que lo define como "una persona elegida, por el Parlamento, para que en su nombre vele por los derechos generales e individuales del pueblo, vigilando que los jueces y demás funcionarios cumplan con las leyes y las apliquen del modo establecido por el Parlamento." (34).

33 Delgado Moya, Rubén, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, comentada y actualizada, PAC S.A. de C.V., México, 1993, p. 90.

34 Cuadernos de Legislación Universitaria, Defensoría de los derechos universitarios (Ombudsman de la UNAM) México, 1993, p. 17.

En México, no vuelve aparecer una figura similar al *Ombudsman*, sino hasta 1975, en que se crea un organismo llamado Procuraduría Federal del Consumidor, con la diferencia de que no protege a los individuos de abusos cometidos por las autoridades, sino de aquellos efectuados por parte de los comerciantes y prestadores de servicios a los consumidores.

2.4. LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DE 1975.

En el año de 1970, se presentó un problema de preocupación no sólo para México, sino para diferentes países del mundo: la elevación del proceso inflacionario. Empero, en un país como el nuestro, la economía se ve más afectada que en los países de economía avanzada. Como consecuencia de la elevación de precios y pérdida del poder adquisitivo del salario, el Congreso de la Unión, tomó medidas para proteger el salario de los trabajadores con apoyo de diferentes organismos gubernamentales como es la Comisión Nacional de Salarios Mínimos, el Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (FONACOT), que tienen como finalidad otorgar créditos a los trabajadores para adquirir bienes y servicios en tiendas populares y a precios justos.

En abril de 1974, se crea el Comité Nacional Mixto de Protección al Salario que tiene como finalidad: luchar contra la especulación y el acaparamiento; estudiar y proponer medidas que protegan el salario; aumentar el poder adquisitivo de los trabajadores; y orientar al trabajador en relación al consumo, entre otras funciones.

Estos organismos sólo se encargaban de proteger a un sector de la población y no era suficiente para proteger a los consumidores .

En el año de 1975, Luis Echeverría Alvarez, envió al Congreso de la Unión, la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, misma que fue aprobada el 18 de diciembre de 1975, publicada el 22 de diciembre del mismo año, entrando en vigor el 5 de febrero de 1976.

La exposición de motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1975, establecía que esta Ley, descansa sobre los principios de la Constitución, que se encuentran encaminados a asegurar la justicia entre los particulares y en este caso tutelar los intereses de los consumidores. Para lograr este objetivo, es necesario la intervención del Estado, vigilando y estableciendo normas imperativas para garantizar los derechos y el bienestar de los consumidores, regulando sus actividades comerciales con los proveedores, creándose dos organismos; el primero, encargado de realizar estas funciones llamado Procuraduría Federal de Protección al Consumidor; vigilando el cumplimiento de la ley; el segundo denominado Instituto Nacional del Consumidor, tiene como finalidad informar y capacitar a los consumidores en el conocimiento de sus derechos, orientarlos sobre prácticas lesivas a sus intereses, sobre capacidad de compra así como de auspiciar hábitos de consumo.

Esta Ley, se constituyó con normas tendientes a limitar la autonomía de la voluntad de los proveedores, en lo referente a la venta de productos, bienes y servicios, estableciendo condiciones y términos para que sean más equitativas las relaciones contractuales con los consumidores.

Barrera Graf señala⁽³⁵⁾, las aportaciones que se dan la Ley a comento expedida en 1975:

1. Se les da el carácter de federal a los contratos y actos jurídicos regulados por esta ley, evitando que exista confusión en actos mixtos, es decir, civil para el consumidor y mercantil para el proveedor, pues la LFPC, tiene el mismo rango que el Código de Comercio, y los dos ordenamientos regulan la materia comercial, y su aplicación se extiende a las dos partes que intervienen en este acto. (art. 1. LFPC)

35 Citado en Sánchez Cordero Dávila, Jorge, et. al. Op. Cit. pp. 100-110.

2. Se considera a todas las disposiciones de la Ley, de orden público e irrenunciables por los consumidores -tema que abordaremos en capítulos posteriores-. (art. 1).
3. Prescindir de la culpa como presupuesto de la responsabilidad objetiva del proveedor y el derecho del consumidor al resarcimiento de daños y aumentar notablemente el riesgo creado y la responsabilidad objetiva reconocida en nuestro Código Civil. (art. 3)
4. Se regula aunque sin un orden establecido los principios sobre la publicidad comercial y la información dirigida a los consumidores. (art. 5 y 19)
5. Las ventas a domicilio, se le concede al consumidor el derecho de revocar su consentimiento dentro de los cinco días siguientes a la celebración del contrato.
6. La reglamentación sobre del incumplimiento del proveedor y las acciones que se conceden al consumidor. (art. 30)
7. La contratación mediante los contratos de adhesión y su registro (art. 40, 63).
8. El régimen jurídico de los contratos de garantía. (art. 20)
9. Derecho del consumidor de obtener información clara y veraz y suficiente de los bienes que adquiera y de los servicios que obtenga (art. 5), especialmente en el caso de otorgamiento de créditos en operaciones a plazos (art. 20). La violación de este derecho se sanciona con la obligación del proveedor a pagar daños y perjuicios (art. 8).
10. Tratándose de compraventa de un bien, el derecho al cambio de la cosa adquirida o la bonificación de su valor, dentro de los tres días siguientes a la celebración del contrato, en el caso de que cualquiera de las partes (consumidor o proveedor), incurran en error (art. 19). Curiosa e incomprensiblemente este derecho no se aplica a los bienes de consumo inmediato como suelen ser muchos de los destinados a la alimentación.
11. Derecho de optar entre la rescisión y el pago del precio debido, en caso de incumplimiento del adquirente en las compras a plazos de toda clase de bienes, siempre que se haya pagado más de la mitad del precio. En este caso no procede la indemnización de daños y perjuicios, sino sólo los gastos y costas

judiciales en que el proveedor hubiera incurrido (art. 29). Esto significa que la ley es restrictiva, en perjuicio del consumidor, del derecho de indemnización por daños que concede el Código de Comercio y el Código Civil.

12. Ante el incumplimiento del proveedor tratándose de promociones y ofertas (tal como lo define el artículo 15 de bienes o servicios, además de las acciones de rescisión o de cumplimiento forzoso, y en ambos casos la indemnización de los daños y perjuicios, que concede el artículo 1949 del CC. y el 376 del Co.C., la Ley parece conceder al consumidor (puesto que la redacción del art. 18, es confusa) el derecho a elegir el pago sucedáneo, es decir, aceptar otro bien o servicio equivalente; tampoco es claro si es procedente la indemnización de pago de daños y perjuicios.
13. El derecho optativo a la reposición del producto, la bonificación del precio (sin que la ley precise la cuantía de esta), o la devolución pagada en exceso en los dos supuestos que indica el art. 32, es este caso la ley fija un término breve de caducidad (10 días) a partir de la recepción del producto.
14. En el caso de vicios ocultos (art. 31), se conserva el derecho de opción tradicional del comprador, de rescindir o de solicitar la reducción del precio, pero la indemnización de los daños y perjuicios, ya no se hace depender de la mala fe del proveedor. La ley concede un plazo de seis meses, contados desde la entrega del bien, para el ejercicio del derecho relativo.

Continúa diciendo Barrera Graf:

"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 reforma constituye una tarea urgente".

**CUADRO
COMPARATIVO**

2.5. CUADRO COMPARATIVO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y ALGUNOS COMENTARIOS AL RESPECTO.

Capítulo I

Disposiciones Generales

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

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

"Son principios básicos en las relaciones de consumo:

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

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

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

IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;

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

Capítulo I

Definiciones y competencias

Artículo 1. Las disposiciones de esta ley regirán en toda la República y son de orden público e interés social, son irrenunciables por los consumidores y serán aplicables cualesquiera que sean establecidas por otras leyes, costumbres, prácticas, usos y estipulaciones en contrario.

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

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

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

Comentario: La ley vigente a diferencia de la anterior delimita, claramente el objeto y los principios básicos en las relaciones de consumo. No ahondaremos en su análisis debido a que será objeto de un breve estudio en el capítulo posterior. Sin embargo, es pertinente señalar la importancia de la utilización de una técnica jurídica adecuada, como se desprende del texto vigente, al preceptuar la naturaleza jurídica, la competencia y el ámbito de validez de esta ley.

ARTICULO 2. Para los efectos de esta ley, se entiende por:

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

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

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

Artículo 2. Para los efectos de esta ley por consumidor se entiende a quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios.

Artículo 2, segundo párrafo. Por proveedores a las personas físicas o morales a que se refiere el artículo 2o. y por comerciantes a quienes hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compraventa de bienes muebles o inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes.

IV. Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor.

Comentario: La ley de 1975 al no especificar a que tipo de consumidores protegía, tuvo que tutelar tanto a quien utilizaba los bienes como destinatario final, así como a los consumidores intermedios, lo que se traducía en la protección de los intereses tanto del consumidor propiamente dicho, como el que actualmente se conoce como proveedor.

Consideramos un grave error del legislador no haber hecho una distinción entre los diferentes tipos de consumidores a efecto de establecer quien entraría en la esfera de protección estatal

Por otro lado, fue clara la contradicción suscitada entre los motivos y fines de la ley (señalados en la exposición de motivos), y la realidad. Debido a que se dió acceso a los intereses de quienes no eran destinatarios finales de los productos y servicios y por ende, al sector más débil en las relaciones de consumo, aún cuando en la propia exposición se establece con todo rigor la directriz a seguir por los organismos encargados de la protección al consumidor, la cual es dar cabida a las demandas de los sectores económicamente en desventaja.

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

Artículo 1, segundo párrafo. La aplicación y vigilancia en la esfera administrativa de las disposiciones de la presente ley, a falta de competencia específica de determinada dependencia del Ejecutivo Federal, corresponderán a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Comentario: En la ley de 1992, se faculta a la SECOFI, para expedir las NOMS, a diferencia de la anterior que las omitía. Lo anterior atiende a que no fue sino hasta ese año, en que se expidió la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, donde se regula todo lo relativo a dichas normas. Cabe decir, tan sólo como dato, que lo que se conoce actualmente como NOM, antes de la expedición de la Ley de referencia, era regulado por la Ley de Pesas y Medidas expedida por el Congreso de la Unión.

ARTICULO 4. Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades federales, estatales y municipales.

Artículo 1, tercer párrafo. Serán órganos auxiliares para la aplicación y vigilancia de lo dispuesto en esta ley, toda clase de autoridades federales, estatales y municipales. Los Agentes del Ministerio

ARTICULO 5. Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten virtud de una relación o contrato de trabajo, los de 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 los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.

ARTICULO 6. Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de la administración pública federal, estatal, y municipal, están obligados en cuanto tengan el carácter de proveedores y consumidores.

ARTICULO 7. Todo proveedor está obligado a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor.

Público Federal orientará a los consumidores respecto de los alcances de esta ley, los procedimientos y las autoridades competentes para conocer de sus quejas.

Artículo 4. Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten virtud de un contrato o relación de trabajo, el servicio público de banca y crédito y los servicios profesionales, salvo que en este último caso, concurra alguna de las siguientes circunstancias:

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

II. Los materiales en la ejecución del trabajo encargado al profesionista sean distintos a lo convenido con éste.

Artículo 2. Quedan obligados al cumplimiento de esta ley los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos del estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

Artículo 52. Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los precios, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, reservaciones y demás circunstancias conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación de servicios.

ARTICULO 8. Los proveedores están obligados a respetar los precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la secretaría o por cualquier otra dependencia federal, en los términos de la legislación de la materia.

Comentario: Este artículo no tiene correspondiente en la ley anterior, debido a que lo preceptuado por él tiene su fundamento en la Ley Federal de Metrología y Normalización.

ARTICULO 9. Los proveedores de bienes o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que preste servicios en el establecimiento de que se trate, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor.

ARTICULO 10. Queda prohibido a cualquier proveedores de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o integridad personales del consumidor bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño y perjuicio ocasionados en caso de no comprobarse un delito imputado.

Artículo 55. Los proveedores de bienes o servicios en responsabilidad civil y administrativa, por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que preste servicios en el establecimientos de que se trate, aún cuando no tengan con el mismo una relación laboral, independiente de la responsabilidad personal en que hubiere incurrido el agente de la infracción.

Artículo 54. Queda estrictamente prohibido que en cualquier establecimiento comercial o de servicios se ejerza contra el público acciones directa que atenten contra su libertad, su integridad personal, así como todo género de inquisiciones o registros personales o general, actos que ofenda la dignidad o el pudor. En el caso de que se sorprendido al consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios, o empleados del establecimiento se limitarán bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes. La infracción a esta disposición se sancionará de conforme a lo previsto en el artículo anterior,

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

ARTICULO 12. Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor, tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo, comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.

ARTICULO 13. Las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información necesaria que les sea requerida para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley, excepto cuando la información requerida sea de estricto uso interno o no tenga relación con el procedimiento de que se trate dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.

Comentario: La innovación que presenta el artículo de la ley actual, radica en un principio de seguridad industrial para las empresas, debido a que anteriormente no se especificaba que tipo de información podía requerir la autoridad competente lo que abría la posibilidad a requerir en un momento dado aquella información que constituyera "secreto industrial", lo que evidentemente iba en detrimento del proveedor.

independientemente de la reparación del daño moral y de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse un delito imputado.

Artículo 56. El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por un envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por este concepto.

Artículo 45. Los proveedores de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse, las partes, refacciones y materiales empleados, el precio de ellos y de la mano de obra, así como la garantía que en su caso se haya otorgado. Dichas facturas y comprobantes deberán cumplir con las disposiciones fiscales aplicables.

Artículo 65. Las autoridades, proveedores y consumidores, están obligados a proporcionar a la Procuraduría Federal del Consumidor, en un plazo no mayor de quince días, o en el que la misma señale, los datos e informes que solicite por escrito y que sean conducentes para el desempeño de su función.

Se establece a su vez, la ampliación del plazo para la entrega de la información requerida por una sola vez, lo cual resulta positivo en virtud de que en ocasiones puede ser laboriosa la entrega de la misma y de esta manera se holga este requerimiento y que bien puede repercutir en un mayor número de información o en la calidad de esta.

ARTICULO 14. El plazo de prescripción de los derechos y obligaciones establecidos en la presente ley será de un año, salvo otros términos previstos por esta ley.

Comentario: En el cuerpo normativo expedido en 1975, se encontraba disperso lo relativo a los plazos en los cuales operaba la prescripción de los derechos y obligaciones. Dichos lapsos no eran uniformes. En la presente ley se uniforman los términos, aunque se hace la salvedad de que pueden ser o bien menores o mayores de un año, dependiendo del caso de que se trate.

Esta salvedad se fundamenta en la importancia del ejercicio de algunos derechos, aún cuando haya excedido un periodo anual para lograr una completa protección al consumidor. Ejemplo de ellos es el caso de que el consumidor pretenda hacer válida una garantía.

ARTICULO 15. Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que estas se realicen posteriormente.

ARTICULO 16. Las empresas dedicadas a la investigación de crédito o a la recopilación de información sobre consumidores con fines mercadotécnicos están obligadas a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantienen información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo solicita, e informar acerca de que información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que haya efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro los 30 días siguientes a su presentación. En caso de existir

alguna ambigüedad o inexactitud en la información, la empresa deberá efectuar de inmediato las correcciones que fundadamente indique la persona afectada, e informar las correcciones a los terceros que hayan recibido dicha información.

Comentario: De este artículo se desprende el derecho de los consumidores a que les sea proporcionada la información que ellos requieran a empresas dedicada a la mercadotecnia sobre cuestiones relativas al consumo. Es importante resaltar la obligación que les impone la ley de proporcionarla, ya que como se aprecia no es potestativo. Por otra parte, resulta trascendente el hecho de que dichas empresas cuando así les sea solicitado tienen que compartir con el consumidor solicitante los datos de aquellas personas a quienes les han proporcionado dicha información, lo anterior se establece a efecto de que el consumidor pueda enterarse de las evaluaciones y puntos de vista que sobre los productos haga dichas personas.

La única salvedad aparente por la cual se pueda excusar a las empresas, es la no tenencia de la información. En teoría lo preceptuado por esta norma repercute en ventajas y beneficios muy importantes para el consumidor. Sin embargo consideramos que en realidad esto es muy difícil de darse, bastaría pensar en la negativa de las empresas de proporcionar la información bajo el argumento de que no la poseen. Lo anterior nos hace concluir que al no existir un mecanismo legal coercitivo para hacer cumplir a los empresarios, (debido a que la Procuraduría no tiene facultades para intervenir de esa manera), el presente artículo puede resultar inoperante.

ARTICULO 17. El consumidor podrá exigir a proveedores específicos y a agencias de investigación de crédito o de mercadotecnia, no ser molestado en su domicilio o lugar de trabajo para ofrecerle bienes o servicios, o para realizar dichas investigaciones, salvo autorización expresa del propio consumidor.

ARTICULO 18. queda prohibido a las empresas dedicadas a la investigación de crédito o de mercadotecnia y a sus clientes, utilizar la información con fines diferentes a los crediticios o mercadotécnicos.

Capítulo II
De las autoridades

ARTICULO 19. La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial estará facultada para expedir normas oficiales mexicanas respecto de:

I. Producto que deban expresar los elementos, substancias o ingredientes de que estén elaborados o integrados así como sus propiedades, características, fecha de caducidad, contenido neto y peso o masa drenados, y demás datos relevantes en los envases, empaques, envolturas, etiquetas o publicidad, que incluyan los términos y condiciones de los instructivos y advertencias para su uso ordinario y conservación;

II. La tolerancia admitida en lo referente a peso y contenido de los productos ofrecidos en envases o empaques, así como lo relativo a distribución de gas L.P.;

III. La forma y términos que deberá incorporarse información obligatoria correspondiente a los productos a que se refieren las fracciones anteriores;

IV. Los requisitos de información a que se someterán las garantías y servicios, salvo que estén sujetos a la inspección o vigilancia de otra dependencia de la administración pública federal, en cuyo caso ésta ejercerá la presente atribución;

V. Los requisitos que deberán cumplir los sistemas y prácticas de comercialización de bienes;

Artículo 6. La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial estará facultada para:

Artículo 6, fracción I. Obligar, respecto de aquellos productos que estime pertinente, a que se indique en términos comprensibles y veraces, empaques, envolturas, etiquetas o en su publicidad los elementos, substancias o ingredientes de que están hechos o constituidos así, como sus propiedades, características, fecha de caducidad y los instructivos y advertencias para el uso normal y conservación del producto.

Artículo 6, fracción II. Determinar la forma y capacidad de las prestaciones de los productos, así como el contenido neto, el peso drenado y las tolerancias, caso en el cual la producción y la comercialización debe sujetarse a dichas determinaciones.

Artículo 6, fracción III. Determinar respecto de los productos a que se refieren las fracciones anteriores, la forma y términos que deberá incorporarse información obligatoria correspondiente.

Artículo 6, fracción IV. Fijar las normas y procedimientos a que se someterán las garantías de los productos o servicios, para asegurar su cumplimiento, salvo que este sujetos a la inspección o vigilancia de otra dependencia del Ejecutivo Federal, en cuyo caso ésta ejercerá la presente atribución.

Artículo 6, fracción V. Ordenar se hagan las modificaciones procedentes a los sistemas y prácticas de comercialización de bienes, servicios y arrendamiento de bienes a que se refiere esta Ley, para evitar prácticas

VI. Los productos que deberán observar requisitos especiales para ostentar el precio de venta al público de los productos, cualesquiera que estos sean, en sus envases, empaques o envolturas o mediante letreros colocados en el lugar donde se encuentren para su expendio, donde se anuncien u ofrezcan al público, así como la forma que deberán ostentarse;

VII. Los términos y condiciones a que deberán ajustarse los modelos de contrato de adhesión que requieran de inscripción en los términos de esta ley;

VIII. Características de productos, procesos, métodos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios que requieran ser normalizados de conformidad con otras disposiciones; y

IX. Los demás que establezcan esta ley y otros ordenamientos.

ARTICULO 20. La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e interés del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.

engañosas o trato inequitativo al consumidor. Igual atribución tendrán las dependencias competentes en razón de su materia, cuando se trate de prestación de servicios.

Artículo 6, fracción VII. Obligar que se indique el precio de fábrica u de venta al público de los productos, cualquiera que éstos sean, en sus envases, empaques o envolturas o mediante letreros colocados en el lugar donde se encuentren para el expendio, se anuncien u ofrezcan al público.

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

Comentario: No comentaremos este artículo en razón de que con posterioridad trataremos lo relativo a la Fusión de la PROFECO y el INCO.

ARTICULO 21. El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas.

Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sean parte.

Artículo 58. El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y se establecerán delegaciones en todos y cada uno de los Estados, así como en los lugares en que se considere necesario. Los Tribunales Federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.

Para los efectos de este artículo anterior, serán coadyuvantes de la Procuraduría, toda clase de autoridades federales, estatales y municipales, así como las organizaciones de los consumidores, de acuerdo de lo que disponga el reglamento respectivo.

ARTICULO 22. La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que se señalen los reglamentos y su estatuto.

Comentario: Este precepto señala claramente la forma en que se organiza administrativamente la PROFECO. Resulta por demás trascendente, toda vez que con anterioridad las actividades de esta dependencia se realizaban de forma concentrada, lo que provocaba una menor celeridad en los trámites, así como una eficacia poco operativa, siempre en detrimento de los consumidores.

ARTICULO 23. El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:

- I. Los bienes con que cuenta;
- II. Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación
- III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal;

Artículo 75. El patrimonio del Instituto se integrará con:

Artículo 75, fracción I. Los bienes y recursos que le otorgue el Gobierno Federal, los Gobiernos de las Entidades Federativas, y además organismos del sector público, así como particulares, para el cumplimiento de sus fines;

IV. Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que se señale la ley de la materia; y

V. Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal.

Artículo 75, fracción II. Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione y los que resulten del aprovechamiento de sus bienes.

Artículo 75, fracción III. Los demás bienes y derechos que adquiera por cualquier otro título legal.

Comentario: La fracción cuarta del presente artículo, señala la facultad de la PROFECO, para allegarse de ingresos por concepto de los servicios que proporcione. Es pertinente señalar que de una breve encuesta hecha a algunos funcionarios de esta Dependencia no pudimos encontrar algún tipo de servicios por el que la Procuraduría realice cobro alguno.

ARTICULO 24. La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;

III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

V. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor;

Artículo 59. La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 59, fracción IV. Estudiar y proponer medidas encaminadas a fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo;

Artículo 59, fracción I. Representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridades administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, encaminados a proteger el interés del consumidor;

Artículo 59, fracción II. Representar colectivamente a los consumidores en cuanto tales, ante entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios;

Artículo 69, fracción I. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

Artículo 69, fracción II. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor;

- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores
- Artículo 69, fracción III. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores
- VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;
- Artículo 69, fracción IV. Realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo;
- VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores;
- Artículo 69, fracción V. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos en materia de orientación al consumidor;
- IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
- Artículo 69, fracción IV. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
- X. Actuar como perito y consultor en materia de la calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;
- XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;
- XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales, en beneficio de los consumidores;
- XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;
- XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal de Metrología y Normalización;
- XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de Contratos de Adhesión;
- Artículo 59, fracción XIII. Organizar y manejar el registro Público de Contratos de Adhesión a que se refiere el Artículo 63.

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores;

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesorías;

XIX. Aplicar las sanciones establecidas en esta ley;

XX. Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicha excitativa; y

XXI. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Artículo 59, fracción IX. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que lleguen a su conocimiento, y que puedan ser constitutivos de delito.

Artículo 59, fracción XI. Denunciar ante las autoridades correspondientes y demás, en su caso ante el superior jerárquico de la autoridad responsable, los hechos que lleguen a su conocimiento, derivados de la aplicación de esta Ley que pueden constituir delitos o infracciones.

Artículo 59, fracción XIV. Promover la constitución de organizaciones de consumidores y prestarles la asesoría necesaria.

Artículo 59, fracción X. Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores o de la economía popular.

Artículo 59, fracción XV. En general, velar en la esfera de su competencia por el cumplimiento de esta Ley y de las disposiciones que de ella emanen.

Artículo 59, fracción III. Representar a los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales previo mandato correspondiente, cuando a juicio de la Procuraduría la solución que pueda darse al caso planteado, llegare a trascender al tratamiento de intereses colectivos.

Artículo 59, fracción V. Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores.

ARTICULO 25. La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

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

II. El auxilio de la fuerza pública.

Artículo 59, fracción VI. Ejercer, con el auxilio y participación, en su caso, de las autoridades locales, las funciones de inspección y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la secretaría de Comercio y Fomento Industrial, así como sancionar su violación en términos de los artículos 86 y 87 y denunciar ante quien corresponda los casos de que tenga conocimiento por incumplimiento de normas de calidad, peso, medida y otras características de los productos o servicios.

Artículo 59, fracción V. Denunciar ante las autoridades competentes los casos en que se presuma la existencia de prácticas monopólicas o tendientes a la creación de monopolios, así como las que violen las disposiciones del artículo 28 Constitucional y sus leyes reglamentarias.

Artículo 59, fracción VIII. Procurar la satisfacción de los derechos a los consumidores, conforme a los siguientes procedimientos:

Artículo 66. La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

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

II. El auxilio de la fuerza pública.

Si fuere insuficiente el apremio, se procederá contra el rebelde por delito en contra de la autoridad.

ARTICULO 26. La Procuraduría tendrá legitimación procesal activa para ejercer ante los tribunales competentes acciones de grupo en representación de consumidores, para que dichos órganos, en su caso, dicten:

I. Sentencia que declare que una o varias personas han realizado una conducta que ha ocasionado daños o perjuicio a consumidores y, en consecuencia, proceda la reparación por la vía incidental a los interesados que acrediten su calidad de perjudicados; o

II. Mandamiento para impedir, suspender o modificar la realización de conductas que ocasionen daños o perjuicios a consumidores o previsiblemente puedan ocasionarlos.

Las atribuciones que este artículo otorga a la Procuraduría son discrecionales y se ejercerán previo análisis de su procedencia.

Comentario: Es de especial interés señalar, que esta es una ley que establece (entre otras), las facultades de un órgano descentralizado del gobierno Federal. Sin embargo, limita claramente los términos en los que la autoridad judicial debe resolver el asunto, en caso de que proceda.

Es de llamar la atención, la forma en que una ley sustancialmente administrativa, impone al poder judicial un criterio a seguir en donde tal pareciera que el poder ejecutivo tiene influencia sobre el judicial.

Cipriano Gómez Lara dice que por legitimación jurídica se entiende "como una situación del sujeto de derecho, en relación con determinado supuesto normativo que lo autoriza a adoptar determinada conducta" (*), a su vez la legitimación jurídica puede ser activa y pasiva.

La legitimación jurídica activa, consiste en la facultad que tiene un sujeto para iniciar un proceso.

La legitimación jurídica pasiva, es la situación de aquel sujeto de derecho en contra del cual se quiere enderezar el proceso.

* Gómez Lara, Cipriano, *Teoría General del Proceso*, 8a. ed, Harla, México, 1994, p. 260

ARTICULO 27. El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Representar legalmente a la Procuraduría;
- II. Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría, señalándose sus funciones y remuneraciones;
- III. Crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el estatuto orgánico;
- IV. Informar al Secretario de Comercio y Fomento Industrial sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;
- V. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;
- VI. Aprobar los programas de la entidad;
- VII. Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; observando en todo momento lo dispuesto por el artículo 132 del presente ordenamiento;
- VIII. Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación;
- IX. Fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría;
- X. Expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del Secretario de Comercio y Fomento Industrial; y
- XI. Las demás que les confiera esta ley y otros ordenamientos.

Artículo 60. El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Representar legalmente a la Procuraduría;
- II. Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría, en los términos del Artículo 76, señalándose sus funciones y remuneraciones;
- III. Crear las unidades técnicas y administrativas que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría
- V. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;
- VI. Delegar facultades en servidores públicos subalternos, mediante acuerdos que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación.
- IV. Expedir los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para el funcionamiento de la Institución.
- VII. En general, ejercer las facultades que a la Procuraduría Federal del Consumidor, le confieran las diversas disposiciones legales.

ARTICULO 28. El Procurador Federal del Consumidor será designado por el Presidente de la República y deberá ser ciudadano mexicano y tener título de licenciado en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de este ley.

Artículo 61. El Procurador Federal será nombrado por el Presidente de la República deberá ser ciudadano mexicano por nacimiento y tener título de licenciado en derecho.

Comentario: En este artículo al eliminar el requisito de la nacionalidad mexicana por nacimiento para acceder al cargo de Procurador, denota la tendencia y los criterios que se han seguido en los últimos tiempos de eliminar este tipo de requisitos para que sean asequibles algunos cargos dentro de la administración pública.

ARTICULO 29. Las relaciones de trabajo entre la Procuraduría y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional. Dentro del personal de confianza se considerará al que desempeñe funciones directivas, de investigación, vigilancia, inspección, supervisión y demás establecidas en dicha ley. Asimismo, tendrá este carácter quienes se encuentren adscritos a las oficinas superiores, los delegados, subdelegados y los que manejen fondos o valores.

Artículo 76. Las relaciones de trabajo entre la Procuraduría Federal del Consumidor y sus trabajadores, así como las del Instituto Nacional del Consumidor y sus trabajadores, se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional.

Se considera personal de confianza al que desempeñe funciones directivas, de investigación, vigilancia, supervisión y otras similares. Asimismo, tendrán este carácter quienes se encuentren adscritos a las oficinas superiores, los delegados, y los que manejen fondos o valores.

ARTICULO 30. El personal de la Procuraduría estará incorporado al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Artículo 77. El personal de la Procuraduría Federal del Consumidor y del Instituto Nacional del Consumidor estará incorporado al régimen de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

ARTICULO 31. Como auxiliar de las autoridades , funcionará un consejo consultivo para la protección al consumidor cuyas funciones serán:

I. Asesorar a la Secretaría en cuestiones relacionados con los intereses del consumidor y dar cuenta de ello a la Secretaría y a la Procuraduría; y
II. Opinar sobre problemas específicos relacionados con los intereses del consumidor y dar cuenta de ello a la Secretaría y a la Procuraduría; y

III. Las demás que como órgano consultivo le confiera el acuerdo respectivo del Secretario de Comercio y Fomento Industrial.

El consejo consultivo estará integrado por un representante de la Secretaría, por otro de la Procuraduría, por un representante de los consumidores y hasta tres de los proveedores, designados por acuerdo del Secretario de Comercio y Fomento Industrial, de entre las entidades legalmente reconocidas. El Secretario designará al presidente del consejo

El consejo podrá invitar a sus sesiones de trabajo a las organizaciones de proveedores y de consumidores, directamente vinculados con el tema de la sesión.

Artículo 71. El Consejo Directivo estará integrado por los titulares de las Secretarías de Comercio y Fomento Industrial, Hacienda y Crédito Público, Salubridad y asistencia, Trabajo y Previsión Social, Educación Pública, Agricultura y Recursos Hidráulicos, Comunicaciones y Transportes, y de Turismo, por el director General de la Compañía Nacional de Subsistencias Populares , el Presidente del Comité Nacional Mixto de Protección al Salario, un vocal designado por la Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado, tres por las organizaciones obreras, dos por las organizaciones de campesinos y ejidatarios, uno por la Confederación Nacional de la Pequeña Propiedad Agrícola, Ganadera y Forestal, uno por la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, uno por la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos y uno designado por el propio Consejo Directivo del Instituto, del seno de una organización de carácter privado que se haya distinguido por su labor de protección a los consumidores. Por cada propietario se designará un suplente y los cargos de todos ellos serán gratuitos.

Comentario: Aún a pesar de que en el capítulo posterior abordaremos lo conducente al Consejo Consultivo para la protección al consumidor debemos señalar que aunque este cuerpo colegiado *de iure*, se creó al momento de entrar en vigor la presente ley, todavía no ha sido integrado.

Capítulo III

De la información y publicidad

ARTICULO 32. La información o publicidad relativa a bienes o servicios que se difundan por cualquier otro medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes y otras descripciones que inducen o puedan inducir a error confusión, por inexactitud.

ARTICULO 33. La información de productos importados expresará su lugar de origen y en su caso, los lugares donde pueden repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes, en los términos señalados por la ley.

ARTICULO 34. Los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases y empaques y la publicidad respectiva tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que además, se exprese en otro idioma u otro sistema de medida.

Capítulo Segundo

De la Publicidad y Garantías

Artículo 5. Todo proveedor de bienes y servicios esta obligado a informar clara, veraz y suficientemente al consumidor, cualquiera que sea el medio que utilice. En consecuencia, se prohíbe que en cualquier tipo de información, comunicación o publicidad comercial que se haga uso de textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente impliquen inexactitud, obscuridad, ambigüedad, exageración o que por cualquier otra circunstancia puedan inducir al consumidor a engaño, error confusión, sobre:

II. Los componentes, o ingredientes que integran el producto o el porcentaje en que concurren en él.

III. Los beneficios o implicaciones del uso del producto o servicio.

IV. Las características del producto, tales como dimensiones, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad o atributos o, en su caso, las características del servicio que se ofrezca.

Artículo 5, fracción I. El origen del producto, bien sea geográfico, comercial o de cualquier otra índole, o, en su caso del lugar de prestación del servicio y la tecnología empleada.

Artículo 7. En todos los casos, los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases, empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional, en términos comprensibles y legibles y conforme al sistema general de unidades de medida, pero tratándose de productos destinados a la exportación o para

ARTICULO 35. Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá:

- I. Ordenar al proveedor que se suspenda la publicidad que viole las disposiciones de esta ley;
- II. Ordenar que se realice la publicidad correctiva en la forma que se estime suficiente; y
- III. Imponer las sanciones que correspondan, en términos de esta ley.

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

Comentario: Bajo los auspicios de la ley anterior al momento en que se infringiera lo preceptuado por cualquiera de las fracciones del artículo, procedía la sanción correspondiente de manera inmediata lo que dejaba en estado de indefensión al proveedor. En el marco de la ley vigente se establece un término de 10 días para notificar al proveedor sobre los hechos que se le imputa, así como brindarle la posibilidad y las pruebas correspondientes.

Consideramos un acierto del legislador establecer esta garantía de audiencia para lograr un equilibrio jurídico entre consumidores y proveedores.

ARTICULO 36. Se sancionará a petición de parte interesada, en los términos señalados en esta ley, a quien inserte algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión, dirigido nominativa e indudablemente a uno o varios consumidores para hacer efectivo un cobro o el incumplimiento de un contrato.

ser adquiridos por el turismo extranjero, podrán usarse además idiomas y unidades monetarias o de medida extranjera, previa autorización de la Secretaría de Fomento Comercio y Fomento Industrial.

Artículo 9. La Dependencia competente en cada caso ordenará que se suspenda la publicidad que viole lo dispuesto en el artículo anterior y podrá exigir al anunciante que, a cargo del mismo, realice la publicidad correctiva en la forma que aquella la estime suficiente, sin perjuicio de imponerle las sanciones en que hubiere incurrido.

ARTICULO 37. La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones que se apliquen conforme a esta ley, dará al cumplimiento de lo ofrecido o, cuando esto no sea posible, a la reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y, en su caso, al pago de daños y perjuicios.

ARTICULO 38. Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara tales circunstancias al consumidor y hacerse constar en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.

ARTICULO 39. Cuando se expendan al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberán advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias al consumidor y hacerse constar en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.

ARTICULO 40. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, solo podrán emplearse cuando se indiquen en que consisten y la forma en que el consumidor puede hacerlas efectivas.

Artículo 8. La falta de veracidad en los informes o instrucciones a que se refieren los artículos anteriores, es causa de responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasionaren.

Artículo 12. Cuando se expendan al público productos, con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberán indicarse de manera precisa y ostensible tales circunstancias al consumidor y hacerse constar en los propios artículos, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.

Artículo 10. Se prohíbe usar en los productos, en sus envases, empaques, envolturas, etiquetas o propaganda, expresiones tales como "productos de exportación" o cualquier otra que dé a entender que existe una calidad para el mercado interno y otra para el externo, salvo autorización expresa de la autoridad competente.

Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, solo podrán emplearse cuando se indique en qué consisten y la forma en que el consumidor puede hacerla efectiva, o cuando se trate de productos sujetos a normas de cumplimiento obligatorio u ostenten la contraseña oficial correspondiente.

Comentario: Con anterioridad existía la prohibición de utilizar leyendas que pudieran causar un impacto psicológico en la población nacional, debido a que aquellos productos que tuviera v.gr. la expresión "calidad de exportación", podía crear una predisposición en el sentido de que la calidad de algunos bienes que eran exportados era mayor que la de aquellos destinados al consumo interno. Pese a esta prohibición y de acuerdo a la parte final del primer párrafo del artículo en cita, dichas leyendas podían ser utilizada siempre y cuando existiera el consentimiento expreso de la autoridad. Lo anterior tuvo eco, ya que muchos productos en el mercado nacional llevaban las expresiones referidas.

ARTICULO 41. Cuando se trate de productos o servicios que de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, el proveedor deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. El proveedor responderá de los daños cause al consumidor la violación de esta disposición.

Artículo 13. El proveedor deberá incorporar en los productos peligrosos, o en instructivo anexo a los mismos, las advertencias e informes para que su empleo se realice con la mayor seguridad posible. También deberán proporcionar la misma información quienes presten servicios peligrosos.

Esta obligación será exigible cuando la peligrosidad sea notoria, derive de la propia naturaleza del producto o servicio, o haya sido definida por autoridad competente.

Las autoridades competentes estarán facultadas para señalar los términos y la forma en que deba advertirse la peligrosidad de los bienes o servicios de que se trate.

El incumplimiento de la obligación a que se refiere este artículo es causa de responsabilidad por los daños o perjuicios que se ocasionaren y sujeta al responsable a las sanciones correspondientes.

Comentario: Consideramos que la ley vigente en este artículo es más general, al dejar abierta la posibilidad de entregar el producto de conformidad a lo estipulado entre el proveedor y el consumidor, o con el consentimiento escrito de este último.

ARTICULO 42. El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos u implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.

Artículo. 19. El proveedor está obligado a suministrar el bien o servicio en los términos de la publicidad realizada, en los que se señalen en el propio producto o de acuerdo con lo que haya estipulado con el consumidor.

En caso de que el consumidor o el proveedor incurran en error tratándose de la compraventa de un bien, uno y otro tendrán derecho, dentro de los tres días hábiles siguientes a la celebración del contrato, al cambio o a la bonificación del valor de la cosa por la compra de otra.

En lo que se refiere el párrafo anterior y en aquél otro en que por mutuo consentimiento se rescinde el contrato, queda prohibido al proveedor de bienes comprar, reconocer, o bonificar al consumidor un precio inferior al originalmente pactado o pagado, siempre y cuando el bien no haya sufrido deterioro para que haya reducido su valor por cualquier circunstancia, sea o no imputable al consumidor.

Los gastos que origine la devolución o la restitución de la cosa, en su caso, serán por cuenta de aquél a quien sea imputable el error.

Las reglas previstas en este artículo, no se aplicarán cuando se trate de bienes de consumo inmediato.

ARTICULO 43. Salvo cuando medie mandato judicial o disposición jurídica que exija el cumplimiento de algún requisito, ni el proveedor ni sus dependientes podrán negar al consumidor la

venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios que se tengan en existencia. Tampoco podrá condicionarse la venta, adquisición o renta de otro producto o prestación de un servicio. Se presume la existencia de productos o servicios cuando estos se anuncien como disponibles.

Tratándose de contratos de tracto sucesivo, el proveedor podrá realizar una investigación de crédito para asegurarse que el consumidor esta en condiciones de cumplirlo; igualmente, no se considerará que se viola esta disposición cuando haya un mayor número de solicitantes que el de bienes o servicios disponibles.

Artículo 14. Salvo que se requiera legalmente algún requisito, no podrá negarse la venta al consumidor, de productos que se tengan en existencia, ni condicionarse dicha venta a la adquisición de otro producto o contratación de un servicio, ni venderse a mayor precio de aquél con que se anuncie o al fijado oficialmente.

Se presume la existencia de productos por el sólo hecho de anunciarse en los aparadores o tratándose de productos alimenticios de consumo generalizado, por manejarse normalmente en razón del giro del proveedor. El proveedor que no tenga el producto debe anunciarlo; si se comprueba que no hizo el anuncio respectivo o que éste es falso, se le impondrá algunas de las sanciones previstas en el artículo 86.

ARTICULO 44. La Procuraduría podrá hacer referencia a productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones permanentes, técnicas y objetivas, a efecto de orientar y proteger el interés de los consumidores y publicar periódicamente dichos resultados para conocimiento de éstos.

ARTICULO 45. Quedan prohibidos los convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre proveedores, publicistas o cualquier otro grupo de personas para restringir la información que se pueda proporcionar a los consumidores.

Comentario: El precepto a comentario tiene eco en la Ley Federal de Competencia Económica la que establece en su artículo 90., lo que considera como prácticas monopólicas absolutas.

Capítulo IV

De las promociones y ofertas.

ARTICULO 46. Para los efectos de esta ley, se consideran promociones las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios:

I. Con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicios iguales o diversos, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio;

II. Con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, en forma gratuita a precio reducido;

III. Con figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas, o envases de los productos o incluidas dentro de aquéllos, distintas a las que obligatoriamente deben usarse; y

IV. Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos y otros eventos similares.

Por "oferta", "barata", "descuento", "remate" o cualquier otra expresión similar se entiende el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento.

ARTICULO 47. No necesitará autorización para llevar a cabo promociones, excepto cuando así lo dispongan las normas oficiales mexicanas, en los casos en que lesionen o se pueden lesionar los intereses de los consumidores.

No podrán imponerse restricciones a la actividad comercial en adición a las señaladas en esta ley, ni favorecer específicamente las promociones u ofertas de proveedores determinados.

ARTICULO 48. En las promociones y ofertas se observarán las siguientes reglas:

Artículo 15. Para los efectos de esta Ley, se entiende por "promoción" la práctica comercial con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicios de cualquier naturaleza, en forma gratuita, a precio reducido o participar en sorteos, concursos o eventos similares. También se considera promoción el ofrecimiento de un contenido mayor en la presentación usual de un producto, en forma gratuita o a precio reducido, o de dos o más productos iguales o diversos por un sólo precio, así como la inclusión en los propios productos, en las tapas, etiquetas o envases, de figuras o leyendas impresas distintas de las que envases, de figuras o leyendas impresas distintas de las que obligatoriamente deban usarse o a cuyo uso se tenga derecho.

Artículo 17. Para las promociones de bienes se requerirá la previa autorización de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; para las de servicios, la de la dependencia a que corresponda su control, inspección o vigilancia. De no corresponder a dependencia alguna, la Secretaría mencionada será la competente para otorgar las autorizaciones.

Las autorizaciones para las promociones se otorgarán sin perjuicio de la intervención de otras dependencias en los actos relacionados con la materia de su competencia.

Artículo 16. En las promociones y ofertas se observarán las reglas siguientes:

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

I. En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos. Si no se fija plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta que se haga del conocimiento público la revocación de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión; y

II. Todo consumidor que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate.

ARTICULO 49. No se podrán realizar promociones en las que se anuncie un valor monetario para el bien o servicios sorteado, notoriamente superior al normalmente disponible en el mercado.

ARTICULO 50. Si el autor de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrá derecho al pago de daños y perjuicios, los cuales no podrán ser inferiores a la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal.

Capítulo V

De las ventas a domicilio, mediatas o indirectas

ARTICULO 51. Por ventas a domicilio, mediatas o indirectas, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor, incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagados de contado.

I. En los anuncios respectivos, deberán indicarse las condiciones, el término de duración o el volumen de mercancías del ofrecimiento. Si no se fija plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta se haga del conocimiento público la revocación, de modo adecuado y por los mismos medios de difusión.

II. Todo consumidor que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho, durante el término o en tanto exista el volumen de mercancías de ofrecimiento, a la adquisición de los productos o la prestación del servicio objeto de la promoción u oferta.

III. Las demás que se establezca en el Reglamento respectivo.

Artículo 18. Si el autor de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, el consumidor podrá optar por el cumplimiento forzoso, por aceptar otro bien o servicio equivalente o por la rescisión del contrato y, en su caso, tendrá derecho al pago de daños y perjuicios, los cuales no serán inferiores a la diferencia económica entre el valor del bien o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio corriente. En su caso será aplicable la sanción a que se refiere la parte final del artículo 30.

Capítulo Sexto

De las ventas a domicilio

Artículo 46. Por venta a domicilio se entiende la que se propone a una persona física en el lugar donde habite en forma permanente o transitoria, o en el de su trabajo. Las normas de este capítulo regirán los casos de arrendamiento de bienes muebles o de prestación de servicios, cuando se realicen en las circunstancias previstas en el párrafo

ARTICULO 52. Las ventas que se refiere este capítulo deberán constar por escrito que deberá contener:

I. El nombre y dirección del proveedor

II. Garantías y requisitos señalados por esta ley.

ARTICULO 53. Los proveedores que realicen las ventas a que se refiere este capítulo por medios en los cuales sea imposible la entrega del documento al celebrarse la transacción, tales como teléfono, televisión, servicios de correo o mensajería u otros en que no exista trato directo con el comprador, deberán:

I. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio efectivamente se hace en el domicilio del consumidor o que el consumidor está plenamente identificado;

II. Permitir al consumidor hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para la venta;

anterior.

Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagados de contado.

Artículo 47. Las ventas que se deberán constar en un escrito que contendrá:

a) El nombre y dirección del proveedor y su empleado vendedor, en su caso;

El proveedor está obligado a entregar al consumidor una copia del documento respectivo.

b) El registro federal de causantes del proveedor y su empleado vendedor, en su caso;

c) El nombre y dirección del consumidor;

d) La designación precisa de la naturaleza y características de los bienes o servicios contratados;

e) Las condiciones de ejecución del contrato;

f) El precio y demás requisitos señalados en el artículo 20.

g) La facultad del consumidor para revocar el consentimiento.

El consumidor conservará un ejemplar del contrato.

III. Cubrir los costos de transporte y envío de mercancías en caso de haber devoluciones o reparaciones amparadas por la garantía, salvo pacto en contrario; y

IV. Informar previamente al consumidor el precio, fecha aproximada de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien o servicio.

Comentario: Únicamente haremos la precisión del error en que incurre el legislador al confundir el término comprador con el del consumidor, y que como hemos sostenido distan de ser iguales.

ARTICULO 54. Cuando el cobro o cargo por un bien o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito o a otro recibo o cuenta que le lleven al consumidor, el proveedor y el agente cobrador deberán advertir esto al consumidor en forma clara, ya sea en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo. Lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por el consumidor.

ARTICULO 55. Los proveedores deberán mantener registros e informar al consumidor todo lo necesario para que pueda identificar individualmente la transacción y cerciorarse de la identidad del consumidor.

ARTICULO 56. El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, el consumidor tendrá la facultad de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante la entrega del bien en forma personal, por correo registrado, o por otro medio fehaciente.

La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación. En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo del consumidor. tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.

Artículo 48. Tratándose de las ventas a domicilio, el contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de su firma. Durante ese lapso, el consumidor tiene la facultad de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o bien entregado personalmente al agente en su caso, o bien remitido por correo certificado

con acuse de recibo, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo, deja sin efecto la operación.

Capítulo IV

De los servicios

ARTICULO 57. En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.

ARTICULO 58. Los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan estos al público no podrán establecer preferencias discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, reserva de derecho de admisión y otras prácticas similares, salvo por causas plenamente justificadas en cada caso o que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales.

ARTICULO 59. Antes de la prestación de un servicio, el proveedor deberá presentar presupuesto por escrito. En caso de reparaciones, el presupuesto deberá describir las características del servicio, el costo de refacciones y mano de obra, así como su vigencia, independientemente de que se estimulen mecanismos de variación de rubros específicos por estar su cotizaciones fuera del control del proveedor.

Artículo 42. En toda establecimiento de prestación de servicios, deberá fijarse la tarifa de los principales a la vista del público, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás servicios, con excepción de aquellos por sus características hayan de regularse convencionalmente, deberán, en todo caso, estar disponibles para el público.

Artículo 44. Los proveedores de servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, reserva de derecho de admisión y otras prácticas similares, salvo por causas plenamente justificadas en cada caso que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, o que se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos.

ARTICULO 60. Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que el solicitante del servicio autorice expresamente que se utilicen otras. Cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones o partes que no cumplan con los requisitos da al consumidor el derecho a exigir los gastos necesarios que pruebe haber efectuado y, en su caso, al pago de daños o perjuicios.

ARTICULO 61. Los prestadores de servicios de mantenimiento o reparación deberán indemnizar al consumidor si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre deterioro que resulte total o parcialmente inapropiados para el uso a que esté destinado. El derecho a la indemnización no podrá ser suprimido o limitado por pacto entre las partes.

Capítulo Quinto

De los Servicios

Artículo 39. Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear, en los servicios que presten, partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que el solicitante del servicio autorice expresamente que se utilicen otras.

Cuando las partes o refacciones estén sujetas a norma de cumplimiento obligatorio, se emplearán únicamente las que ostenten la contraseñas que denote tal circunstancias.

El empleo de partes y refacciones distintas de las mencionadas, además de ameritar la sanción correspondientes dará lugar a que se obligue a quien hizo la reparación, a subsistir, sin cargo adicional, las partes y refacciones de que se trate. Es aplicable, en lo conducente, lo que establece el artículo 30 de esta Ley.

Artículo 41. Quienes presten servicios de acondicionamiento, reparación, limpieza o cualquiera otro similar, deberán indemnizar al consumidor si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre deterioro que resulte total o parcialmente inapropiados para el uso a que esté destinado. Es aplicable, en lo conducente, lo establece el artículo 30 de esta Ley.

El derecho a la indemnización no podrá ser limitado por pacto entre las partes.

ARTICULO 62. Los prestadores de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados; el precio de ellos y de la mano de obra; la garantía que en su caso se haya otorgado y los demás requisitos señalados en esta ley.

ARTICULO 63. Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para ser administradas por un tercero, destinadas a la adquisición de determinados bienes y servicios, sólo podrán ponerse en práctica previa notificación a la Secretaría y se cumplan los requisitos que fije el reglamento. Con excepción de lo dispuesto en la fracción III del artículo 103 de la Ley de Instituciones de Crédito.

ARTICULO 64. La prestación de servicio del tiempo compartido, independientemente del nombre o de la forma que se dé el acto jurídico correspondiente, consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce, y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por períodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos.

ARTICULO 65. La venta o la preventa de un servicio de tiempo compartido sólo podrá iniciarse previa notificación a la Secretaría y el contrato correspondiente especifique:

I. Nombre y domicilio del proveedor;

II. Lugar donde se prestará el servicio;

III. Determinación clara de los derechos de uso y goce de bienes que tendrán los compradores, incluyendo período de uso y goce;

Artículo 45. Los proveedores de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados, el precio de ellos y de la mano de obra, así como la garantía que en su caso se haya otorgado. Dichas facturas y comprobantes deberán cumplir con las disposiciones fiscales aplicables.

IV. El costo de los gastos de mantenimiento para el primer año y la manera en que se determinarán los cambios en este costo en períodos subsecuentes;

V. Las opciones de intercambio con otros prestadores del servicio y si existen costos adicionales para realizar tales intercambios; y

VI. descripción de las fianzas y garantías que se otorgarán en favor del consumidor.

Capítulo VII

de las operaciones a crédito

ARTICULO 66. En toda operación a crédito al consumidor, se deberá:

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

Artículo 20. En toda operación en que conceda crédito al consumidor, el proveedor está obligado a informar previamente a aquél sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto de los intereses y la tasa a que éstos se calculan, el total de los intereses a pagar, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiere, el número de pagos a realizar, su periodicidad, la cantidad total a pagar por dicho bien u servicio y el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la siguiente reducción de intereses.

En los contratos respectivos, de los que deberá entregarse copia con nombre y firma autógrafa del proveedor o de persona autorizada al consumidor, se señalarán con toda claridad los datos a que se refiere el párrafo anterior y la fecha en que será entregado el bien o prestado el servicio.

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

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

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

Comentario: De la lectura de la ley abrogada nos percatamos que existía una tasa de interés fija, que de acuerdo con el artículo 23, se estima del 25%.

ARTICULO 67. En los contratos de compra-venta a plazo o de prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado menos el enganche que se hubiera pagado.

Artículo 22, último párrafo. El precio al público del bien o servicio es independiente, para los efectos de esta Ley, de los intereses y cargos a que se refiere este artículo.

Artículo 27, tercer párrafo. Salvo lo dispuesto en otras disposiciones legales en las operaciones a plazo o con reserva de dominio no podrá aumentarse el precio estipulado del bien o servicio materia de la operación.

Artículo 21. En los contratos de compra-venta a plazo o de prestación de servicio con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado menos el enganche que se hubiere pagado.

Cuando se conceda por un tercero un crédito para el pago del bien o servicio, la operación concertada quedará sujeta, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos 20 a 24, cuando se haya constituido en garantía real sobre el

bien de que se trate o cuando haya documentado el crédito forma tal que el deudor pueda oponer excepciones personales o causales.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no se aplicará si el acreditante es una institución de crédito.

ARTICULO 68. Unicamente se podrán capitalizar intereses cuando exista acuerdo entre las partes, en cuyo caso el proveedor deberá proporcionar al consumidor estado de cuenta mensual. Es improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto en este artículo.

Comentario: Bajo el criterio seguido con antelación estaba prohibido la capitalización de intereses. Hoy en día esta permitida obviamente siempre que medie acuerdo de las partes, desde nuestra perspectiva esto resulta delicado pues sabemos la capitalización de intereses provoca que el consumidor tenga que pagar más, ya que los intereses pasan a formar parte del saldo insoluto, lo que trae como consecuencia que los intereses se cobrarán con base en la suma del capital más los intereses, y no sobre el capital lisa y llanamente. Aún cuando en apariencia al requerir del consentimiento de ambas partes para que pueda operar la capitalización, existe el peligro de que el consumidor no sepa si quiera en que consiste o bien no le preste atención por no estar claramente explicado en el contrato respectivo.

ARTICULO 69. Los intereses se causarán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser recibido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

Artículo 25. Los intereses se causarán, exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

Cualquier estipulación en contrario a lo dispuesto en este artículo no producirá efecto alguno entre las partes.

ARTICULO 70. En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere esta ley, si se rescinde el contrato, el vendedor y comprador deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho el vendedor que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien.

El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su caso.

ARTICULO 71. En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o el cumplimiento del contrato por mora, el consumidor tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan. Los pagos que realice el consumidor, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por el proveedor, liberan a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos.

Artículo 28. En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles e inmuebles a que se refiere esta Ley, si se rescinde el contrato, vendedor y comprador deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. El vendedor que hubiere entregado la cosa, tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y de una indemnización por el deterioro que haya sufrido. El alquiler, renta o indemnización serán fijados por las partes al momento de pactarse la rescisión voluntaria o, a falta de acuerdo, por peritos designados administrativamente de someterse el caso a la Procuraduría Federal del Consumidor.

El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a los intereses de la cantidad que entregó, computados conforme a la misma tasa con que se pagaron. Cualquier estipulación costumbre, práctica o uso en contrario, serán ilícitos y no producirán efecto alguno.

El comprador a plazos tiene siempre el derecho de pagar por anticipado sin más cargos que los que hubiere en caso de renegociación del crédito.

Artículo 29. En los casos de operaciones en que el precio daba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando el consumidor haya cubierto más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos, si el proveedor pretende o demanda la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, tendrá derecho el consumidor a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan.

ARTICULO 72. Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la diferencia y conservando el consumidor el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses los términos del crédito.

Capítulo VIII

De las operaciones con inmuebles

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

En todo caso los pagos que realice el consumidor, aún en forma extemporánea, que sean aceptados por el proveedor, liberarán a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos.

Artículo 3, segundo párrafo. Los actos jurídicos relacionados con sólo estarán sujetos a esta Ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a usar o disfrutar de inmuebles durante lapsos determinados dentro de cada mes o año o dentro de cualquier otro periodo determinado de tiempo, cualquiera que sea la denominación de los contratos respectivos.

Artículo 3 bis. Para los fines del artículo 2 se entiende por arrendador y arrendatario a quienes, conforme a las disposiciones del Código Civil del Distrito Federal, se hayan obligado recíprocamente uno a conceder el uso temporal de un inmueble destinado a la habitación y el otro a pagar por ello un precio cierto.

ARTICULO 74. Los proveedores deberán efectuar la entrega física o real del bien material de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas y ofrecidas.

ARTICULO 75. En los contratos de adhesión relacionados con inmuebles se estipulará la información requerida en el capítulo VII, fecha de entrega, especificaciones, plazos y demás elementos que individualicen el bien. Los proveedores no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.

ARTICULO 76. La Procuraduría podrá promover ante la autoridad judicial, cuando vea amenazado el interés jurídico de los consumidores, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.

Artículo 59 bis. Tratándose de inmuebles destinados a la habitación ubicados en el Distrito federal, Procuraduría Federal del Consumidor tendrá las mismas atribuciones a que se refiere el artículo anterior, de representación, vigilancia y tutela de los derechos de los arrendatarios.

Artículo 27. La compraventa de inmueble en los casos a que se refiere el artículo 3 requerirá, cuando la entrega del bien sea a futuro, que se garantice, por cualquier medio que permita la ley, el cumplimiento de esta entrega, lo que vigilará la Procuraduría Federal del Consumidor y, en su caso, sancionará la omisión.

Artículo 27, segundo párrafo. En todo caso, las minutas de los contratos de adhesión en que conste la venta del inmueble, deberán ser previamente aprobadas por la Procuraduría Federal del Consumidor, debiendo estipularse el precio, los intereses, la forma y periodicidad de los pagos, la fecha de entrega, las especificaciones, planos y demás elementos que individualicen el bien. No podrán los proveedores recibir pagos de los consumidores por cualquier concepto, hasta en tanto no se formalice la relación contractual de compraventa entre ellos, excepto el relativo a gastos de investigación.

Comentario: La innovación de esta ley es por demás importante, ya que establece la facultad de la **PROFECO** de promover ante la autoridad judicial el embargo de bienes para asegurar el cumplimiento de la obligación.

Consideramos un acierto de quienes tuvieron a su cargo la elaboración y aprobación de la presente Ley, en virtud de que implica una solidez al principio de seguridad jurídica a favor de los consumidores.

Capítulo IX

De las garantías

ARTICULO 77. Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley a lo pactado entre proveedores y consumidor.

ARTICULO 78. La póliza garantía deberá expedirse por el proveedor por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, domicilio para reclamaciones y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada al consumidor al momento de recibir éste bien o servicio de que se trate.

ARTICULO 79. Las garantías ofrecidas no pueden ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables ni prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente corresponden al consumidor.

El cumplimiento de las garantías es exigible, indistintamente, al producto e importador del bien o servicio, así como al distribuidor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación. El cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el domicilio en que se haya adquirido o contratado el bien o servicio, o en el lugar o lugares que exprese la propia póliza. El proveedor deberá cubrir al consumidor los gastos razonablemente erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al antes señalado.

Artículo 11. Los términos de las garantías serán claros y precisos. En todo deberán indicar su alcance, duración y condiciones, así como los establecimientos y la forma en que puedan hacerse efectivas. Cuando las garantías no cumplan los requisitos mencionados, no podrá ordenarse su modificación o prohibirse su ofrecimiento.

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

ARTICULO 80. Los productores deberán asegurar y responder del suministro oportuno de partes y refacciones, así como del servicio de reparación, durante el término de vigencia de la garantía y posteriormente, durante el tiempo en que los productos sigan fabricándose, armándose o distribuyéndose.

Mediante normas oficiales mexicanas la Secretaría podrá disponer que determinados productos deben ser respaldados con una garantía de mayor vigencia por lo que se refiere al suministro de partes y refacciones, tomando en cuenta la durabilidad del producto.

ARTICULO 81. En el caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento dentro de los treinta días naturales posteriores a la entrega del producto al consumidor, este tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los treinta días naturales, se estará a dicho plazo.

Artículo 37. Los fabricantes de productos deberán asegurar el suministro oportuno de partes y refacciones durante el lapso en que aquéllos se fabriquen, armen o distribuyan y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos. Igual obligación tendrán quienes importen productos para su venta al público, respecto de los que distribuyan en el país. La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial podrá determinar el plazo y señalar las bases para el cumplimiento de esta obligación y, cuando lo estimare conveniente, exigir el otorgamiento de una garantía adecuada.

Artículo 40. Si dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que fue devuelto el producto al solicitante del servicio, presenta deficiencias relacionadas con la reparación de que fue objeto, e imputables al prestador del servicio, éste tendrá obligación de repararlo de nueva cuenta y sin costo adicional, en el plazo estrictamente necesario. Si se otorgó garantía por mayor lapso, se estará a este término para reclamar la deficiencia de la reparación.

En este caso así como en lo previsto en el último párrafo del artículo anterior, el prestador del servicio deberá cubrir al solicitante del mismo, una cantidad igual al importe que éste hubiere tenido que erogar por el alquiler del producto durante el tiempo que dure la nueva reparación más los daños y perjuicios ocasionados. Es aplicable, en lo conducente, lo que establece el Artículo 30 de esta Ley.

ARTICULO 82. El consumidor puede optar por pedir la rescisión o la reducción del precio, y en cualquier caso, la indemnización por daños o perjuicios, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destina o que disminuya su calidad o la posibilidad de su uso. Cuando el consumidor opte por la rescisión, el proveedor tiene obligación de reintegrar el precio pagado.

Artículo 31. El consumidor puede optar por pedir la rescisión...

Artículo 32, fracción IV. Cuando el producto se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del lapso de ella, se pusiera de manifiesto a deficiencia de la cualidad o propiedad garantizada, siempre que se hubiese utilizado en condiciones normales;

Artículo 32, fracción V. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no apto para el uso al cual está destinado; y

Artículo 32, fracción VI. Cuando el proveedor y consumidor hubiesen convenido...

ARTICULO 83. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto. En el caso de reposición del bien deberá renovarse el plazo de la garantía.

ARTICULO 84. Cuando el consumidor acuda a la Procuraduría para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido por la garantía, deberá acreditar que compareció ante el proveedor dentro del dicho plazo.

Capítulo X**De los contratos**

ARTICULO 85. para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberán estar escrito e idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista.

ARTICULO 86. La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas, o altas probabilidades de incumplimiento.

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

ARTICULO 87. En caso de que los contratos de adhesión requieran registro previo ante la Procuraduría, ésta se limitará a verificar que los modelos que se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitir su resolución dentro de los treinta días siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registr. Transcurrido dicho plazo si haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro previo será indispensable solicitar modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.

Artículo 63, segundo párrafo. Para los efectos de esta Ley se entienden por contratos de adhesión aquellos cuyas cláusulas fueron redactadas unilateralmente por el proveedor y la contraparte no tuvo oportunidad de discutirlos, así como los demás documentos elaborados por los proveedores para uso en sus transacciones mercantiles y que rijan la prestación del servicio o la operación, aún cuando no contengan todas las cláusulas normales de un contrato.

Artículo 63. La Procuraduría Federal del Consumidor vigilará que los contratos de adhesión no contengan cláusulas que establezcan prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores o les impongan obligaciones inequitativas.

Artículo 63, tercer párrafo. Cuando los términos de los contratos de adhesión no requieran autorización o aprobación por parte de alguna dependencia del Ejecutivo Federal, deberán ser aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor en representación del interés colectivo de los consumidores.

Artículo 63, cuarto párrafo. Los términos de dichos contratos deberán ser dictaminados por la Procuraduría Federal del Consumidor dentro del mes siguiente al día en que reciba la solicitud respectiva. de no emitirse el dictamen en dicho pago se considerará no aprobado el contrato de adhesión.

Artículo 63, quinto párrafo. Los modelos de los contratos, una vez aprobados, deberán ser inscritos en el registro de contratos de Adhesión que llevará la Procuraduría Federal del Consumidor, en el que deberán inscribirse también los contratos autorizados o aprobados por otras autoridades.

Artículo 63, sexto párrafo. El uso de contratos de adhesión no aprobados previamente por la Procuraduría Federal del Consumidor en los casos de su competencia, será sancionados por la propia Procuraduría, en los términos del artículo 87.

Artículo 63, séptimo párrafo. Cualquier modificación que se pretenda hacer a las estipulaciones de un contrato registrado será objeto de nueva aprobación y registro.

Artículo 64. todo contrato de adhesión, así como aquellos que sean hechos en machotes o formularios o en serie mediante cualquier procedimiento, deberán ser escrito íntegramente en idioma español y con caracteres legibles a simple vista para una persona de visión normal. El consumidor podrá demandar la nulidad del contrato o de las cláusulas que contravengan esta disposición.

ARTICULO 88. Los interesados podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de los consumidores que su texto se apegue a lo dispuesto por esta ley.

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

ARTICULO 90. No serán válidas y se tendrán por no puestas las siguientes cláusulas de los contratos de adhesión ni se inscribirán en el registro cuando:

I. Permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;

II. Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato.

III. Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor;

IV. Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;

V. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor; y

VI. Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

Artículo 65. Las autoridades, proveedores y consumidores, están obligados a proporcionar a la Procuraduría Federal del Consumidor, en un plazo no mayor de quince días, o en el que la misma señale, los datos e informes que solicite por escrito y que sean conducentes para el desempeño de su función.

Comentario: Este artículo hace referencia a una serie de protecciones para el consumidor y a su vez limitaciones para el proveedor, que repercuten en un equilibrio al celebrar los contratos de adhesión. En la práctica es frecuente (tomando en cuenta la naturaleza de este tipo de obligaciones contractuales), que el consumidor, ya sea por ignorancia o bien porque debe sujetarse a ciertas cláusulas sufra algún perjuicio por el abuso o mala fe de los proveedores. Es por ello que consideramos un acierto más de esta ley, las prerrogativas insertadas en el precepto a comento, ratificado una vez más, un mayor sentido de protección social de la vigente ley a diferencia que la antecesora.

Capítulo XI**Del incumplimiento****Capítulo Cuarto****De las responsabilidades por incumplimiento**

ARTICULO 91. Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en el exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago.

Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquiera otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

Artículo 30. Los pagos hechos en exceso del precio legalmente autorizado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el consumidor, y causarán el máximo de los intereses moratorios a que se refiere el artículo 23. La acción para solicitar estos pagos, prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el efectuado.

Los pagos hechos en exceso de la renta convenida, cuando se trate de arrendamientos para habitación en el Distrito Federal, son recuperables en los términos de la presente Ley.

Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en el exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación, ameritará la sanción administrativa correspondiente.

Comentario: A pesar de que el artículo nos remite a las NOMS para llevar a cabo la comprobación de las calidades o características de los productos (y en apariencia no existe un artículo similar en la ley vetusta), necesario es precisar que lo consecuente, se establecía en la abrogada Ley de Pesas y Medidas.

ARTICULO 92. Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto, a la bonificación, compensación o devolución de la cantidad pagada, a su elección, en los siguientes casos:

Artículo 32. Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto, a la bonificación o devolución de la cantidad pagada, en exceso, en los siguientes casos:

I. Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase o empaque, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad.

II. Si el bien no corresponde a la calidad o marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se hayan ofrecido; y

III. Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía.

En los casos de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos, se estará al juicio de peritos o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados.

I. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o la cantidad de que se trate sea menor a la indicada en el envase o empaque; y

II. Cuando el consumidor advierta que algún instrumento empleado para la medición opera o ha sido utilizando en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial para este tipo de instrumentos.

Artículo 33, fracción IV. Cuando el producto se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del lapso de ella, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la calidad o propiedad garantizada, siempre que se hubiese utilizado en condiciones normales;

Artículo 33, fracción V. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias en su caso, no sea apto para el uso al cual será determinada;

Artículo 33, VI. Cuando el proveedor y consumidor hubiesen convenido que los productos objeto de la operación debieran reunir determinadas especificaciones que no se cumplieren.

Comentario: El precepto en cita establece una innovación importante, en relación a los aparatos, unidades y bienes. Se prevé la intervención de peritos y laboratorios que coadyuven con sus conocimientos técnicos a dirimir las controversias suscitadas. Cabe hacer mención que a diferencia de épocas pretéritas, actualmente cualquier laboratorio que así lo solicite y sea autorizada para ello (SECOFI), podrá intervenir en este procedimiento, eliminándose así algunas prácticas corruptivas que se realizaban.

ARTICULO 93. La reclamación a que se refiere el artículo anterior podrá presentarse indistintamente al vendedor o al fabricante, a elección del consumidor, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa del consumidor. El proveedor deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de 15 días contados a partir de dicha reclamación. El vendedor o fabricante podrá negarse a satisfacer la reclamación si esta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.

ARTICULO 94. Los comprobantes de calidad, especificaciones o cualquier otra característica, se efectuarán conforme a las normas oficiales mexicanas; a falta de estas, conforme a las normas, métodos o procedimientos que determine la Secretaría o la dependencia competente del Ejecutivo Federal, previa audiencia de los interesados.

ARTICULO 95. Los productos que hayan sido repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante, quien

Artículo 34. La reclamación a que se refiere el artículo 33, deberá presentarse al vendedor o al fabricante, indistintamente, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado sustancialmente materia común y para toda la República Mexicana en materia Federal por desuido del consumidor. Si el producto se vendió con determinada garantía se estará al lapso que en ella se señale, si fuere mayor.

El vendedor o en su caso el fabricante deberán satisfacer toda reclamación fundada de los treinta días siguientes a la fecha en que le fue presentada, salvo que sea estrictamente necesario un plazo mayor.

El vendedor o el fabricante podrá rehusarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, se el producto ha sido usado en condiciones distintas a las normales o si ha sufrido un deterioro esencial irreparable y grave por causas atribuibles consumidor.

deberá en su caso, cubrir el costo de su reparación o el de la devolución, salvo que la causa de la devolución sea imputable al proveedor o distribuidor.

Comentario: Es pertinente comentar que este artículo es omiso en lo relativo a la garantía por escrito, como requisito para que proceda la reclamación y a su vez la reparación o reposición del producto.

Capítulo XII

De la vigilancia y verificación

ARTICULO 96. La Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta ley, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, actuando en oficio y en los términos que dispone esta ley y, en lo no previsto, por lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

ARTICULO 97. Cualquier persona tiene derecho a denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley. La Procuraduría actuará de oficio o a petición de parte.

Artículo 82. Se entienden por visitas de inspección las que se practiquen en los lugares en que se fabriquen, almacenen, transporten o expendan productos o mercancías o en que se presten servicios, con objeto de examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se presten los servicios y los documentos relacionados con la actividad de que se trate.

Artículo 52, párrafo segundo. Cualquier persona tiene derecho para denunciar ante la Procuraduría Federal del Consumidor, las violaciones a los precios o tarifas ofrecidos al público, incluyendo los de los artículos sujetos a control oficial. La actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor es de oficio, mediado siempre mandamiento escrito.

Comentario: De la comparación de los dos textos legales, se desprende que con anterioridad la actuación de la PROFECO, era de oficio. Hoy en día puede ser también a petición de parte lo que nos parece una innovación, muy importante. Al tener el derecho los consumidores de pedir la intervención de la PROFECO, el trabajo de esta no se limita a sus propias pesquisas, sino a la puesta en marcha de su actitud por el afectado, proveyendo así de un mayor capelo protector.

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

- I. Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan estos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;
- II. verificar precios, cantidades, cualidades, calidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta ley;
- III. Constar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor; y
- IV. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley.

Comentario: En la práctica, aún a pesar de que la fracción IV de este precepto deja la posibilidad de realizar otras tantas actividades de verificación se han limitado únicamente a las señaladas en las tres primeras fracciones fundamentalmente. En virtud de que a penas en la segunda mitad de 1994, se ha empezado hacer la fusión de facto de la PROFECO y del desaparecido INCO, lo que trae como consecuencia un retardo en la iniciación de las mencionadas actividades de verificación.

Capítulo XIII

Procedimientos

Sección Primera

Disposiciones Comunes

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

- I. Señalar nombre y domicilio del reclamante;
- II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos; y

Artículo 59, fracción VIII. Procurar la satisfacción de los derechos a los consumidores, conforme a los siguientes procedimientos:

- a) Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta Ley...

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

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcione los datos necesarios para identificar o localizar al proveedor. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.

Comentario: Aunque en apariencia se señalan con detalle los requisitos que deben cubrir las reclamaciones (lo que se estableció anteriormente), de hecho los escritos de reclamación contenían los requisitos citados en el texto vigente.

ARTÍCULO 100. Las reclamaciones podrán presentarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación, en el domicilio del reclamante o en el del proveedor.

Comentario: Resulta interesante lo preceptuado en esta disposición, ya que con anterioridad el reclamante debía promover ante la autoridad del lugar donde tuvo verificativo la compra, lo que en ocasiones es gravoso cuando la distancia era considerable del lugar de la compra al domicilio del consumidor. Ahora podemos percibir que la ley nos da tres posibilidades. En cuanto al domicilio: el lugar de la compra; el del reclamante o el del proveedor, haciendo sustancialmente más fácil acceso del consumidor a este ente jurisdiccional.

ARTÍCULO 101. La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes.

Artículo 59, fracción VIII, inciso a) Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta Ley, y requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos, dentro de un plazo de 5 días hábiles. Si del informe del proveedor se infiere que está dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor, se dará por concluido el caso.

Comentario: De lo señalado en este artículo se deducen un par de cuestiones de suma importancia. La primera, es en relación a una mala técnica jurídica con la que nos encontramos una vez más. Del texto se desprende que la Procuraduría rechazará las reclamaciones "notoriamente" improcedentes, e interpretándolo a contrario sensu, aceptará las reclamaciones simple y llanamente improcedentes; lo que a la luz de toda lógica jurídica no es posible. Es decir, no podemos concebir que un órgano no rechace un curso notoriamente improcedente.

La segunda, es relativa a la política que en materia de aceptación de reclamaciones sigue la PROFECO, pues lo que hace es darle cabida a todas las reclamaciones que le sean presentadas para su atención. Su función es en el sentido de buscar una conciliación entre las partes que intervengan en la controversia.

ARTICULO 102. Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

Artículo 59, fracción VIII, inciso h). Cuando se haya presentado alguna reclamación en la Procuraduría Federal del consumidor o se esté substanciendo el procedimiento a que se refiere esta fracción, resultará improcedente, en otra vía, cualquier juicio para dirimir las diferencias entre proveedor y consumidor por los mismos hechos.

Comentario: Del contenido del artículo 59 de la ley abrogada, se desprendía la negativa de concurrir a otras vías al mismo tiempo en que se ventilara el asunto ante la PROFECO. En la actualidad es procedente intentar dirimir la controversia suscitada en diferentes vías sin que se viole precepto alguno de la ley a comentario. Al no limitar la actividad procesal del consumidor, le permite estar más protegido, en contra de afectaciones a sus derechos.

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

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

- I. Cuando se trate de la primera notificación;
- II. Cuando se trate el requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo;

- III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;
- IV. Cuando se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o una sanción;
- V. Cuando la Procuraduría notifique el acreedor haber recibido cantidades en consignación;
- VI. Cuando las autoridades lo estime necesario; y
- VII. En los demás casos que disponga la ley.

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

Comentario: Aunque no existía algún artículo expreso de la ley anterior referente a las notificaciones, lo relativo a estas se deduce del capítulo octavo referente a la PROFECO, en donde se encuentra implícita.

ARTICULO 105. Salvo lo dispuesto en esta ley, los consumidores deberán presentar la reclamación dentro de los seis meses siguientes a cualquiera de los siguientes supuestos, el que ocurra primero:

I. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios:

- a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contra prestación pactada;
- b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio; o
- c) A partir de que se reciba el bien, o se preste efectivamente el servicio.

II. Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:

- a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta de uso o goce temporal; o
- 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.

Artículo 59, fracción VIII, inciso f). Los plazos para presentar las reclamaciones con base en esta Ley serán los previstos en la misma o, de no haber previsión alguna, de seis meses siguientes al día en que se haya recibido o debió recibir el bien, se haya disfrutado o debió disfrutarse el servicio. Tratándose de bienes inmuebles, dicho plazo será de un año. En todo caso, presentada oportunamente la reclamación tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones del orden civil o mercantil durante el lapso que dure el procedimiento a que se refieren los incisos a), b), y d) de esta fracción.

ARTICULO 106. Dentro de los procedimientos a que se refiere este capítulo, las partes podrán realizar la consignación ante la Procuraduría, mediante la exhibición de billetes de depósito expedidos por institución legalmente facultada para ello:

I. Cuando el acreedor rechuse recibir la cantidad correspondiente;

II. Cuando el acreedor se niegue a entregar el comprobante de pago;

III. Cuando exista duda sobre la procedencia del pago;

IV. Mientras exista incumplimiento de algunas de las obligaciones contraídas por la contraparte, en tanto se concluye el procedimiento ante la Procuraduría;

V. El cumplimiento de convenios o laudos; y

VI. Como garantía de compromiso asumidos ante la Procuraduría.

La Procuraduría realizará la notificación correspondiente y ordenará su entrega al consignatario o, en su caso, al órgano judicial competente.

Artículo 59, fracción VIII, inciso g). Dentro del procedimiento a que se refiere esta fracción, la Procuraduría Federal del Consumidor podrá recibir billetes de depósito expedidos por la institución legalmente autorizada para ello, de lo que notificará al interesado para los efectos a que hubiere lugar. Una vez concluido el procedimiento, se endosarán dichos billetes según corresponda.

Comentario: De la comparación de ambos artículos se observa que en la actualidad a la vez que especifica los casos de consignación de billetes los limita.

ARTICULO 107. En caso de requerirse prueba pericial, el consumidor y el proveedor podrán designar a sus respectivos peritos, quienes no tendrán obligación de presentarse a aceptar el cargo, sólo la de ratificar el dictamen al momento de su presentación. En caso de discrepancia en los peritajes de la partes la Procuraduría designará un perito tercero en discordia.

ARTICULO 108. A falta de mención expresa, los plazos establecidos en días en esta ley, se entenderán naturales. En caso de que el día en que concluya el plazo sea hábil se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente.

ARTICULO 109. Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta-poder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial.

Comentario: Este precepto establece, que tratándose de personas físicas, cualquier persona puede actuar en su nombre presentando carta poder otorgada por el consumidor, pudiendo substanciar cualquier procedimiento en la PROFECO, no siendo necesario ser representado por un perito en la materia.

ARTICULO 110. 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 cumplirlos que 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.

Artículo 59, fracción VIII, inciso e). Los reconocimientos de los consumidores y proveedores de obligaciones a su cargo, y los ofrecimientos para cumplirlos, que consten por escrito y sean aceptados por su contraparte, formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, obligan de pleno derecho. Tales reconocimientos y los laudos que dicte la mencionada Procuraduría, traen aparejada ejecución, la que podrá promoverse ante los tribunales competentes en forma inmediata en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo a elección del interesado.

Sección Segunda

Procedimiento conciliatorio

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

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

ARTICULO 112. En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso 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.

ARTICULO 113. El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución.

ARTICULO 114. El conciliador pondrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las

Artículo 59, fracción VIII, inciso b).

Artículo 59, fracción VIII, inciso b), segundo párrafo.

Artículo 59, fracción VIII, inciso b).

atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Las partes podrán aportar las pruebas que estime necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

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

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

De toda la audiencia se levantará el acta respectiva.

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

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

ARTICULO 116. En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o algún árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

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

ARTICULO 117. La Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación conciliatorias previas.

ARTICULO 118. La designación de árbitros se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

Artículo 59, fracción VIII, inciso b).

Sección tercera

Procedimiento arbitral

Artículo 59, fracción VIII, primer párrafo. Si el consumidor y proveedor asistiesen a la audiencia de conciliación y no se lograra ésta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invitará a que de común acuerdo la designen árbitro, sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, a elección de los mismos. el compromiso se hará constar en acta que al efecto se levante.

Artículo 59, fracción VIII, inciso c).

ARTICULO 119. En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento, el árbitro tendrá la facultada de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.

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

ARTICULO 121. El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

ARTICULO 122. Sin perjuicio de las funciones de arbitraje que puede legalmente ejercer la Procuraduría, la Secretaría llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales. Dicho árbitro podrán actuar por designación de las partes o de por designación de la Procuraduría, a petición del proveedor y del consumidor, en lo relativo a su inscripción y actuación regularán por lo que dispongan el reglamento de la presente ley.

Artículo 59, fracción VIII, inciso c). En amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje y la Procuraduría resolverá en conciencia y buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. La Procuraduría tendrá la facultad de allegarse de todos los elementos necesarios

Artículo 59, fracción VIII, inciso c). En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso, en el que fijarán igualmente las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, en el que se aplicarán supletoriamente el Código de Comercio y, a falta de disposición en dicho Código el ordenamiento procesal civil local aplicable.

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

Sección Cuarta

Procedimientos por infracción a la ley

ARTICULO 123. Para la imposición de sanciones a que se refiere esta ley, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirla, la Procuraduría conforme a los elementos de convicción de que disponga.

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

La Procuraduría resolverá dentro de los quince días siguientes.

Artículo 59, fracción VIII, inciso c). Las resoluciones en juicio arbitral de estricto derecho, dictadas en el curso del procedimiento, admitirán como único recurso el de revocación. Los laudos no admitirán recurso alguno no, si así lo disponen las partes en el compromiso arbitral.

Artículo 59, fracción VIII, inciso d). Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere el inciso b) pero sí el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible caso de que se concluyan respecto a la inexistencia de posible proveedor y consumidor, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria. De inferirse la existencia de una posible violación, se dará a consumidor y proveedor un término de 10 días hábiles comunes a ambos para que rindan pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excederá de 15 días hábiles, con base, en las circunstancias, pruebas y otros elementos de juicio, determinará si existió o no la violación y dictará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejercite ante la jurisdicción ordinaria.

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

ARTICULO 124. La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorios o arbitral, en su caso, al denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley.

Artículo 59, fracción VIII, inciso c), segundo párrafo, parte última.

Comentario: En lo referente a los procedimientos podemos notar que no se hicieron reformas substanciales en relación a la ley anterior. Pero cabe decir que en algunos casos se redujeron y se ampliaron los términos para hacer valer los derechos de las partes.

Capítulo XIV

Sancciones

ARTICULO 125. Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría.

Artículo 86. Las infracciones a lo dispuesto en esta ley y demás disposiciones derivadas de ella serán sancionadas por la ...

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

ARTICULO 127. Las infracciones a lo dispuestos por los artículos 7, 13, 17, 23, 33, 34, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 58, 59, 61, 62, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 75, 78, 79, 81, 82, 86, 87, 91, 93 y 95 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente de una mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

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

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

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

ARTICULO 130. Se entiende que existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

ARTICULO 131. Las sanciones por infracciones a esta ley y disposiciones derivadas de ellas, serán impuestas indistintamente con base en:

- I. Las actas levantadas por la autoridad;
- II. Los datos comprobados que aporten las denuncias de los consumidores;
- III. La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones; o

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

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

II. Clausura temporal hasta por 60 días.

III. Arresto administrativo hasta por 36 horas.

IV. Las previstas por los artículos 53 y 54 para los casos que los mismos se refieren.

Artículo 88. En los casos de reincidencia, se duplicará la multa impuesta por la infracción anterior, sin que en cada caso su monto exceda del triple del máximo fijado en el artículo 86.

Artículo 88, párrafo segundo. Se entienden por reincidencias, para los efectos de esta Ley y demás disposiciones derivada de ella, cada una de las subsecuentes infracciones a un mismo precepto, cometidas dentro de los dos años siguientes a la fecha del acta en que se hizo constar la infracción precedente, siempre que ésta no hubiese sido desvirtuada.

IV. Cualquier otro elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción para aplicar la sanción.

Las resoluciones que emita la Procuraduría deberán estar debidamente fundadas y motivadas con arreglo a derecho, tomando en consideración, los criterios establecidos en el presente ordenamiento.

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

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

ARTICULO 133. En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia.

ARTICULO 134. La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para la cual apreciará discrecionalmente las circunstancias del caso y las causas que motivaron su imposición sin que la petición del interesado constituya un recurso.

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

Artículo 89. Para la determinación de las sanciones deberá tenerse en cuenta:

- I. El carácter intencional de la acción u omisión constitutiva de la infracción;
- II. Las condiciones económicas del infractor, y
- III. La gravedad que la infracción implique en relación con el comercio de productos o servicios, así como el perjuicio ocasionado a los consumidores o a la sociedad en general.

Artículo 82, último párrafo. En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción por dos autoridades administrativas.

Comentario: en lo referente a las sanciones (como podemos notar), que no encontramos artículos correlativos en varios casos, ya que lo que se pretende en esta ley es especificar el monto de las sanciones, dependiendo en artículo violado de la presente ley.

Capítulo XV

Recursos administrativos

ARTICULO 135. En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer por escrito recurso de revisión, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida.

ARTICULO 136. El recurso de revisión se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

ARTICULO 137. Podrá ofrecerse toda clase de pruebas, excepto la confesional, siempre que tengan relación con la resolución recurrida. Al interponerse el recurso de revisión deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse los documentos relativos.

ARTICULO 138. Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un menor de ocho ni mayor, de treinta días para tal efecto. La autoridad podrá allegarse los elementos de convicción que considere necesarios. En lo no previsto en esta ley en materia de pruebas, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Artículo 91. Las personas afectadas por las resoluciones dictadas con fundamento en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella, podrán recurrirlas en revisión, por escrito que presentarán ante la inmediata autoridad superior de la responsable, dentro del término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la resolución, salvo que el acto que la motivó se encuentre regido por otra ley, caso en el cual se estará a lo dispuesto en la misma.

Artículo 93.- En el recurso administrativo podrán ofrecerse toda clase de pruebas, excepto la confesional, siempre que tengan relación con los hechos que constituyan la motivación de la resolución recurrida. Al interponerse el recurso deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse los documentos.

Los recurrentes podrán ampliar el ofrecimiento de pruebas y la exhibición de documentos hasta quince días después de la presentación del recurso.

Artículo 94. Si se ofrecieren pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de 8 ni mayor de 30 días hábiles, para tal efecto.

ARTICULO 139. Concluido el periodo probatorio, la autoridad dentro de los quince días siguientes.

ARTICULO 140. el recurso de revisión será improcedente en los siguientes casos:

I. Cuando se presente fuera de tiempo;

II. Cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se actúa; y

III. Cuando no está suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

ARTICULO 141. La interposición del recurso de revisión suspenderá la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas. Respecto de cualquier otra clase de resoluciones administrativas y de sanciones que no sean multa, la suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

I. Que la solicite el recurrente;

II. Que el recurso haya sido emitido;

Quedará a cargo del recurrente la presentación de testigos, dictámenes y documentos. De no presentarlos dentro del término concedido, la prueba correspondiente no se tendrá en cuenta al emitir la resolución respectiva.

En lo no previsto en este capítulo será aplicable supletoriamente, en relación con el ofrecimiento, recepción y desahogo de pruebas, el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Artículo 95. La autoridad que conozca del recurso dictará la resolución que proceda dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción de las pruebas, o si se ofrecieran pruebas que ameriten desahogo, a la fecha en que se haya efectuado éste.

Artículo 96. El recurso se tendrá por no interpuesto:

I. Cuando se presente fuera de tiempo a que se refiere el artículo 91,

II. Cuando no se haya presentado la documentación relativa a la personalidad de quien lo suscriba o no se haya acreditado legalmente dentro del plazo que se le hubiere concedido para desahogar la prevención, y

III. Cuando no aparezca suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo. La autoridad que conozca del recurso prevendrá la recurrente para que firme la documentación en caso de no haberlo hecho.

III. Que de otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasione infracciones a esta ley; y
IV. Que no se ocasionen daños o perjuicios a terceros en términos de esta ley, a menos que se garanticen estos en el monto que fije la autoridad administrativa.

Artículo 98. La interposición del recurso suspenderá la ejecución de la resolución impugnada por cuanto al pago de multas, siempre que se garantice su importe, en los términos del Código Fiscal de la Federación ante la oficina exactora correspondiente.

Respecto de cualquier otra clase de resoluciones administrativas y de sanciones que no sean multa, la suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

- I. Que la solicite el recurrente;
- II. Que el recurso sea procedente, atento a lo dispuesto en el Artículo 91;
- III. Que de otorgarse la suspensión no tenga por efecto la consumación o continuación de actos u omisiones que implique perjuicios al interés social o al orden público, de acuerdo en lo dispuesto en esta Ley y las disposiciones que deriven de ella,
- IV. Que no se ocasionen daños o perjuicios a terceros, a menos que se garanticen estos para el caso de no tener resolución favorable, en el monto que fije discrecionalmente la autoridad administrativa, bajo su responsabilidad,
- V. Que la ejecución de la resolución recurrida produzca daños o perjuicios de imposible o de difícil reparación contra del recurrente.

ARTICULO 142. No procede el recurso de revisión contra laudos arbitrales.

ARTICULO 143. Contra la resolución emitida para resolver algún recurso no procederá otro.

TRANSITORIOS

PRIMERO. La presente ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

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

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

TERCERO. Las funciones que cualquier ordenamiento encomiende al Instituto Nacional del Consumidor, se entenderán atribuidas a la Procuraduría Federal del Consumidor.

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

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

CAPÍTULO III

3. ANALISIS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

En este capítulo, analizaremos la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en donde tocaremos los puntos más importantes de este ordenamiento.

Con fecha dieciocho de diciembre de 1975, es aprobado por el Congreso de la Unión, el primer ordenamiento encaminado a atender los problemas que afectan a la población, en su calidad de consumidores: la "Ley Federal de Protección al Consumidor". Este cuerpo normativo entró en vigor el 5 de febrero de 1976, se encontraba compuesto por 98 artículos, dividido en trece capítulos y tres transitorios, sufrió diferentes modificaciones y reformas de fechas 7 de enero de 1982, adicionándose, reformándose y modificándose el 7 de febrero de 1985, 12 de enero de 1988 y 4 de enero de 1989.

El 24 de diciembre de 1992, se publica en el Diario Oficial de la Federación, la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, que aboga la referida con anterioridad. Este ordenamiento se crea como consecuencia jurídica de los avances económicos-sociales que han surgido en México en la última década, como por ejemplo, los que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo Económico 1989-1994, que entre sus directrices más importantes encontramos: el Acuerdo Nacional para la Recuperación Económica que consiste en estabilizar los precios (ampliación de la disponibilidad de recursos para la inversión productiva, modernización económica etc.), el Acuerdo Nacional para el Mejoramiento Productivo del Nivel de Vida y erradicación de la extrema pobreza, así como el Programa Nacional de Solidaridad, entre otros.

La política económica que se ha seguido en los últimos años, en relación a la inversión extranjera y a las finanzas públicas, ha tenido gran importancia y ha incidido en la globalización de la economía de nuestro país.

Estudiaremos y analizaremos la ley en el orden establecido en su capitulado y mencionaremos las funciones que tanto el reglamento (1) y estatuto orgánico(2) le confieren a la Procuraduría Federal del Consumidor.

La estructura del índice de la ley a comento, queda como sigue:

- **Capítulo I Disposiciones Generales**
- **Capítulo II De las autoridades**
- **Capítulo III De la información y publicidad**
- **Capítulo IV De las promociones y ofertas**
- **Capítulo V De las ventas a domicilio, mediatas o indirectas**
- **Capítulo VI De los servicios**
- **Capítulo VII De las operaciones de crédito**
- **Capítulo VIII De las operaciones con inmuebles**
- **Capítulo IX De las garantías**
- **Capítulo X De los contratos de adhesión**
- **Capítulo XI Del incumplimiento**
- **Capítulo XII De la vigilancia y verificación**
- **Capítulo XIII Procedimientos**

Sección Primera Disposiciones Comunes

Sección Segunda Procedimiento Conciliatorio

1 **Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de La Federación, el día 23 de agosto de 1994.**

2 **Estatuto de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 24 de agosto de 1994.**

Sección Tercera Procedimiento Arbitral

Sección Cuarta Procedimiento por Infracciones a la Ley.

- Capítulo XIV Sanciones
- Capítulo XV Recursos Administrativos
- Transitorios.

3.1. DISPOSICIONES GENERALES

Dada la importancia del artículo primero de la LFPC, consideramos necesario transcribirlo, ya que establece la naturaleza jurídica, el ámbito de validez, el objeto, y sus principios básicos:

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

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

"Son principios básicos en las relaciones de consumo:

- I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;

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

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

3.1.1. NATURALEZA JURIDICA

Por naturaleza jurídica debemos entender la esencia o características que tiene alguna institución, figura o precepto legal.

La importancia de delimitar la naturaleza jurídica de alguna norma o institución entre cuestiones, se debe a la necesidad de conocer a qué clasificación del derecho pertenece, cuál es el fin que persigue, y en general, a qué condiciones atiende su expedición. Explicaremos en forma breve, algunos conceptos que versan sobre la naturaleza jurídica de esta ley:

Pallares (3), nos define al orden público:

3 Pallares, Eduardo, Diccionario de derecho procesal civil, 15a. ed. Porrúa S.A. México, 1971. p. 584.

"La actuación individual y social de orden jurídico establecido en una sociedad. Si se respeta dicho orden, si tanto las autoridades como los particulares lo acatan debidamente, entonces se produce el orden público, que en definitiva consiste en no violar las leyes de Derecho Público".

Se le da ese carácter a la ley, para que las autoridades puedan ejercer sus funciones o atribuciones en un estado de legalidad y sean respetadas y cumplidas por todos los ciudadanos.

En cuanto al interés social, se le da ese carácter porque es de conveniencia para la colectividad, es decir "es un fin común que requiere del acuerdo libre e inteligente de varios hombres para conseguirse". (4)

La ley a comento se puede ubicar dentro del Derecho Social (5), lo que nosotros conocemos como Derecho Económico y Social, pues surge de la necesidad de proteger a la clase consumidora, que se encuentra desprotegida contra los abusos o malas prácticas comerciales de los proveedores, teniendo el carácter de grupo débil, siendo necesaria la intervención del Estado, estableciendo normas para mediar las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores (6), recogiendo preceptos que se encontraban dispersos en diferentes legislaciones como la civil y mercantil; conjuntándolas en una misma ley.

En cuanto a su carácter de irrenunciable, se explica en razón del interés que tiene el Estado por proteger al débil en la cadena del sistema productivo, por lo que los derechos consagrados es esta ley, no pueden ser susceptibles de pacto alguno.

4 Acosta Romero, Miguel, Segundo curso de derecho administrativo, Porrúa S.A., 1989, p. 861.

5 Ver en el capítulo de "Concepto de Consumidor", lo relativo al Derecho Social, p. 1.

6 Ver. Palacios, Manuel R., definición de derecho económico. p. 3.

3.1.2. OBJETO

El artículo 1º, segundo párrafo, de la LFPC establece:

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

Al referirse el segundo párrafo del artículo 1º a la procuración de la equidad y seguridad jurídica, es menester detenernos unos instantes en estos conceptos, tan importantes.

Al buscar la equidad, intenta garantizar el equilibrio necesario en las relaciones económicas que se dan entre los agentes que intervienen en las actividades de consumo, a fin de conseguir la estabilidad que debe imperar entre ellos.

La seguridad jurídica y económica son principios torales en cualquier sistema de Derecho, por virtud de los cuales, están salvaguardados los derechos básicos de todo individuo al realizar cualquier tipo de actividades para la consecución de sus fines prístinos

3.1.3. PRINCIPIOS BASICOS

Para lograr el cumplimiento del objeto señalado, deben seguirse algunos principios cuya condición es *sine qua non*.

En cuanto a la preservación de la vida y la salud, que algunas veces se ve vulnerada por las prácticas depredadoras de los proveedores, debe ser salvaguardada en normas como las contenidas en el presente ordenamiento.

En lo referente a la educación y divulgación del consumo adecuado de los productos, es necesario concientizar a la población sobre las relaciones de consumo, así

como el uso, calidad y precio de los productos y servicios que se encuentran en el mercado. Es necesario que el consumidor conozca sus derechos y las acciones que en su defensa puede promover en caso de alguna conducta ilícita por parte de los proveedores. Para lograr estos objetivos la Procuraduría Federal del Consumidor, publica la Revista y el Periódico del Consumidor -publicaciones que analizaremos más adelante-

Consideramos necesario que se realicen campañas de educación al consumo, en escuelas y universidades, modificando el sistema educativo, ampliando sus programas con una asignatura sobre el consumo, que tenga como objetivo orientar a la población joven sobre estas relaciones, a través de material didáctico, para que en un futuro exista un equilibrio entre proveedores y consumidores, erradicando así la ignorancia que existe en nuestra población sobre esta materia. La propuesta que hacemos debe comprender desde la educación básica, a fin de atacar este mal desde sus inicios.

Uno de los principios básicos es aquel que se refiere a la prevención de daños patrimoniales y morales, es necesario que los consumidores -como lo expusimos en el párrafo anterior- conozcan los derechos que tienen sobre esta materia, para poder prevenir innumerables abusos por parte de los proveedores.

El daño patrimonial se divide en económico y moral, el primero, se refiere al menoscabo pecuniario que sufre una persona en su patrimonio.

El artículo 1916 del Código Civil para el Distrito Federal en materia Común y para toda la República Mexicana en materia Federal establece:

En cuanto al daño moral, "...Se entiende la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspectos físicos o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás. Se presumirá que hubo daño moral cuando se vulnere o menoscabe ilegítimamente la libertad o la integridad física o psíquica de las personas..."

Otro de los principios, el relativo al acceso a los órganos administrativos, para prevenir daños patrimoniales y morales, se refiere al acceso a la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de los procedimientos señalados en capítulos posteriores de esta ley y que analizaremos más adelante.

3.1.4. AMBITO DE VALIDEZ

Al referimos al ámbito de validez de una ley, necesariamente tenemos que hablar de la competencia. Cipriano Gómez, nos da una clara explicación sobre el concepto de competencia:

"El ámbito, esfera o campo dentro del cual un órgano de autoridad puede desempeñar válidamente sus atribuciones y funciones". (7)

Por su parte, Rafael De Pina nos da la siguiente acepción "...Potestad de un órgano de jurisdicción para ejercerla en un caso concreto". (8)

Esta ley le da competencia a la Procuraduría Federal del Consumidor (tema que abordaremos más adelante), como único órgano facultado para desempeñar las atribuciones que le confiere la ley en análisis para que sea cumplimentada.

Es importante resaltar que la competencia de cada autoridad (legislativa, administrativa o judicial), se limita exclusivamente a aquella que le confiera la ley respectiva.

En esta ley se establece la existencia de órganos que pueden auxiliar en su aplicación y vigilancia, debemos recordar que este ordenamiento es de observancia en

7 Gómez Lara, Cipriano, *Teoría general del proceso*, 8a. ed. Harla S.A. de C.V. México, 1990. p. 174.

8 De Pina, Rafael, *Diccionario de derecho*, 10a. ed. Porrúa S.A. México, 1981. p. 162.

toda la República y que en cada entidad federativa, se encuentran establecidas delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), para desahogar toda clase de asuntos relacionados con la materia.

Estos órganos auxiliares pueden ser carácter federal, estatal o municipal, se establece así, no sólo la intervención de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), en el caso de normas oficiales mexicanas (NOMS), o de las dependencias que conozcan de la materia, sino también, la intervención de autoridades estatales o municipales en caso de arbitraje.

En el artículo 5º, se establecen las excepciones sobre la aplicación de esta ley, en aquellos casos en que no tiene ámbito de validez, ya que estos actos son regulados por otros ordenamientos legales, teniendo medios de defensa propios, como en las relaciones de trabajo, lo referente a la materia bancaria, valores, seguros, fianzas y servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.

En el mismo capítulo se definen para efectos de esta ley, como principales sujetos de las relaciones de consumo al "consumidor" y "proveedor".

3.1.5. CONSUMIDOR

La LFPC (art. 2º), define al consumidor, como destinatario final, es decir, aquél que satisface sus necesidades de consumo de una forma mediata, inmediata y personal, fijando su atención en el consumo y no en la utilización de bienes productos o servicios, ya que al adquirir estos, pierden el carácter de mercancías y adquieren el de bienes que entran al patrimonio de un sujeto (persona física o moral).

3.1.6. PROVEEDOR

El proveedor, se define como aquella persona física o moral que ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes o servicios.

Se señalan en este capítulo algunos derechos, prohibiciones y obligaciones como la de respetar precios, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, fechas, etc. pactados con el consumidor, así como entregar facturas, comprobantes y recibos a los consumidores que realicen alguna operación comercial, -independientemente de que el consumidor presente o no su registro federal de causantes que requieren las leyes fiscales-, para que en el momento que sea necesario se garantice lo pactado entre ambos y pueda promover acciones en caso de incumplimiento.

El proveedor esta obligado a respetar las normas oficiales mexicanas establecidas conforme a lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

El planteamiento anterior, se da, v. gr. en caso de que un consumidor que se vio afectado por defecto o mala calidad del producto, al querer hacer efectiva la garantía, puede exigirla al proveedor o bien al fabricante. Entre otras obligaciones que tiene el proveedor, se establece en el artículo 15, que cuando el cobro del bien o servicio se haga con cargo a una cuenta de crédito, dicho cargo no podrá efectuarse sino hasta después de la entrega del bien, de la prestación del servicio o de la firma del contrato.

En cuanto a las prohibiciones, en el artículo 10, se señala que no se deberán llevar a cabo acciones (por parte del proveedor), que atenten contra la libertad, seguridad o integridad personal del consumidor, bajo pretexto de registro o averiguación.

El artículo 10 segundo párrafo, a la letra dice:

"En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán bajo su responsabilidad a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente".

El precepto anterior, encuadra su fundamento en el artículo 16 Constitucional, al establecer que no podrá ser detenida ninguna persona (exceptuando caso de flagrancia o emergencia), sin que medie mandamiento escrito de alguna autoridad competente. Sin

embargo, en la realidad, somos constantemente testigos de la violación tanto al cuerpo legal en comento, como la propia Carta Magna.

Es frecuente, que en los almacenes y tiendas de autoservicio, los encargados o dependientes priven de la libertad y registren (bajo pretexto de averiguación), a sujetos que presuntamente han sustraído alguna mercancía, es evidente la violación a las garantías de seguridad jurídica, consagradas en la Constitución.

El problema se da cuando, sin que se haya cometido el ilícito (formalmente), se actúa de forma inconstitucional y arbitraria, al introducir al sujeto a un cuarto privado para ser registrado.

Estimamos necesaria, la difusión de los derechos que la ley concede al consumidor, ya que generalmente al encontrarse en este supuesto, y ser agraviado, no promueve acción alguna, lo que permite a dichos almacenes o tiendas, seguir con sus prácticas al margen de la ley.

Transcribiremos la siguiente jurisprudencia, a fin de ilustrar lo hasta ahora dicho:

LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. SOLO ES APLICABLE A LAS RELACIONES ENTRE LOS PROVEEDORES Y CONSUMIDORES. Los actos jurídicos celebrados entre comerciantes, industriales o de unos con otros, en los cuales no se dé una relación de proveedores a consumidores, no se encuentran regulados por la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues de conformidad con la exposición de motivos de ésta, tal ordenamiento recoge preceptos dispersos en la legislación civil y mercantil buscando moderar los principios de igualdad entre las partes, de libertad de contratación y de autonomía de la voluntad, le dio coherencia y unidad en un sólo ordenamiento y los elevó a la categoría de normas del derecho social con el propósito fundamental de igualar a quienes en la vida económica resultan desiguales, como los son, por una parte, el proveedor y por otra el consumidor,

tutelando los intereses de éste, al considerarlo como parte débil frente al proveedor. En tal virtud, dicho ordenamiento crea un régimen jurídico singular y contienen disposiciones que constituyen excepciones a las reglas generales establecidas en la legislación civil y mercantil, de suerte que debe ser interpretado restrictivamente, por lo que no puede ser aplicado a caso alguno que no este expresamente especificado en el mismo, como lo dispone el artículo 11 del Código Civil para el Distrito Federal. En consecuencia, como la Ley Federal de Protección al Consumidor es proteccionista de los intereses del consumidor, sólo es aplicable a las relaciones jurídicas en las que intervengan tanto un proveedor como un consumidor y, por tanto quedan sujetos a ella los actos en que las partes carezcan de tales cualidades, entendiéndose por proveedor, a los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, los organismo descentralizados, los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución de bienes y prestación de servicios a consumidores, y por consumidor a quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios, de acuerdo con las definiciones contenidas en el artículo 2o. y 3o. de dicha ley. (9)

3.1.7. PRESCRIPCION

Para ejercitar los derechos y hacer valer el cumplimiento de las obligaciones en las relaciones de consumo se establece la vigencia de un año -prescripción- (10), como regla general, empero, la propia ley señala otros como el caso de las garantías, en donde se puede establecer por más de un año, o cuando el consumidor dentro del plazo de la

9 Semanario Judicial de la Federación, Octava Epoca, T. VIII, diciembre de 1991, p. 241.

10 Artículo 1135, del Código Civil, establece que la prescripción "es un medio de adquirir bienes o librarse de obligaciones, mediante el transcurso de cierto tiempo y bajo las condiciones establecidas por la ley.

garantía, se haya presentado con el proveedor y no la haga efectiva, puede acudir a la PROFECO, a efecto de hacerla válida aunque haya expirado.

En el artículo 105 de la ley en comento, se establece el plazo que tienen los consumidores para presentar sus reclamaciones ante la Procuraduría en los siguientes casos; excepciones al párrafo anterior:

"...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;
o
- c) A partir de que se reciba el bien, o se preste efectivamente el servicio.

Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:

- a) A partir de que se expida el recibo a favor de que disfruta del uso o goce temporal; o
- 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.

3.2. AUTORIDADES

Debemos estudiar que se entiende por autoridad en general y por autoridad administrativa para los efectos de esta ley.

El jurista Ignacio Burgoa, define a la autoridad en general como el "poder o actividad que es susceptible de imponerse a algo, y, referida al Estado, como organización jurídica y política de la sociedad humana, implica el poder con que éste está investido,

superior a todos los que en él existan o puedan existir, y que se despliega imperativamente, en tal forma, que nada ni nadie le es dable desobedecerlo o desacatarlo, en una palabra, es el poder soberano, cuya titular real es el pueblo". (11)

Podemos entender como autoridad administrativa competente para conocer de las relaciones de consumo, aquella que tiene el poder o facultad que le atribuyen los ordenamientos legales para resolver asuntos administrativos, relativos a la materia que le sean encomendado.

La ley en comento, señala como autoridades las siguientes:

1. El Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial;
2. La Procuraduría Federal del Consumidor, y
3. El Consejo Consultivo, (como autoridad auxiliar)

3.2.1. LA SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL

La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF) (Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 29 de diciembre de 1976) establece que la SECOFI, es una dependencia de la administración pública federal servicios centralizada que tiene como función ejercer y despachar negocios de orden administrativo encomendadas al Poder Ejecutivo Federal.

Esta misma ley, establece en su artículo 34, que los asuntos que tiene a su cargo la SECOFI, son los siguientes: formular y conducir políticas generales de industria, comercio exterior, interior, abasto y precios, regular y promover política de industrialización, distribución y consumo de los productos agrícolas, ganaderos, minerales y pesqueros; determinar precios oficiales, establecer restricciones para los

11 Burgoa Orihucla, Ignacio, El juicio de amparo, 7a. ed. Porrúa S.A. México 1970. p. 203.

artículos de importación y exportación; establecer la política de precios y vigilar su estricto cumplimiento en lo que se refiere a los artículos de consumo y de uso popular; establecer tarifas para la prestación de servicios de interés público, regular, orientar y estimular las medidas de protección al consumidor, coordinar y dirigir el sistema nacional de abasto, con el fin de asegurar la adecuada distribución y comercialización de los productos y el abastecimiento y consumo básico de la población, establecer y vigilar las normas de calidad, pesas y medidas necesarias para la actividad comercial estos son algunas de las atribuciones que le confiere esta ley, entre otras.

La LOAPP y LFPC facultan a la SECOFI para expedir normas oficiales mexicanas (NOMS), con el fin de que los productos ofertados a los consumidores contengan la expresión de elementos, substancias o ingredientes de que estén hechos, sus propiedades, características, fechas de caducidad y demás advertencias necesarias.

De las normas oficiales mexicanas, cabe decir, que son prácticamente pequeños ordenamientos jurídicos y no meras disposiciones administrativas, toda vez que son de observancia general y su cumplimiento trae aparejada una sanción.

Es menester decir, que un momento determinado y en estricto derecho, las NOMS pueden ser inconstitucionales, ya que se esta facultando al Poder Ejecutivo (a través de SECOFI), para legislar.

Sin embargo, en la práctica, han dado un buen resultado, en el caso concreto que estudiamos en favor del consumidor.

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización regula dos tipos de normas para el control de los productos, la norma mexicana y las normas oficiales mexicanas que apuntaremos de la manera siguiente:

1. Las normas mexicanas se encuentran reguladas en el artículo 54 de la referida ley, estableciendo que "constituirán referencia para determinar la calidad de productos y servicios de que se trate, particularmente para la protección y orientación de los consumidores. Dichas normas en ningún caso podrán

contener especificaciones inferiores a las establecidas en las normas oficiales mexicanas".

2. Las normas oficiales mexicanas, son las disposiciones específicas que deben contener cada uno de los productos y servicios que puedan constituir un riesgo o peligro para los consumidores, para la vida animal y el medio ambiente, así como los lineamientos que deben seguir para su fabricación, v.gr. se refieren entre otras características, a la tolerancia del peso; a la forma y términos de la información obligatoria; a las garantías de productos y servicios, y los precios de venta, para que sean visibles y brinden certeza a los consumidores.

Para la expedición de estas normas, se lleva a cabo un procedimiento establecido en la propia ley (12), que, *grosso modo* consiste:

En que alguna dependencia presenten un anteproyecto sobre alguna Norma, se presenta a uno de los comités consultivos nacionales de normalización, integrados por personas morales que deberán estar formados por productores, consumidores, técnicos y científicos en forma equilibrada, participando así, las dependencias competentes y los sectores privado, social y de consumidores. Este anteproyecto debe acompañarse de un análisis de impacto económico y social de la norma en proyecto. El comité deberá emitir en un término no mayor de 75 días naturales sus observaciones a la dependencia correspondiente, esta dependencia deberá contestar las observaciones realizadas por el comité fundamentándolas en un término no mayor de 30 días, si no está de acuerdo con las modificaciones que a criterio del comité se deben realizar, exigirá a la Presidencia del Comité que se publique el anteproyecto en el Diario Oficial de la Federación como proyecto. Los proyectos se deberán publicar, para que dentro de los 90 días siguientes, cualquier persona interesada presente sus comentarios al comité mencionado, quien estudiará los comentarios y en su caso hará las modificaciones correspondientes. La respuesta a los comentarios debe ser publicada. Una vez aprobada la norma, se publica por la dependencia competente en el mismo órgano informativo. Excepcionalmente en

12 Publicada en el Diario Oficial de la Federación, con fecha 1º de julio de 1992.

casos de urgencia se pueden expedir estas Normas, por SECOFI que sólo tendrán vigencia de 6 meses. Tenemos algunos ejemplos de normas oficiales mexicanas como la expedida para la contratación de servicios funerarios (13), asimismo, la NOM sobre los requisitos para los contratos de adhesión en los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores. (14)

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, vigilará y sancionará las actividades de normalización de estos organismos, que tiendan a crear privilegios de exclusividad sobre ciertos productos o servicios en favor los productores, fabricantes, importadores y distribuidores, fomentando la creación de monopolios o prácticas, monopólicas como lo establece el artículo 120 de la multicitada ley.

Este cuerpo normativo, tiene la misma naturaleza jurídica de la LFPC, su objeto es establecer un sistema general de unidades de medida, y procedimientos sobre los que se deben regular la elaboración de normas oficiales mexicanas, así como los conceptos fundamentales sobre estas materias, su vigilancia y sanciones en caso de violación a disposiciones reguladas en esta ley.

3.2.2. LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población de consumidores, procurando la equidad y seguridad en las relaciones de consumo mediante el ejercicio de las atribuciones que la ley le confiere.

13 Publicada en el Diario Oficial de la Federación, Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el día 29 de junio de 1994.

14 Publicada en el Diario Oficial de la Federación, Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el día 8 de junio de 1994.

Antes de hacer un estudio sobre las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, tenemos que dejar claro lo que se entiende por órganos centralizados, desconcentrados y descentralizados. Andrés Serra Rojas, (15) hace esta diferencia de la manera siguiente:

"La centralización administrativa es el régimen que establece la subordinación unitaria, coordinada y directa de los órganos administrativos al poder central, bajo los diferentes puntos de vista del nombramiento, ejercicio de sus funciones y de la tutela jurídica para satisfacer las necesidades públicas".

Desconcentración Administrativa es "La transferencia de un órgano inferior o agente de la administración central, de una competencia exclusiva o un poder de trámite, de decisión, ejercido por los órganos superiores disminuyendo relativamente, la relación de jerarquía y subordinación" (16).

Descentralización Administrativa es "La técnica de organización jurídica de un ente público, que integra una personalidad a la que se le asigna una limitada competencia territorial o aquella que parcialmente administra asuntos específicos, con determinada autonomía o independencia sin dejar de formar parte del Estado, el cual no prescinde de su poder político regulador y de la tutela Administrativa(17).

La Procuraduría se crea como un órgano descentralizado al cual se le asigna una determinada competencia territorial con cierta autonomía para realizar un servicio público y social, consistente en promover y proteger los intereses de los consumidores.

15 Serra Rojas, Andrés, Derecho administrativo, Porrúa S.A. México, p. 475

16 *Ibidem*.

17 *Ibid*.

Su patrimonio consiste en los recursos que le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación.

La Ley de Presupuesto Contabilidad y Gasto Público(18) en su artículo 16, establece que se comprende dentro del gasto público, las erogaciones de los organismos descentralizados -como lo es la PROFECO-, que se lleva a cabo cada año de actividades; los recursos que le aporten otras dependencias y entidades de la administración pública; los ingresos que perciba por los servicios proporcionados, y los que le pertenezcan anteriormente el Instituto Nacional del Consumidor(19) v.gr. el pago de la Revista del Consumidor. Estableciendo su domicilio en la Ciudad de México, con delegaciones desconcentradas en cada una de las entidades federativas del país.

Debemos anotar que esta nueva ley, para evitar la duplicación de funciones, fusionó al Instituto Nacional del Consumidor(20), con la Procuraduría Federal del Consumidor, de esta manera se reestructuraron las funciones y la organización de la Procuraduría, ya que desde la publicación de esta ley, se señala como único órgano de la Administración Pública Federal encargado de vigilar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta ley a la Procuraduría, incorporándose las atribuciones que hasta ahora desempeñaba el Instituto Nacional del Consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor surge como una necesidad de crear organismos oficiales encargados de vigilar que las relaciones entre los consumidores y proveedores de bienes y servicios sean más justas y equitativas, esta vigilancia ha sido aceptada por un gran número de países (Suecia, Alemania, Inglaterra, y Francia entre

18 Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1976.

19 Artículo tercero transitorio de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el día 24 de diciembre de 1992.

20 *Ibidem*.

otros); los que han incorporado a su legislación esta importante función social, principalmente en Europa y América.

En nuestro país, el 5 de febrero de 1976, entró en vigor la primera Ley Federal de Protección al Consumidor(21), inspirada en los principios de la Constitución de 1917.

Dicho ordenamiento legal creó dos organismos de amplio alcance social: El Instituto Nacional del Consumidor (desaparecido), y la Procuraduría Federal del Consumidor. Este último, es un órgano que tiene como tarea fundamental representar individual y colectivamente los intereses de la sociedad consumidora, estudiando y proponiendo medidas encaminadas a la protección, proporcionando asesoría gratuita, vigilando que no existan violaciones a los precios, normas de calidad, pesos y medidas; representar a la población consumidora, conciliando los intereses de estos, como árbitro en los casos en que se presentan diferencias entre los consumidores y proveedores, dirimiendo controversias a través de juicios arbitrales.

La experiencia adquirida durante una década, el contacto cercano de la Institución con los consumidores y la inoperancia en muchos casos, evidenció la deficiencia de la propia Procuraduría, debido a las lagunas, omisiones e imprecisiones de la ley.

Lo anterior se reflejaba en la pobreza de facultades de la PROFECO, para velar por el cabal cumplimiento de la ley, que le había dado origen, factor determinante. Por ello, H. Congreso de la Unión, aprobó que la Procuraduría modificara sustancialmente su estructura orgánica y sus procedimientos en forma tal que le permita cumplir eficaz y eficientemente con sus objetivos de defensa y protección de los derechos de la población consumidora del país.

21 Iniciativa que fue aprobada en el último periodo ordinario de sesiones del Congreso de la Unión y promulgada el 22 de diciembre de 1975.

En el capítulo II de la LFPC, denominado "De las autoridades" se incluyen las atribuciones que pertenecían al Instituto Nacional de Consumidor (INCO), como atribuciones de la PROFECO, que tiene como fundamento el artículo tercero transitorio de la vigente ley.(22)

El artículo 68 de la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1976, establecía las funciones del Instituto Nacional del Consumidor: "El Instituto Nacional del Consumidor tendrá las finalidades siguientes:

- a) Informar y capacitar al consumidor en el conocimiento y ejercicios de sus derechos.
- b) Orientar al consumidor para que utilice racionalmente la capacidad de compra.
- c) Orientarlo en el conocimiento de prácticas comerciales publicitarias, lesivas a sus intereses.
- d) Auspiciar hábitos de consumo que proteja el patrimonio familiar y promuevan un sano desarrollo y una más adecuada asignación de los recursos productivos del país."

Actualmente estas funciones se encuentran consagradas en el artículo 24, en sus fracciones IV, V, VI, VII, VIII, IX, como atribuciones de la Procuraduría y que textualmente prescribe:

"La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

- I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

22 Artículo tercero transitorio, las funciones que cualquier ordenamiento encomiende al Instituto Nacional del Consumidor, se entenderán atribuidas a la Procuraduría Federal del Consumidor, publicada en el Diario Oficial, el día 24 de diciembre de 1992.

- II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.**
- III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores.**
- IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.**
- V. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor.**
- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores.**
- VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor.**
- VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores.**
- IX. Promover nuevos y mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.**
- X. Actuar como perito consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos.**
- XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley.**
- XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores.**

- XIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de tarifas y precios acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor, a la vez evitar duplicación de funciones.
- XIV.** Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- XV.** Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión.
- XVI.** Procurar la resolución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta ley.
- XVII.** Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores.
- XVIII.** Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores proporcionándoles capacitación y asesoría.
- XIX.** Aplicar las sanciones establecidas en esta ley.
- XX.** Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicha excitativa; y
- XXI.** Las demás que le confiera esta ley y otros ordenamientos."

Cabría hacer algunas breves consideraciones sobre las primeras seis funciones del artículo anterior. Es necesario que por cualquier medio de comunicación, se promueva la educación de los consumidores, para que estos realicen mejores compras, a través de un mayor conocimiento de los productos, ya que sería imposible proteger al consumidor si a estos no se les da una educación adecuada, haciendo conciencia sobre los productos que se encuentran en el mercado, como por ejemplo su calidad, precios y comparaciones de marcas, entre otros.

La Procuraduría, cuenta con diferentes medios para informar a los consumidores sobre la calidad de los productos que se encuentra en el mercado, v.gr. se publica la Revista del Consumidor, que a raíz de la fundación del Instituto Nacional del Consumidor, el 5 de febrero de 1976, y bajo la dirección del Lic. Santiago Sánchez Herrero, fue creada y puesta en circulación el 1º de noviembre del mismo año, y surgió como órgano oficial de difusión y orientación del INCO.

Desde su inicio, los objetivos de la Revista han sido crear un puente de comunicación entre la población consumidora, los proveedores de bienes y servicios, y las autoridades gubernamentales.

Desde sus primeros números se han publicado diferentes reportajes y artículos periodísticos que abordan el amplio mundo del consumo desde diversos ángulos: la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; la práctica e influencia de la publicidad en las relaciones comerciales y bajo el arbitrio de la ley; el uso del tiempo libre; la salud y el deporte; consumo y medio ambiente; la alimentación; la nutrición; y los derechos de los consumidores. En general, el análisis y la descripción de la cultura de consumo entre los mexicanos.

Actualmente, la Revista del Consumidor es una publicación mensual con 80 páginas, que se vende a puestos de revistas y locales cerrados, y cuenta con un tiraje de 30 mil ejemplares.

Otro medio de información es el Periódico del Consumidor, que se fundó en julio de 1980 y que al igual que la revista, sus objetivos son el de orientar y capacitar a los consumidores a través de pequeños reportajes, artículos y entrevistas. Su distribución es gratuita, (con esto se pretende llegar a los lectores de escasos recursos económicos). El periódico se distribuyen en sindicatos, oficinas de gobierno federal y estatal, clínicas, mercados públicos, escuelas, centros de servicio social, entre otros.

Existen otros medios de información como la radio, televisión, bibliografía, y trípticos.

Consideramos que hasta el momento estos medios de información no han sido suficientes para crear una conciencia en la población consumidora sobre una cultura de consumo. Es necesario seguir promoviendo la difusión de esta materia, a través de estos medios, pero con mayor énfasis en campañas publicitarias, cursos, estudios etc.

Entre otras de las funciones que le confiere la ley, es la de promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría.

La Procuraduría para llevar a cabo este objetivo, impulsa un Programa Nacional de Organización de los Consumidores, para que estos se constituya en Comités de Defensa y Protección de los Consumidores, teniendo como base Constitucional el artículo 28 en su párrafo tercero, en última parte que a la letra dice:

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

También se apoya la formación de los comités en la LFPC, en los artículos 20 y 24.

Los Comités se forman a través de una acta constitutiva de comité de defensa y protección al consumidor, que la Dirección General de Organización de Consumidores,

proporciona a los grupos que quieran constituirse como comité. Después de formados éstos se registran ante la PROFECO.

En la Dirección antes mencionada, se nos ha proporcionado información sobre estos comités de consumidores. En todo el país se encontraban funcionando, hasta el mes de mayo del año pasado, 2609 comités y se han dado de baja 868.

Estos Comités tienen como objetivos:

1. Colaborar con la Procuraduría para vigilar el cumplimiento de la Ley y denunciar ante la misma todo acto que sea contrario a los derechos y protección del consumidor.
2. Ser un instrumento para mejorar la economía familiar, a través de la defensa del salario.
3. Participar en las actividades de orientación y educación de los consumidores, para conformar una nueva cultura de consumo.

Las actividades que realizan estos comités son las siguientes:

1. Apoyando a la Procuraduría:
 - Detectando irregularidades en la comercialización de bienes y servicios.
 - Orientando a las comunidades respecto a las ofertas, calidad de productos y prevención de abusos.
 - Recibiendo quejas y denuncias colectivas para presentarlas ante la Procuraduría.
2. Unirse como grupos de compras en común para adquirir bienes y servicios de consumo generalizado a precios de medio mayoreo y mayoreo,
3. Constituirse en promotores para la adquisición de mejores hábitos de consumo.

4. Proponer a la Procuraduría la celebración de convenios con los sectores públicos y privados que tengan relación con actividades de comercialización y abasto, para obtener productos y servicios a mejores costos y condiciones, con el fin de beneficiar a los integrantes de los comités.

Estos Comités se integran por grupos de vecinos, quienes se constituyen por decisión voluntaria, eligiendo democráticamente a sus representantes, -un presidente, un secretario y dos vocales-, se integran con el fin de defender sus derechos contra los abusos de los proveedores.

La demás atribuciones serán explicadas en apartados subsecuentes de este estudio.

El artículo 25, señala que la Procuraduría, puede emplear medios de apremio para realizar sus funciones, estos se refieren a "aquel tipo de providencia que el juez o el tribunal están en posibilidad de dictar para que otras diversas determinaciones libradas ante el propio tribunal o por el propio juez, se hagan cumplir. Es decir, el medio de apremio implica que el obligado a cumplir o a observar determinada conducta, en virtud de un mandamiento del tribunal, se resista sin legitimidad a ello" (23)

Los medios de apremio, se imponen cuando una persona obligada a realizar cierta conducta, se niega a llevarla a cabo, teniendo la autoridad capacidad para dictar estas providencias, y obligar a la persona a realizar cierta conducta. En el caso de la PROFECO, la ley le confiere la facultad para imponer, en caso de incumplimiento, la multa y el auxilio de la fuerza pública.

El artículo 26, establece la legitimidad procesal activa de la PROFECO, para ejercer ante los tribunales competentes acciones en representación de grupos de

23 Gómez Lara, Cipriano, Op. Cit. p. 797.

consumidores. Este organismo tiene la facultad de iniciar un proceso ante los órganos jurisdiccionales competentes, en representación de grupos de consumidores -realizando actos jurídicos por medio de un mandato, en caso de que una conducta cause daños o perjuicios a estos consumidores y proceda la reparación de daños a los que resulten perjudicados, o mandamientos para impedir, suspender o modificar, conductas en detrimento de sus intereses. Esta legitimación, se encuentra limitada en forma discrecional, y sólo se ejercitará previo análisis de procedencia.

3.2.3. ORGANIZACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La estructura orgánica de la Procuraduría, deriva de la facultad que le concede la ley al C. Procurador, en su artículo 27 fracciones VIII, IX y X. El 22 y 23 de agosto de 1994, se publican el Estatuto Orgánico y el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor respectivamente, derogando el anterior, para que se encuentre acorde a la nueva ley, quedando estructurado de la siguiente manera:

El Procurador Federal del Consumidor, será designado por el Presidente de la República debiendo reunir los requisitos siguientes: ser ciudadano mexicano con título de Licenciado en Derecho, además se le requerirá un desempeño destacado en cuestiones profesionales de servicio público o académicas sustancialmente relacionadas con el objeto de la ley.

El artículo 27 señala, las atribuciones del Procurador y entre sus funciones están la de representar legalmente a la Procuraduría; atender los trámites y resoluciones de los asuntos a su cargo; informar al Secretario de Comercio y Fomento Industrial sobre los asuntos de su competencia; Proponer al Ejecutivo Federal, por conducto de la SECOFI, los proyectos de leyes, acuerdos, reglamentos etc., para el cumplimiento de la ley y otras disposiciones concernientes a las relaciones de consumo; expedir manuales de organización y las demás que le confieren otros ordenamientos.

En el mismo artículo, se faculta al Procurador, para establecer criterios en la imposición de sanciones que marca la ley, pero también tienen potestad para reducir las, modificarlas y conmutarlas, tomando en cuenta los siguientes aspectos:(24)

1. La condición económica del infractor;
2. El carácter intencional de la infracción;
3. Si se trata de reincidencia;
4. La gravedad de la infracción; y
5. El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.

De las condiciones anteriores, se desprende una vez más, el sentido social y protector de la norma, ya que al señalar estas prerrogativas atenúa la imposición de sanciones.

El Procurador podrá delegar sus funciones en servidores públicos subalternos, sin perjuicio del ejercicio directo de sus funciones.

Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales tienen las siguientes:

Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las unidades administrativas bajo su adscripción; administrar los recursos presupuestales que le sean asignados y coordinarse entre sí para el mejor desarrollo de sus funciones; intervenir en la elaboración de leyes, reglamentos, acuerdos, dentro del ámbito de su competencia; vigilar que se cumplan los ordenamientos jurídicos y celebrar convenios, entre otras funciones.

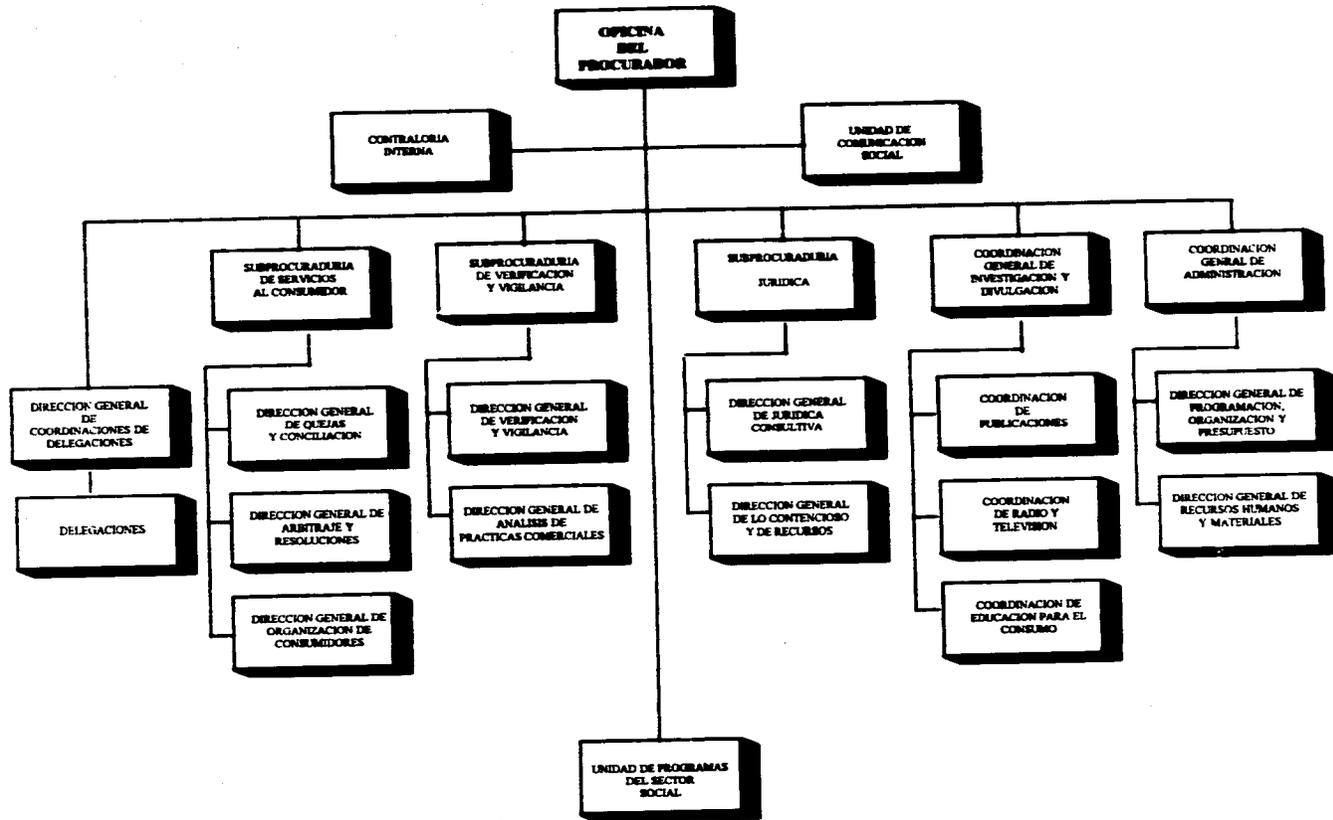
Los subprocuradores tienen las siguientes facultades:

24 Artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Requerir de las autoridades, proveedores y consumidores, la información necesaria para sustanciar los procedimientos; emplear medios de apremio e imponer sanciones; dejar sin efecto o reducir los medios de apremio impuestos a las particulares; suscribir sus resoluciones y actuaciones fundadas y motivadas conforme a los lineamientos establecidos, este punto es de gran importancia, ya que el artículo 16 Constitucional establece:

"Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles y posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento...".

En los siguientes organigramas, señalaremos las atribuciones de los servidores públicos de la PROFECO:



**OFICINA DEL
PROCURADOR**

CONTRALORIA INTERNA

Tiene las siguientes atribuciones de: Vigilar y comprobar los programas de auditoría para el control y fiscalización expedidos por las autoridades competentes; supervisar la aplicación de normas en materia de administración y aprovechamiento de los recursos financieros, materiales y humanos; recibir y atender las quejas y denuncias que se presente en contra de los servidores públicos y en su caso iniciar los procedimientos de fidejamentación de responsabilidad administrativa.

**LA UNIDAD DE PROGRAMAS DEL SECTOR
SOCIAL**

Tiene las siguientes facultades: Coordinar las relaciones entre la Procuraduría y las organizaciones del sector social; proponer programas de actividades en materia de organización, capacitación, y defensa contra de intereses de agrupaciones como los de comunitarios; ordenar o realizar estudios para conocer las opiniones de los comunitarios sobre las disposiciones jurídicas de esta Ley.

UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL

Tiene las siguientes atribuciones: Formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social; elaborar los boletines, materiales informativos que requieren la opinión pública; recibir, conservar y analizar la información relativa a los programas y acciones que la Procuraduría que difunda a través de los medios de comunicación y las señaladas por el artículo 15 del reglamento, referente a las direcciones generales.

**EL SUBPROCURADOR DE SERVICIOS AL
CONSUMIDOR**

Tiene como atribuciones: vigilar, coordinar y supervisar los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracción de la Ley; establecer los lineamientos y criterios para promover y apoyar la constitución de organismos de consumidores; aplicar sanciones; celebrar acuerdos con proveedores y consumidores; promover la solución de diferencias entre proveedores y consumidores, emitir las resoluciones administrativas y emitir arbitrios.

**DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y
CONCILIACION**

Tiene las siguientes atribuciones: Agilizar los lineamientos que deben seguir las Delegaciones para sus funciones de orientación, consulta y asesoría jurídica a los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones; colaboración de asistencia y conciliación conciliatoria, así como vigilar el cumplimiento, calificación de actos, notificación e imposición de sanciones y medidas de apremio y concertar acuerdos con proveedores.

**LA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE Y
RESOLUCIONES**

Que tiene las siguientes atribuciones: Definir y proponer los criterios para la forma en que se van a llevar a cabo en las delegaciones los procedimientos arbitrales entre consumidores y proveedores y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos; definir y proponer los lineamientos para la sustanciación y resolución de los recursos de revocación; de los procedimientos por infracción de la Ley; emitir lineamientos para el uso de medios de apremio, para la imposición, notificación y ejecución de sanciones; conocer y resolver los procedimientos por infracción de la Ley.

**LA DIRECCION GENERAL DE
ORGANIZACION DE CONSUMIDORES**

Tiene las siguientes atribuciones: Promover y fomentar programas de organización y capacitación de consumidores; promover la constitución de organismos de consumidores; definir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de compra común.

SUBPROCURADOR DE VERIFICACION Y VIGILANCIA
Tiene las siguientes atribuciones: Establecer las políticas y lineamientos para ejercer las funciones de inspección y vigilancia en materia de pesos y medidas autorizadas, establecidas por la Secretaría, vigilar y verificar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas, pesos y medidas para la actividad comercial, así como instructivos, guías y especificaciones técnicas conforme al procedimiento establecido; emitir todo tipo de resoluciones que dote; establecer criterios y programas generales de investigación.

DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA
Tiene las siguientes atribuciones: Proponer y aplicar los lineamientos y políticas para ejercer las tareas de siguientes áreas: en materia de pesos, medidas autorizadas y normas por la Secretaría; verificar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas, pesos, medidas, instructivos, guías; emitir todo tipo de resoluciones que le competen; definir y aplicar los criterios para la inspección, emisión de sanciones que realicen los Delegados, definir la correcta actuación de los verificadores, entre otros, levantamiento de actas, establecer los programas de verificación regulados, y evaluar el desempeño de las actividades de verificación.

DIRECCION GENERAL DE ANALISIS DE PRACTICAS COMERCIALES
Tiene las siguientes atribuciones: Coordinar la realización de investigaciones, encuestas referentes a prácticas comerciales, en que intervengan los consumidores, así como las relaciones e la distribución, comercialización y consumo final de bienes y servicios; dirigir los estudios que permitan analizar las condiciones de los productos y servicios que se encuentran en el mercado; emitir prácticas comerciales buenas; organizar las bases de información necesarias para la realización de sus funciones.

SUBPROCURADOR JURÍDICO

Trata las siguientes atribuciones: Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la aprobación y registro de los contratos de arrendar; prestar asistencia jurídica; presentar al C.

Presentar proyectos de iniciativas de leyes; representar a la Procuraduría y al Procurador en todos clase de procedimientos judiciales, administrativos y laborales; recibir informes en materia de seguro. En comisión del Procurador, atender informes peticos y justificados, apertar peticos, diligenciar e instrumentar recursos en los juicios de seguro en el que sea parte; ejercer ante los tribunales competentes las acciones que competen a la Procuraduría, como hacer valer todos clase de derechos, excepciones y defensas; coordinar el registro público de los contratos de arrendar; representar a las comunidades; formular demandas o quejas ante el Ministerio Público; emitir las licencias y criterios para la subcontratación del recurso de cobro.

DIRECCION GENERAL JURÍDICA CONSULTIVA

Trata las siguientes atribuciones: Atender y resolver las consultas jurídicas que le presenten los Delegados; formular y recibir los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, ordenes; establecer las consultas jurídicas a que deben sujetarse los contratos y convenios en que sea parte la Procuraduría; establecer las acciones técnicas y financieras para acreditar la personalidad e legitimación de las partes, en los procedimientos que se desarrollan ante la Procuraduría; determinar las formas, actos y demás documentos de una habitual; emitir y aprobar los proyectos de contratos de arrendar que presenten los proveedores, o licitantes en el Registro Público de los Contratos de Arrendar.

DIRECCION GENERAL DE LO CONTENCIOSO Y DE RECURSOS

Encuentran las siguientes atribuciones: Representar a la Procuraduría en todos los litigios en que sea parte; o intervenir en todos los procedimientos judiciales administrativos y laborales; ejercer acciones judiciales y contenciosas; denunciar y formular quejas ante el Ministerio Público; intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración y de la Contraloría Interna en controversias de carácter laboral; atender y substanciar los recursos de cobro; en caso, proponer los criterios para subcontratar; ejercer acciones de grupo ante autoridades jurisdiccionales.

COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIONES Y DIVULGACIONES
Tiene las siguientes atribuciones: Planear y establecer los programas de investigación, publicaciones, educación y uno de los medios de comunicación, con el propósito de informar a los consumidores, colaborar en el establecimiento de instituciones de investigación y tecnología, proponer sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a los bienes y servicios, preparar la suspensión o concesión de la publicidad que viole las disposiciones de la Ley, diseñar programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo en radio y televisión, diseñar campañas de divulgación y orientación a los consumidores que la Procuraduría realice y todo lo referente a la información y educación a los consumidores.

COORDINACIÓN DE INVESTIGACION
Tiene las siguientes atribuciones: diseñar, administrar, y supervisar las investigaciones, analizar y utilizar sobre los bienes y productos que se ofrecen en el mercado, coordinar y practicar investigaciones socio-económicas, proponer investigaciones que faciliten el acceso a los consumidores de bienes y servicios en mejores condiciones en el mercado, promover la participación de proveedores en pruebas de calidad, proponer mecanismos de cooperación con otras dependencias.

COORDINACIÓN DE PUBLICACIONES
Tiene las siguientes atribuciones: Coordinar e administrar el programa de publicaciones, establecer mecanismos de funcionamiento de proyectos editoriales, fijar los lineamientos de distribución, comercialización de las publicaciones de la Procuraduría, realizar campañas de intercambio de información con publicaciones especializadas en materia de consumo.

LA COORDINACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN

Tiene las siguientes atribuciones: Diseñar, dirigir, organizar y supervisar la producción de materiales audiovisuales, así como su difusión, promover la celebración de concursos con otras dependencias, realizar el análisis del contenido de la publicidad, promover, en colaboración con sectores productivos, la realización de materiales audiovisuales en la que se destaque la calidad y competitividad de los productos, coordinar los tiempos oficiales en radio y televisión y proyectar mensajes y programas informativos y de orientación de la Procuraduría.

LA COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Tiene las siguientes atribuciones: realizar, supervisar proyectos de carácter educativo destinados a crear, y modificar los hábitos de consumo, y conformar una nueva cultura de consumo, promover concursos de intercambio con otras dependencias de programas educativos, capacitar a los promotores de programas de educación para el consumo, promover la participación de cursos, talleres, seminarios, conferencias en materia de consumo, proponer la realización de programas de televisión y radio.

**EL SUPERVISOR DE SERVICIOS AL
CONSUMIDOR**

Tiene como funciones: vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje y por interposición de la Ley; establecer los lineamientos y criterios para promover y operar la constitución de organizaciones de consumidores; agitar campañas, celebrar convenios con proveedores y consumidores; promover la solución de diferencias entre proveedores y consumidores, cumplir las resoluciones administrativas y hacerlas cumplir.

**DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y
CONCILIACION**

Tiene las siguientes funciones: Agitar las iniciativas que deben seguir los Delegados para sus funciones de orientación, consulta y asesoría jurídica a los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones; colaboración de mediación y conciliación conciliatoria, así como vigilar en cumplimiento, calificación de actos, notificación e imposición de sanciones y medidas de apremio y conciliar convenios con proveedores.

**LA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE Y
RESOLUCIONES**

Que tiene las siguientes funciones: Definir y proponer los criterios para la forma en que se van a llevar a cabo en los delegados los procedimientos arbitrales entre consumidores y proveedores y para la constitución de jueces arbitrales y la emisión de laudos; definir y proponer los lineamientos para la conciliación y resolución de los recursos de revocación; de los procedimientos por interposición de la Ley; emitir lineamientos para el uso de medios de apremio, para la imposición, notificación y ejecución de sanciones; conocer y resolver los procedimientos por interposición de la Ley.

**LA DIRECCION GENERAL DE
ORGANIZACION DE CONSUMIDORES**

Tiene las siguientes funciones: Planear y llevar programas de organización y capacitación de consumidores; promover la constitución de organizaciones de consumidores; definir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de compra comunitaria.

COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACION

Tiene las siguientes atribuciones: Administrar y adquirir los recursos humanos, materiales y financieros; elaborar el programa de presupuesto anual; proponer las medidas técnicas para la mejor organización de la Procuraduría; coordinar los servicios informáticos y el procesamiento de datos; coordinar el programa de protección civil; asegurar el funcionamiento de las coordinaciones administrativas de la Procuraduría y de las unidades de los administrativos Delegados.

**DIRECCION GENERAL DE PROGRAMACION,
ORGANIZACION Y PRESUPUESTO**

Tiene las siguientes atribuciones: Establecer criterios para la administración de recursos financieros de la Procuraduría; coordinar el proyecto del presupuesto de la Institución, estructurar el programa presupuestal de las unidades centrales y de cada delegación; efectuar el pago de las erogaciones; operar el sistema de contabilidad general de la Procuraduría y actualizar el manual de organización.

**DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y
MATERIALES**

Tiene las siguientes atribuciones: aplicar normas administrativas en materia de planeación, aprovechamiento y control de recursos humanos; capacitar al personal de la Institución; vigilar el cumplimiento de las condiciones de trabajo; controlar la adquisición de bienes; llevar a cabo la conservación y mantenimiento de los bienes inmuebles; realizar el programa interno de protección civil; intervenir en la contratación de servicios externos.

3.2.4. CONSEJO CONSULTIVO

EL Consejo Consultivo funciona como auxiliar de la Procuraduría y de la Secretaría, esta integrado por un representante de cada una de estas dos entidades y hasta por tres representantes de los consumidores y de los proveedores, designados por acuerdo del titular de las dependencias señaladas, seleccionados de entre las principales organizaciones que existan en el país.

Son funciones del Consejo Consultivo:

- Asesorar a la Secretaría sobre políticas de protección y expedición de normas oficiales mexicanas.
- Opinar sobre los problemas relacionados con los intereses de los consumidores.

Hasta el momento y por nuestra insistencia de conocer como funciona el Consejo, nos hemos dado cuenta que esta figura no esta en operación, y sólo se encuentra regulada por la ley.

3.3. DE LA INFORMACION Y PUBLICIDAD

En esta ley, se crea un capítulo referente a la información y publicidad. Se prohíbe el uso de publicidad engañosa y desleal, que expone al consumidor a que sea afectado por algún daño a su salud o seguridad, que se ocasione un menoscabo económico a su patrimonio, por el uso incorrecto de algún bien de consumo, al atribuírsele a los productos usos que no tienen, violando sus derechos, al no tener una información clara y veraz de lo que se ofrece y se adquiere en el mercado.

El anuncio o publicidad engañosa se define como "aquel que induce en error al consumidor sobre la naturaleza, composición, propiedades, calidad, fecha de fabricación y vencimiento..." entre otros especificaciones. (25)

La publicidad desleal aparece como una situación de aprovechamiento de la buena fe o inexperiencia del consumidor, consistente en la "falta de utilización de acciones positivas y la ausencia de indicaciones sobre los elementos esenciales, que generan efectos sugestivos, falsas convicciones, impresiones erróneas. Creando expectativas que el producto promocionando no pueden satisfacer" (26).

Para realizar la publicidad engañosa o desleal, el fabricante toma en cuenta la capacidad intelectual y el condicionamiento psicológico de las personas a quien va dirigida. Del espíritu del legislador se desprende el fin de protección al sector socialmente débil, víctimas del desarrollo tecnológico. Lo anterior, tiene sustento en aquella norma que prescribe la prohibición de engañar a quienes por virtud de su carencia de información v.gr. cultura, son más susceptibles de ser confundidos por este tipo de información.

Adriana Cabezuet Uribe (27), define a la publicidad como "el conjunto de técnicas y medios de comunicación dirigidos a atraer la atención al público hacia el consumo de determinados bienes o a la utilización de ciertos servicios".

La LFPC, trata de evitar que, a través de cualquier técnica o medio de comunicación, se engañe al consumidor, exagerando la calidad o la utilización de los productos que se encuentran en el mercado. Se exige a su vez que la publicidad sea veraz,

25 Stiglitz, Gabriel A., Op. Cit. p. 17.

26 Ibidem, p. 18.

27 Citado en Cordero Sánchez Dávila, Jorge A. Coordinador, Coloquio Internacional de la protección jurídica del consumidor, Nueva Imagen-UNAM, México, 1981, p. 180.

comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes u otras descripciones que puedan inducir a error o confusión.

Asimismo, se obliga al fabricante, importador o comerciante; cuando se trate de productos empacados o envasados, incluir la información que se expresará en sus envolturas o empaques y que será de la siguiente manera:

1. En idioma español;
2. Especificar su lugar de origen;
3. El precio en moneda nacional;
4. Su contenido neto;
5. La cantidad de materia o mercancía que contenga;
6. En el caso de productos alimenticios se deberá especificar el contenido neto total, cuando estos se encuentren compuestos por parte líquida y sólida, así como la cantidad de masa drenada.
7. Su peso y medida; v.gr. en metros, kilogramos, etc. conforme al Sistema General de Unidades de Medidas. (28)
8. Las instrucciones para su uso y las garantías que por ellos se ofrezcan.

También establece, que tratándose de productos o servicios que se consideren peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente, se indique, anexando un instructivo, el uso del producto y las advertencias necesarias sobre la peligrosidad del mismo. De lo anterior surge la duda... ¿Cuándo podemos considerar que un producto es peligroso?

28 Ley Federal de Metrología y Normalización, Título Segundo, Metrología, Capítulo I, "Del Sistema General de Unidades de Medida, artículos del 5 al 23.

El Acuerdo sobre los Criterios de Garantía y de Información al Consumidor para los Productos de Fabricación Nacional e Importados (29), establece:

Son productos peligrosos para su uso, aquellos que puedan afectar la salud, integridad o la seguridad del consumidor.

El calificativo de peligroso se da en función de su diseño o uso:

- Los que contenga corrosivos, o produzcan sustancias tóxicas;
- Los que contengan partes cuyo movimiento pueda ocasionar lesiones o daños materiales;
- Los que puedan ocasionar implosión o explosión;
- Aquellos que su función sea alcanzar temperaturas mayores a 60° C, en partes accesibles; así como los que no estén diseñados para ello, puedan alcanzar esa temperatura en dichas partes;
- Los que contengan piezas punzocortantes;
- Son considerados peligrosos los productos eléctricos ya que pueden provocar descargas.

En caso de que no se hagan las advertencias necesarias para el uso de un producto peligroso, se deberá responder por el daño causado por la omisión. Aplicándose supletoriamente el Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República Mexicana en Materia Federal, el artículo 1913 establece:

"Cuando una persona hace uso de mecanismos, instrumentos, aparatos o sustancias peligrosos por sí mismos, por la velocidad que desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable, por la energía de la corriente eléctrica que conduzca o por otras

29 Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 27 de febrero de 1990.

causas análogas, está obligada a responder por el daño que cause, aunque no obre ilícitamente, a no ser que demuestre que ese daño se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima."

La jurisprudencia al respecto establece:

"RESPONSABILIDAD OBJETIVA. ES INDEPENDIENTE DE LA CULPABILIDAD DEL AGENTE.- Para que proceda la indemnización a causa del daño producido por el uso de instrumentos peligrosos, no se requiere la existencia de un delito y ni siquiera (sic) la ejecución de un acto civilmente ilícito, pues lo único que debe probarse es que el daño existe, así como la relación de causa a efecto. Los elementos de la responsabilidad objetiva son: 1º Que use un mecanismo peligroso. 2º Que se cause un daño. 3º Que haya una relación de causa a efecto entre el hecho y daño, y 4º Que exista culpa inexcusable de la víctima.(30)

El tipo penal que encuadra en este caso, es el de lesiones, regulado en el artículo 288 del Código Penal para el Distrito Federal, que a la letra dice:

"Bajo el nombre de lesión se comprende no solamente las heridas, escoriaciones, contusiones, fracturas, dislocaciones, quemaduras, sino toda alteración en la salud y cualquier otro daño que deje huella material en el cuerpo humano, si esos efectos son producidos por una causa externa."

Para evitar el deterioro o daño a los consumidores, la Procuraduría puede ordenar independiente de las sanciones a que se haga acreedor:(31), la suspensión de la

30 Apéndice de Jurisprudencia de 1917 a 1965 del Semanario Judicial de la Federación. Cuarta parte. Tercera Sala. p. 972 (846).

31 Artículo 35 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

publicidad violatoria de la ley, ordenar que se hagan las correcciones necesarias en su caso -Publicidad Correctiva-(32).

La falta de veracidad o apego a las normas en materia de publicidad, dará lugar a las sanciones legales que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, la multa hasta por ochocientos veces el SMGV para el D.F., según y el artículo 126 de la LFPC, y el cumplimiento de lo ofrecido o, en su defecto, la reposición de los gastos necesarios que hubiere efectuado el consumidor o el pago de daños y perjuicios.

El Código Civil citado en sus artículos 2108 y 2109 respectivamente erige:

"Se entiende por daño la pérdida o menos cabo sufrido en el patrimonio por falta del cumplimiento de una obligación."

"Se reputa perjuicio la privación de cualquiera ganancia lícita, que debiera haberse obtenido con el cumplimiento de la obligación."

3.4. DE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS

Las promociones y ofertas, se encuentran reguladas en el capítulo cuarto de la ley. El artículo 46, define a las promociones como prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes y servicios, con incentivos de proporcionar beneficios a los consumidores.

Gutiérrez y González la define como queda:

32 Publicidad Correctiva. Publicidad diseñada para eliminar cualesquiera efectos residuales de atribuciones publicitarias engañosas hechas por los mercadólogos. Schiffman G. Leon, Lazar Kanuk Leslie, Comportamiento del consumidor, 3a. ed. Prentice-Hall panamericana, S.A., Londres, 1987. p. 725.

"La oferta al público es una declaración unilateral de voluntad, recíptica, hecha a toda persona que pueda tener conocimiento de ella, con la expresión de los elementos esenciales de una prestación que se ofrezca cumplir, seria y hecha con el ánimo de satisfacer en su oportunidad, si fuere el caso". (33)

El Código Civil, en su artículo 1860, relativo a la oferta de venta, establece:

"El hecho de ofrecer al público objetos en determinado precio, obliga al dueño a sostener su ofrecimiento"

En la última parte del artículo 46 de la LFPC, sólo se establece que las palabras oferta, barata y remate, son ofrecimientos al público de productos o servicios a precios menores que los normales, pero no define que es un ofrecimiento al público, dando por hecho, que todos los consumidores, tienen conocimiento de éstos conceptos. En muchos casos -como este-, tenemos que consultar la doctrina civil y los códigos, para aclarar dudas, en que la ley en estudio hace caso omiso.

Con esto no queremos decir que se debe regular cada palabra que se plasme en esta ley, pero sí los conceptos más esenciales, como en este caso, "Promociones y Ofertas", al igual que en el capítulo anterior los de información y publicidad.

Para la realización de promociones, no se requiere de previa autorización, salvo que se haya publicado alguna norma oficial mexicana sobre el producto o servicio que se vaya a promocionar.

El artículo 48 establece los requisitos para las promociones y ofertas:

"I. En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos. Si no se

33 Gutiérrez y González, Ernesto, Derecho de la obligaciones, 9a.ed., Porrúa, México, 1993, p. 491

fijan plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta que se haga del conocimiento público la revocación de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión; y

- II. Todo consumidor que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate."

Ninguna persona podrá ser excluida de participar en ellas, ni siquiera bajo el pretexto de pretenderse una clientela selecta, cuando cumpla los requisitos de la promoción o la oferta.

La Ley General de Salud(34) y el Reglamento sobre Promociones y Ofertas(35), establece normas y procedimientos para llevar a cabo las promociones y ofertas y en que casos se prohíbe realizar estas, sobre algunos productos que se encuentran en el mercado como son: las bebidas alcohólicas, tabacos, y productos usados o reparados.

Debemos de hacer notar que en algunos casos no opera correctamente esta ley, v.gr. el Reglamento de esta materia, establece la prohibición de promociones y ofertas de bebidas alcohólicas, pero al mismo no se respeta ya que se permiten descuentos de un tanto por ciento sobre estos productos en tiendas de autoservicios, en estos casos no se observa la ley, siendo estas prácticas llevadas a cabo con frecuencia.

En caso de incumplimiento por parte del oferente, -le llamamos así, porque las promociones y ofertas son ofrecimientos al público- se podrá exigir su cumplimiento, aceptar otro bien o servicio, la rescisión del contrato o el pago de daños y perjuicios,

34 Publicada en el Diario Oficial de la Federación.

35 Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 26 de septiembre de 1990.

independientemente de la sanción que se le pueda imponer como lo mencionaremos en los párrafos siguientes.

La PROFECO, es la autoridad encargada de vigilar el cumplimiento de las disposiciones antes mencionadas. En caso de violación a las mismas, se podrá sancionar con multa hasta por ochocientas veces el equivalente al SMGV para el D.F.

En caso de que se realice una promoción en la que el precio sea mayor al que normalmente se encuentre en el mercado, se podrá infraccionar con multa hasta por mil quinientas veces el SMGV en el Distrito Federal.

Del 1º de enero al 9 de junio de 1994, diferentes empresas difundieron publicidad engañosa violando las disposiciones relativas a las promociones y ofertas, entre ellas se encuentran Gigante, Sears, EleKtra, Suburbia, Sanborns, Wings, Tomboy, Tiendas OXXO, Agencia de Viajes Doris, S.A., Taesa, Teatro Helénico, Super Mario, Aurrera, Woolworth, Liverpool y Bimbo.(36).

3.5. DE LAS VENTAS A DOMICILIO, MEDIATAS O INDIRECTAS

El capítulo quinto del cuerpo normativo en análisis, esta dedicado a la regulación de las ventas a domicilio, mediatas o indirectas, introduciendo diversas innovaciones. En primer término tenemos que definir que se entiende por contrato de compraventa:

Zamora y Valencia nos dice: "El contrato de compraventa es aquel por virtud del cual, una persona llamada vendedor se obliga a entregar una cosa o a documentar la titularidad de un derecho, a la otra parte contratante, llamada comprador, quien como

36 Revista del Consumidor, núm 211, septiembre de 1994.

contraprestación se obliga a pagar un precio cierto y en dinero, y que produce el efecto translativo de dominio respecto de los bienes que sean materia del contrato."(37)

El Código Civil establece en su artículo 2248:

"Habrá compraventa cuando uno de los contratantes se obliga a transferir la propiedad de una cosa o de un derecho y el otro a su vez se obliga a pagar por ellos un precio cierto y en dinero".

El artículo 51 de la LFPC nos dice "Por ventas mediatas o indirectas se entiende todas aquellas que se propongan o lleven a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor, incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este artículo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagados de contado."

Las ventas a domicilio deberán contar con los siguientes requisitos:

1. Establecerse por escrito,
2. Tener los datos de identificación del proveedor,
3. Especificar la mercancía o servicio
4. Señalarse las garantías que se otorguen.

Si la venta se realiza por teléfono, televisión, servicios de correo, mensajería u otro, los proveedores deberán cerciorarse que la entrega del bien o servicio, se haga en el domicilio del consumidor, o bien éste que haya sido plenamente identificado.

37 Zamora y Valencia, Miguel Angel, Contrato civiles, 4a. ed. Porrúa S. A. México 1992, p. 77.

Los proveedores deberán permitir que el consumidor haga reclamaciones o devoluciones en un término de 5 días hábiles, en caso de que sea un bien; tratándose de servicios se tendrá un término de 10 días hábiles, por medios similares a los utilizados para la venta; salvo pacto en contrario, estarán obligados a cubrir los costos de transporte en caso de devoluciones y reparaciones.

Si se hacen cargos en forma automática al recibo telefónico o a una cuenta de tarjeta de crédito, en forma clara se deberá advertir lo conducente al consumidor.

En las ventas a domicilio, podemos darnos cuenta, que al ser ofrecidos los productos fuera de locales comerciales, el consumidor no tiene la oportunidad de comparar con otros productos semejantes antes de adquirirlos, en relación a la calidad, precio, etc., siendo los consumidores sorprendidos por parte del proveedor, induciendo a adquirirlos, exagerando en repetidas ocasiones sobre el uso y calidad de algún producto. La LFPC, ha establecido un plazo de 5 días hábiles, para rescindir la venta en caso de que no satisfaga los requerimientos que se le haya prometido al consumidor, o que no esté conforme con el producto.

En el caso de incumplimiento, se podrá infraccionar hasta por mil quinientas veces el SMGV para el Distrito Federal.

3.6. DE LOS SERVICIOS

La prestación de servicios al igual que en otros capítulos se establecen los requisitos a seguir v.gr., tratándose de tarifas deberán exhibirse a la vista del público, con caracteres legibles.

Los proveedores de servicios no podrán establecer preferencias o discriminaciones por selección de clientela o reserva del derecho de admisión. Empero, ¿que sucede con las nuevas tiendas de autoservicio que se han establecido en el país?

v.gr. PRICE CLUB y SAM'S CLUB o bien los centros nocturnos. Estas empresas presentaron contratos de adhesión a la PROFECO para su autorización de los servicios prestados, pero ¿que no es un violación la selección de clientela a la que se esta sujeto para asistir a este tipo de establecimientos?

Dejamos por el momento esta interrogante, haciendo la aclaración de nueva cuenta, que dichos contratos están aprobados por la PROFECO, lo que hace suponer, que por algún mecanismo "legal", han podido quedar exceptuadas de lo antes mencionado.

En este mismo capítulo se regulan los servicios de tiempo compartido, el artículo 64 de la ley en análisis establece:

"La prestación del servicio de tiempo compartido, independientemente del nombre o de la forma que se dé al acto jurídico correspondiente, consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por períodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que, en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos".

Este concepto se toma casi igual del "Reglamento de la Prestación del Servicios Turísticos del Sistema de Tiempo Compartido". (38)

Desde su creación (*de facto*, más no de *iure*), han tenido una naturaleza jurídica *sui generis*, y que aún, hoy en día, no se ha regulado lo suficiente.

Estos artículos de la LFPC, sólo establecen los requisitos que deben contener el contrato que se realice para la prestación de servicios de tiempo compartido, sin más especificaciones sobre los mismos.

38 Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 21 de agosto de 1989.

Si se trata de venta o preventa de servicios de tiempo compartido, el contrato correspondiente contendrá conforme al artículo 65 los siguientes requisitos: el nombre y domicilio del proveedor; el lugar en donde se preste el servicio; los derechos de uso y goce de los compradores; los gastos de mantenimiento, y la descripción de fianzas o garantías que deban otorgarse.

En el capítulo de sanciones, la infracción por la violación de los artículos que regula la prestación de servicios del sistema de tiempo compartido, establece que se sancionará con multa hasta por dos mil veces el equivalente al salario mínimo general vigente al Distrito Federal.

3.7. DE LAS OPERACIONES A CREDITO

En este capítulo, se especifican modalidades y requisitos de las operaciones a crédito.

Por operaciones a crédito, podemos entender las transacciones comerciales que se pactan entre particulares, para adquirir bienes o servicios, acordando que el pago del precio se realice en parcialidades.

La doctrina civil, establece que esta figura es una compraventa en abonos -con modalidades-, así como la compraventa con reserva de dominio que también es regulada por la LFPC.

Rojina Villegas nos dice que "la venta en abonos sin reserva de dominio, la modalidad consiste en que el precio se va cubriendo en exhibiciones periódicas, y por esto esta venta se combina con el pacto comisorio, es decir, con una cláusula de rescisión del contrato en caso de incumplimiento." (39)

39 Rojina Villegas, Rafael, Compendio de derecho civil mexicano, contratos, 21a. ed. Porrúa S.A. México, 1991, p. 160.

La compraventa en abonos sin reserva de dominio, es aquella en la cual sí, se transmite la propiedad de la cosa vendida, aunque el precio no haya sido cubierto.

El artículo 2312, primer párrafo del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, regula la compraventa con reserva de dominio, que a la letra dice:

"Puede pactarse válidamente que el vendedor se reserve la propiedad de la cosa vendida hasta que su precio no haya sido pagado."

La compraventa con reserva de dominio, es aquella en que la propiedad de la cosa no se transferirá al comprador, hasta que se realice un acontecimiento futuro e incierto, es decir, depende de una condición suspensiva como es el pago del precio.

La LFPC, al igual que el Código citado, regula este tipo de ventas, pero se establecen características específicas que se deben cumplir como son las que se regulan en el artículo 66; que deberán realizarse en este tipo de operaciones, es decir, proporcionar informes sobre el precio de contado; el monto y detalle de los cargos; el número de los pagos a realizar y su periodicidad, así como lo relativo al derecho a liquidar anticipadamente y la forma en determinar los intereses, si se utiliza una tasa fija o variable.

Los intereses se calcularán sobre el precio al contado, sin contar el enganche pagado. En todo caso, deberán respetarse los precios pactados, aun cuando se trate de ventas con reserva de dominio. Los intereses se podrán capitalizar, pero sólo se causarán sobre saldos insolutos, decir, aquellos que no han sido cubiertos por completo cuando exista acuerdo previo entre las partes. En estas operaciones, si hay incrementos por pagos mediante tarjetas de crédito, se especificaran claramente al consumidor.

Por otro lado, de darse la rescisión de la operación a crédito, las partes se restituirán mutuamente las prestaciones que se hubiesen hecho.

En el caso de presentarse infracción a la ley por violación a estas disposiciones, se podrá imponer multa hasta por mil quinientas veces el equivalente al SMGV para el Distrito Federal.

3.8. DE LAS OPERACIONES CON INMUEBLES

Corresponde al capítulo octavo lo relativo a las operaciones con inmuebles, cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar los inmuebles durante periodos determinados o determinables.

Si la operación se concerta por contratos de adhesión, éstos deberán satisfacer los requisitos que se señalan con el texto de la ley que se analiza.

Cabe señalar que en la ley anterior, se regulaba también lo relativo al arrendamiento inmobiliario; incluso, cuando fue expedida la presente ley, el último párrafo del artículo 73 se contemplaba cuestiones de arrendamiento, sin embargo, actualmente no es así.

3.9. DE LAS GARANTIAS

En el capítulo noveno se aborda lo conducente a las garantías, que consiste en proteger a los consumidores, sobre algún riesgo o necesidad que pueda ocurrir al producto, servicio o bien adquirido, esta ley señala que en el caso en que se ofrezca póliza de garantía, deberán expedirse por escrito, de manera clara y precisa, indicándose el alcance, duración y domicilio para reclamaciones. Dicha póliza de garantía se debe entregar al consumidor en el momento de recibir el bien o servicio.

Las garantías nunca podrán ser inferiores a las que determinen las leyes, ni establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos de los adquirentes.

En el año de 1990, se publicó en el Diario Oficial, el Acuerdo sobre los Criterios de Garantía y de Información al Consumidor para los Productos de Fabricación Nacional e Importados. Este acuerdo establece, que cuando se trate de productos nacionales e importados, en donde se ofrezca póliza de garantía, serán responsables solidarios tanto el productor como el proveedor para hacer efectiva la garantía.

También se establecen en este acuerdo los datos que deberán contener las pólizas de garantía: Nombre y denominación o razón social y domicilio del fabricante, ya sea nacional o importador de productos eléctricos; identificación del producto; domicilio donde los consumidores puedan hacer efectiva la garantía; lugar donde se puedan obtener refacciones y partes de los productos; conceptos que cubre la garantía y sus limitaciones y excepciones, así como el procedimiento para hacerla efectiva.

Además se debe indicar la fecha en que el consumidor recibió el producto y el lugar donde lo adquirió. Asimismo, se establece que los productos electrónicos y eléctricos no podrán tener una garantía menor a tres meses. En el caso de productos electrodomésticos no podrá ser menor a un año. La garantía se contará a partir de la entrega del bien al consumidor.

La garantía se debe hacer efectiva con la sola presentación de la póliza, en caso de alguna reparación o defecto del producto, el fabricante nacional o el importador, están obligados a remplazar las piezas necesarias sin costo alguno para el consumidor.

Esta responsabilidad no será exigible, cuando no se haya hecho uso del producto en condiciones normales o cuando haya sido reparado por personas no autorizadas en la garantía. Estas excepciones deberán contenerse en forma expresa en la póliza, en caso

contrario, el fabricante o importador no quedarán liberados de la obligación de hacer la efectiva.

En caso de que el consumidor no quede conforme, este puede pedir la reducción del precio, indemnización o la rescisión de la compra efectuada (es importante observar, como desde el derecho romano, las acciones como v.gr. la *cuanti minoris* han prevalecido hasta nuestros días). El proveedor debe reintegrarle el precio pagado. En el caso que tenga vicios ocultos, podrá exigir el pago de daños y perjuicios.

3.10. DE LOS CONTRATOS DE ADHESION

En el capítulo décimo se regulan los contratos de adhesión, en donde la ley da un concepto que a nuestro parecer, puede confundir a los consumidores, ya que por contrato, entendemos el acuerdo de dos o mas voluntades para crear y transmitir derechos y obligaciones y por adhesión entendemos consentir, aprobar o aceptar.

Existen algunas corriente que no están de acuerdo con esta concepción y no aceptan denominarlos contratos de adhesión. En los siguientes párrafos, expondremos dos corrientes sobre la naturaleza y concepción del contrato de adhesión y nuestra opinión sobre esta figura jurídica.

Esta esta modalidad al contratar aparece a fines del siglo XIX, con elementos semejantes a los de un contrato. Los tratadistas de la época establecieron criterios sobre esta figura, contraponiéndose sus opiniones, si se considera un contrato o no.

La primera corriente establece que el contrato de adhesión es sólo un acto unilateral. La Sallé (40) expone, que en este tipo de contratos no existe un acuerdo de

40 Citado en Gutiérrez y González, Ernesto, Op. Cit. p. 475.

voluntades entre los contratantes, ya que se encuentran elaborados en forma impresa y sólo falta anexarles el precio, fecha etc..

León Duguit(41) -que esta de acuerdo con Sallé-, opina que: "es un error querer referir esa adhesión a la idea de contrato clásico. No hay en este caso, dos voluntades, una en presencia de la otra que entre en contacto y se pongan de acuerdo; hay una voluntad que, en efecto, ha establecido un estado de hecho de orden general y permanente, y otra voluntad que quiere aprovecharse de este estado de hecho. En estos casos, puede decirse que no hay un contrato, sino que se presenta un acto unilateral por parte del oferente".

La segunda corriente es establece que el contrato de adhesión, sí es un contrato.

Dereux(42) afirma que, en realidad estos actos de adhesión sí son contratos, ya que para nacer, presuponen necesariamente una voluntad común de dos o más personas, pues no se pueden considerar que esos actos existen antes del momento en que se ha producido la adhesión. Establece que existen dos tipos de cláusulas en estos contratos: las esenciales y las accesorias.

Las primeras son aquellas en las que el oferente y el adherente, en vista de las circunstancias en que se crea el contrato, consideran como básicas para ambas partes y sólo esas pueden engendrar efectos jurídicos esenciales. Las segundas sí son impuestas por una de las partes.

El tercero en discordia es Ernesto Gutiérrez y González quien establece, que esta figura jurídica no es contrato de adhesión, ni acto unilateral sino "guiones

41 *Ibidem*, p. 476.

42 *Ibid.* p. 476.

administrativos", definiéndolos como actos jurídicos con naturaleza especial y propia, que por inercia se han incluido en figuras jurídicas equivocadas.

Este autor, no niega que esta figura nació como un contrato privado, pero justifica que el Derecho, como otras materias, han sufrido constantes cambios teniendo que modernizarse y este es uno de esos casos, en que de tener el carácter de contrato privado en donde se ventilaban intereses de particulares, pasaron a ser de intereses de la colectividad, cambiando la esencia jurídica y social de estos guiones.

Los guiones administrativos - advierte- cuenta con esencia jurídica propia y que tiene como elementos de existencia, no sólo el consentimiento y el objeto, sino también la voluntad del Estado, pero no en forma de sanción general que otorgan las leyes generales, permanentes y abstractas y que se ponen en movimiento por actos de los particulares.

La voluntad del Estado interviene como elemento esencial y definitivo, pues autoriza conforme a la ley, a los particulares o a los organismos paraestatales para que proporcionen el servicio público que entraña todo guión administrativo.

Con relación a lo que dice este último autor existen tres elementos esenciales en estos guiones administrativos, sin los cuales no podrá existir esta figura en términos de la ley, los elementos serían: elaboración del contrato por parte de la persona física o moral que va a prestar el servicio -proveedor-, la autorización de Estado a través de un órgano administrativo del guión -PROFECO- y el consumidor.

Manuel Bejarano Sánchez al respecto afirma que el contrato de adhesión:

"1. Si bien en sus orígenes encuadraba en el esquema del contrato, a partir de la injerencia del Estado en su ordenación, resulta injustificado asimilar ambas figuras.

2. Tampoco podrán ser declaraciones unilaterales en vista de que su formación supone la presencia de dos voluntades jurídicas. Por añadidura, el argumento útil para descartar la figura del contrato es igualmente adecuado para afirmar que no se trata de un acto unilateral.
3. El "contrato de adhesión" se separa cada vez más de la categoría del contrato, para convertirse en una institución: ha ido de la regulación autónoma de las partes hacia la ordenación heterónoma por el Poder Público, a través de Leyes de orden público; "con la socialización, la institución tiende a invadir la esfera de contrato". (Mazuaud)" (43)

Este autor rechaza que este tipo de actos se encuadren en la figura de contrato tradicional o de un acto unilateral, ya que es imposible regular el clausulado con libertad y autonomía y es necesario acatar las disposiciones imperativas que lo conforman. Considera a este tipo de actos llamados contratos de adhesión, como acto-institución ya que sigue siendo un acto jurídico en donde se exterioriza la voluntad de dos o más personas para producir consecuencias jurídicas, pero es también una institución porque las consecuencias jurídica se producen en los términos establecidos por la ley en forma ineludible y otras normas de manera obligatoria emitidas por una autoridad pública.

La Ley Federal de Protección al Consumidor define el contrato de adhesión en su artículo 85 como sigue:

"Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de productos o la prestación de servicios, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato."

43 Citado en Bejarano Sánchez, Manuel, Obligaciones civiles, 3a. ed. Harla S.A. 1984, p. 65.

¿Como se lleva a cabo esta autorización hecha por la Procuraduría?

La PROFECO realiza la autorización de estos contratos a través de un procedimiento que explicaremos de manera breve en el párrafo siguiente :

El proveedor presenta ante la Dirección General Jurídica Consultiva, su contrato con la documentación necesaria sobre la materia a tratar, la Procuraduría a su vez, lo recibe dictando un acuerdo de radicación en el cual se recibe todos los documentos que se anexan al guión, este es turnado al personal autorizado por el jefe de departamento correspondiente para su estudio y revisión, si no tiene todos los requisitos señalados por la ley, se dicta un acuerdo en el que se notifique al proveedor señalando las omisiones o errores del contrato para que se le hagan las modificaciones correspondientes para su aprobación (en el caso de que el proveedor no haga las correcciones señaladas, se dicta una resolución en un término de 30 días y se manda al archivo como asunto concluido por falta de interés), hechas ya las correcciones o en el caso que no las necesite, si no se emite resolución se tiene por aprobada, expidiéndose así otro acuerdo para que se registre el mencionado contrato. Posteriormente se levanta una acta de comparecencia donde el proveedor recibe el contrato de adhesión debidamente registrado para que pueda realizar su actividad comercial.

De esta manera el proveedor también se protege al prestar un servicio o al vender o conceder el uso temporal de un bien con un consumidor, ya que el contrato se encuentra aprobado, evitándose así controversias innecesarias con los consumidores, ya que el proveedor también se encuentra protegido al estar autorizado el contrato por la Procuraduría.

Presentar ante la Procuraduría los contratos para su autorización no es obligatorio, con la excepción de que exista alguna Norma Oficial Mexicana sobre la

materia. La SECOFI, puede sujetar a los proveedores a registrar sus contratos de adhesión ante la Procuraduría.

La ley establece algunas cláusulas que los contratos de adhesión deben contener:

Deberán estar redactados en idioma español, con caracteres legibles a simple vista y cuando así lo ordenen las normas oficiales mexicanas, estarán sujetos a registro ante la Procuraduría.

En el artículo 90 se especifican las cláusulas que no serán válidas y que, en consecuencia, se tendrán por no puestas en los referidos contratos de adhesión, como son: permitir al proveedor modificar el contrato sin opinión del consumidor; liberar o trasladar la responsabilidad civil del proveedor; prescripción no establecida en la ley; la prescripción de algunas formalidades o acciones en el contrato y obligar al consumidor someterse a tribunales extranjeros.

En nuestra opinión el problema se presenta en este figura, en lo que se refiere a que el proveedor en forma voluntaria presenta estos contratos de adhesión ante la PROFECO, esto quiere decir, que al ser voluntaria, se siguen celebrando contratos de adhesión sin autorización o registro, imponiéndose cláusulas abusivas, y sólo son obligatorias cuando se haya expedido una Norma Oficial Mexicana respecto de un producto o servicio.

En este caso el consumidor sigue desprotegido en materia de contratos de adhesión, ya que no se esta previniendo en todos los casos que se le impongan cláusulas inequitativas y sólo favorables para el proveedor en las relaciones de consumo, sino que ya realizado este contrato, algunas veces el consumidor reclama los hechos ya consumados ante la PROFECO, no encontrándose en estos casos prevención de daños patrimoniales o morales.

Nuestra propuesta es que se regulen como obligatoria la revisión, autorización y registro de estos contratos.

3.11. DEL INCUMPLIMIENTO

En el capítulo XI se conjuntan preceptos relativos al incumplimiento de los proveedores.

Se establece que si por cualquier motivo el consumidor realiza pagos en exceso, tendrá derecho a la recuperación de los mismos; si el proveedor no restituye lo recibido de más, dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la reclamación, además de las sanciones que procedan, estará obligado al pago de intereses.⁽⁴⁴⁾

No haremos mayor análisis del presente capítulo, toda vez que lo relativo a este lo hemos tratado en líneas anteriores.

3.12. DE LA VIGILANCIA Y VERIFICACION

Este capítulo es de total importancia, ya que la Dirección de Inspección y Vigilancia, es la encargada de llevar a cabo las visitas de vigilancia y verificación, para brindar servicios oportunos de previsión, así como observar, que se cumplan con las disposiciones establecidas en esta ley.

Estas visitas se llevan a cabo en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o en los que se presten servicios, sobre todo para comprobar la observancia de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Los fines que persiguen estas actividades son:

⁴⁴ Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México o cualquier otra tasa que lo sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros.

1. El cumplimiento de precios y tarifas señaladas por la SECOFI.
2. El cumplimiento de normas oficiales mexicanas de pesas y medidas.
3. Anexar los instructivos, garantías y especificaciones industriales que se establecen en los ordenamientos de la materia.

Para llevar a cabo estas visitas, la PROFECO cuenta con un grupo de inspectores que realizan funciones de verificación y vigilancia, estos deben informar a las autoridades acerca de los hechos que se observen en los establecimientos visitados, aunque sabemos que es imposible tener un control total de los comercios existentes en el país, lo que hace imposible realizar una verificación y vigilancia en la totalidad de los productos que se encuentra en el mercado.

Los inspectores, realizan sus visitas de la siguiente manera:

Se presenta al establecimiento con su identificación respectiva debiendo proporcionar al proveedor el oficio de comisión original con su nombre completo como siguiente acto, se le debe permitir el acceso para que realice su visita, iniciará por preguntando los datos que se indican en el acta de verificación posteriormente se le pide al proveedor nombre dos testigos para que estén presentes al levantarse el acta de inspección y plasmen su firma, en caso de no hacerlo, el inspector nombrará los testigos.

En el acta deben constar los hechos que verifique el inspector. El comerciante podrá manifestar en el acto su opinión sobre los hechos expresados; debe ser firmada por el comerciante y los testigos y se debe entregar copia autógrafa del acta al comerciante. (45)

45 El fundamento legal para la realización de estas visitas se encuentra previsto en los artículos 14, 16 y 28 constitucionales, 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 20, 24, fracciones XII y XIV, 25, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 49, 50, 54, 55, 57, 58, 62, 91, 92, 96, 97, 98, 108, 123 y demás relativos de la LFPC.

Cuando el proveedor, no cumpla con los requisitos establecidos por la ley sobre los productos o servicios ofrecidos, se le entregará al comerciante, una cédula de notificación para que en un término de 10 días hábiles, manifieste a lo que su derecho convenga. En el caso de alimentos básicos, se reducirá el término a 24 horas, siguiéndose así el procedimiento por infracción a la ley, que explicaremos más adelante.

En artículo 98 se establecen las facultades de los inspectores:

- "... I. Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;
- II. Verificar precios, cantidades, cualidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta ley;
- III. Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor, y
- IV. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley".

De las visitas de vigilancia y verificación, se levantarán actas detalladas para evitar molestias indebidas a los proveedores.

Esta funciones que realiza la PROFECO, son de suma importancia, ya que es la encargadas de vigilar que se respeten los preceptos regulados por la ley en análisis, debiéndose destacar, que la Dirección mencionada no cuenta con suficiente personal para llevar a cabo sus funciones, v.gr. tener el control de los establecimientos, que ofrecen al público productos, bienes o servicios que se encuentran funcionando en nuestro país, aunque, resulta difícil tener un control de dichos establecimientos, ya que en el país, cambian de giro diariamente y aparecen otros.

Consideramos necesario el fortalecimiento de las actividades de vigilancia y verificación, ya que constituyen una función primordial en la protección al consumidor.

3.13. PROCEDIMIENTOS

El capítulo décimo segundo, regula a los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones de la ley.

Para estudiar los procedimientos ante la Procuraduría, tenemos que establecer primero, los términos para la interposición de las reclamaciones ante la misma

El artículo 14 de la LFPC, establece como regla general, el plazo de un año para hacer valer sus derechos, sin embargo, constituye una excepción a lo dispuesto por el numeral 84, al disponer que este término podrá ampliarse, cuando el consumidor demuestre que intentó hacer efectiva la garantía en el tiempo establecido y el proveedor se negó a aceptarla.

Otro supuesto, es el contenido en el artículo 93, que establece un término de dos meses para presentar reclamaciones indistintamente al vendedor o al fabricante; en los casos del artículo 92, siempre y cuando no sea alterado el producto por el consumidor; que no lo haya usado en las condiciones propias del producto o si ha sufrido deterioro irreparable o grave por causas imputables al consumidor. En el artículo 105, se establece otra excepción; los consumidores deberán presentar sus reclamaciones dentro de los seis meses siguientes:

- "I. 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;
o

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

II. Tratándose del otorgamiento del uso y goce temporal de bienes:

a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o

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".

3.13.1. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Para estudiar el procedimiento administrativo debemos apuntar algunos conceptos y diferencias de suma importancia. En primer término, haremos la diferencia entre proceso y procedimiento.

Para Carnelutti(46) "el proceso es, judicial o jurisdiccional, el que realizan los órganos jurisdiccionales; en este aspecto, serán procesos los que se realizan ante los órganos del Poder Judicial y ante aquéllos órganos del poder administrativo que solucionan conflictos."

Calamandrei(47) apunta: "el proceso es una serie de actos coordinados y regulados por el Derecho Procesal, a través de los cuales se verifica el ejercicio de la jurisdicción"

46 Citado en Acosta Romero, Miguel, Teoría general de derecho administrativo, 8a. cd. Porrúa S.A., México 1988, p. 670.

47 *Ibidem*.

Según Acosta Romero(48) "proceso es el conjunto de actos realizados conforme a determinadas normas, que tienen unidad entre sí y buscan una finalidad, que es la resolución de un conflicto, la restauración de un derecho, o resolver una controversia preestablecida, mediante una sentencia.

En lo relativo al procedimiento, el mismo autor indica que es: "un conjunto de actos realizados conforme a ciertas normas para producir un acto." (49)

Rafael De Pina(50) apunta, "Conjunto de formalidades o trámites a que está sujeta la realización de los actos jurídicos civiles, procesales, administrativos y legislativos."

Como podemos distinguir, proceso y procedimiento son conceptos diferentes, ya que para llevar a cabo un proceso es necesario un procedimiento, pero si se realiza un procedimiento, no es necesario llevar a cabo un proceso. El proceso tiene como finalidad la resolución de un litigio y el procedimiento, se puede realizar fuera de un proceso, siendo una consecución de actos para llegar a un acto en particular.

Después de apuntar estos conceptos generales anotaremos algunos sobre el procedimiento administrativo.

Gabino Fraga, nos dice que el procedimiento administrativo es un conjunto de formalidades y actos que preceden y preparan un acto administrativo.

Acosta Romero, refiere que es un conjunto de actos señalados en la ley, para la producción del acto administrativo (procedimiento previo), así como la ejecución voluntaria y la forzosa, ya sean internas o externas.

48 *Ibíd.*, p. 679.

49 *Ibíd.*, p. 679.

50 De Pina Vara Rafael, *Diccionario de derecho*, 7a. ed., Porrúa S.A., México 1978, p. 315.

Las características del procedimiento administrativo depende de la intervención de los particulares. Cuando intervienen los particulares, se deben llenar ciertos requisitos, dependiendo del caso y la ley que se aplique.

El procedimiento ante la PROFECO, se realiza de la manera siguiente:

1. **RECEPCION Y REGISTRO DE LA RECLAMACION O QUEJA.** La reclamación -se le conoce también como queja-, (51) puede presentarse en cualquier oficina o dependencia de la PROFECO(52) en forma oral, escrita o por vía telefónica, llenándose el formato RQ-01 -registro de queja- que debe contener los siguientes requisitos:

- Nombre completo del consumidor, calle, número, colonia, delegación o municipio, código postal y número telefónico.
- Descripción del bien o servicio que se reclama.
- Nombre del proveedor -persona física o moral-, domicilio y número telefónico.
- Motivo de la reclamación, es decir, una relación sucinta de los hechos, aportando los elementos necesarios para que proceda.
- En el formato RQ-01, se deberán plasmar los preceptos violados por parte del proveedor.

En nuestra opinión, es el acto por virtud del cual se da parte a la Procuraduría, para que conozca del asunto reclamado por el consumidor, con base en el procedimiento establecido por la ley, con el fin de llegar a un acuerdo entre el consumidor y proveedor.

51 Aunque en la ley se le conoce como reclamación en la praxis, la PROFECO también le denomina como queja, sin que tenga mayor diferencia.

52 Ver. apartado relativo a las autoridades, p. 112 a la 135.

La Procuraduría puede rechazar de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes v.gr. en los casos de las excepciones establecidas en el artículo 5 mencionado anteriormente.

2. **CALIFICACION, EMPLAZAMIENTO Y TRAMITE.** Presentada la reclamación y calificada de procedente mediante un oficio, se emplazará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro, para que tenga conocimiento de la reclamación y comparezca el día y hora que se señale para que tenga verificativo la audiencia de conciliación; presentando un informe por duplicado sobre los hechos que se le reclaman, apercibido que de no hacerlo, se le impondrán las medidas de apremio correspondientes. En caso de que el consumidor sea el que no se presente, se le dará un término de 10 días hábiles, para que justifique en forma fehaciente su inasistencia, de no hacerlo, se tendrá por desistido de la instancia y no podrá presentar otra reclamación por los mismos hechos.
3. **AUDIENCIA DE CONCILIACION.** En primer término, las partes deben acreditar la personalidad con que se ostenten. El conciliador expondrá un resumen de los hechos motivo de la reclamación, así como del informe presentado por el proveedor y exhortará a las partes para que se llegue a un arreglo. El conciliador propondrá una o varias soluciones, pudiendo diferirse la audiencia sólo por una segunda ocasión. La conciliación podrá realizarse por vía telefónica, en este caso, se deberán confirmar por escrito, los compromisos adquiridos. En caso de que haya una conciliación entre las partes, celebrará un convenio, en el cual, se pactarán las condiciones del mismo, así como el acuerdo de conciliación, si no se llega a un arreglo, el conciliador los exhortará para que designen como árbitro a la Procuraduría, o en su defecto, se dejarán a salvo los derechos de ambas partes, para intentar posteriormente acciones por otras vías.
4. **CONVENIO.** El Código Civil en el artículo 1792 establece:

"Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones".

Manuel Bejarano Sánchez, (53) define al convenio como:

"Un acto jurídico bilateral, una manifestación exterior de voluntad, tendiente a la producción de efectos de derecho sancionados por la ley".

Rafael Rojina Villegas(54) nos dice:

"El convenio es un acuerdo de voluntades para crear, transmitir, modificar o extinguir obligaciones y derecho reales o personales".

De estos tres conceptos, podemos concluir que los convenios son el acuerdo de dos o más voluntades para crear obligaciones de hacer o no hacer, así como para modificarlas o transmitir las, según como lo acuerden las partes y se obliguen a su cumplimiento.

No podemos dejar de mencionar la diferencia entre convenio y contrato.

El convenio es, en sentido amplio, el definido con anterioridad y en sentido estricto, resulta un contrato concebido como el acuerdo de dos o más voluntades para crear y transmitir derechos y obligaciones. El convenio es el género y el contrato es la especie, ya que este no extingue ni modifica.

El artículo 110 de la LFPC, regula el cumplimiento de los convenios celebrados ante la PROFECO, teniendo como elementos los siguientes:

1. El reconocimiento de la obligaciones que se contraen por parte del consumidor y proveedor.

53 Bejarano Sánchez, Manuel, Op. Cit. p. 32

54 Rojina Villegas, Rafael, Op. Cit. p. 7.

2. El ofrecimiento para cumplir con el convenio debe constar por escrito.
3. Debe ser formulado ante la Procuraduría y aceptado por las partes.

Para celebrar el convenio, son necesarios ciertos requisitos que se presumen, deben estar acreditados desde el momento en que se acude a la Procuraduría a la audiencia de conciliación, como son: tener acreditada la personalidad de las partes y la capacidad para obligarse.

Estos convenios, se pueden realizar en cualquier momento procesal, ya sea en la audiencia de conciliación, en el arbitraje, o en las resoluciones o laudos, poniendo de esta manera, fin a la controversia.

Lo referente a su celebración, no se encuentra regulado en esta ley. Por otra parte, en lo relativo a los elementos de existencia que deben contener, se aplica supletoriamente lo establecido en el ya citado Código Civil.

Los elementos de existencia, se establecen en el artículo 1794:

"Para la existencia del contrato se requiere:

I. Consentimiento;

II. Objeto que pueda ser materia del contrato."

- Sobre el primer elemento, el **CONSENTIMIENTO**, Gutiérrez y González (55) lo define como "El acuerdo de dos o más voluntades que tienden a crear, transferir, conservar, modificar o extinguir, efectos de derecho, y es necesario que tenga una manifestación exterior".

Al respecto, la LFPC establece que los convenios deben celebrarse por escrito, por lo que se convierte en elemento de existencia.

55 Gutiérrez y González, Ernesto, Op., Cit. p. 246.

- El segundo elemento es el OBJETO, que se clasifica en directo e indirecto. En el caso del convenio, el directo es crear, transmitir, modificar o extinguir derechos y obligaciones; el segundo, indirecto, la conducta a realizar por las partes, que se traduce en un dar, hacer o no hacer.
- INCUMPLIMIENTO. El artículo 110, primer párrafo, establece que el convenio tiene fuerza de cosa juzgada (56) y trae aparejada ejecución, que podrá promoverse ante los tribunales competentes en vía de apremio o en juicio ejecutivo mercantil. La Procuraduría, en caso de incumplimiento, puede imponer una medida de apremio consistente en multa hasta por 200 veces el SMVG para el D.F. En el caso que subsista el incumplimiento, se podrán interponer nuevas multas por cada día que transcurra.
- EJECUCIÓN. Para la ejecución del convenio, al igual que la de los laudos arbitrales emitidos por la Procuraduría, es necesario homologarlo ante juez competente, ya que los convenios como mencionamos, tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución. (57)

3.13.2. PROCEDIMIENTO POR INFRACCION A LA LEY.

Si en la audiencia de conciliación no se llegó a un arreglo y las partes no se sometieron al juicio arbitral, se seguirá el procedimiento por infracción a la ley, concediéndole al proveedor un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. Se pueden admitir todo tipo de pruebas excluyendo la confesional. Se remitirá el expediente a la Dirección General de

56 Cosa Juzgada, es la autoridad y la fuerza que la ley le atribuye a la sentencia ejecutoriada. Entendemos por autoridad, la necesidad jurídica de lo fallado en las sentencias para que se consideren como irrevocables e inmutables, ya en el juicio en que aquéllas se pronuncien, ya en otro diverso. La fuerza consiste en el poder coactivo que dimana de la cosa juzgada o sea en que debe cumplirse lo que ya se ordena. Pallares, Eduardo, Op. Cit. p. 198.

57 La ejecución del convenio se encuentran regulado por el Código de Procedimientos Civiles en los artículo 444, 500, 504 y 961 y la Ley Federal de Protección al Consumidor, artículo 110.

Arbitraje y Resoluciones o a la Delegación Federal que corresponda, una vez transcurrido el término del cómputo y desahogadas las pruebas se le concede al proveedor un término de dos días para que formule los alegatos y la Procuraduría emitirá una resolución administrativa en donde se determinara si existe infracción o no a la ley.

Cuando la infracción a la ley se considere particularmente grave, se podrá decretar clausura hasta por 15 días. En caso de reincidencia, se podrá decretar la imposición de sanciones, hasta por el doble de lo establecido, dependiendo del asunto.

Otrora, se obligaba a las partes a agotar el procedimiento administrativo, para poder hacer valer sus derechos por otra vía (principio de definitividad), en la ley actual no es obligatorio, pudiendo acudir a otra vía al mismo tiempo que se haga en la PROFECO, sin que se califique de improcedente.

Otro de los procedimientos que contempla la ley es el Juicio Arbitral, cuyo análisis lo abordaremos en el siguiente capítulo.

3.14. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Eduardo Pallares (58) nos dice, que "Los recursos son los medios de impugnación que otorga la ley a las partes y a los terceros para que obtengan, mediante ellos, la revocación o modificación de una resolución judicial sea ésta auto o decreto. Excepcionalmente, el recurso tiene por objeto nulificar la resolución o la instancia misma."

Héctor Fix Zamudio y Ovalle Favela(59), por su parte, apuntan: "los medios de impugnación configuran los instrumentos jurídicos consagrados por las leyes procesales,

58 Pallares, Eduardo, Op. Cit.

59 Fix-Zamudio Héctor y Ovalle Favela José, Derecho procesal civil, III-UNAM, México, 1991, p. 103.

para corregir, modificar, revocar, o anular los actos y las resoluciones judiciales, cuando adolecen de deficiencias, errores, ilegalidad o injusticia.

Cipriano Gómez Lara(60) expone, que los recursos son "un medio de impugnación intraprocésal, en el sentido de que vive y se da dentro del seno del mismo proceso, ya sea como un reexamen parcial de ciertas cuestiones o como una segunda etapa, o segunda instancia, del mismo proceso".

La Suprema Corte de Justicia de la Nación(61) apunta:

"Recurso, como su propia denominación lo indica, es un volver a dar un curso al conflicto, un volver, en plan revisor, sobre lo andado, de manera que ante quien deba resolverlo concurren las mismas partes que contendieron ante el inferior, a pedirle que se analice la cuestión controvertida y que decida si la apreciación efectuada por éste se ajusta o no a la ley correspondiente, y, en su casos, a solicitarle que reforme la determinación con que no está conforme".

Con estas definiciones podemos concluir que los recursos son medios de impugnación, es decir, que a través de su interposición, se estudia la resolución o acto que se impugna, para verificar si existe algún error o deficiencia que será resuelta por la misma autoridad que emitió el acto. El recurso no resuelve el fondo del asunto, sino un acto o resolución dentro del procedimiento.

La LFPC establece, como medio de impugnación, el recurso de revisión, que se interpondrá dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha que sea notificada la resolución emitida por la Procuraduría.

Se presentará ante la autoridad que emitió el acto, pero será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, en este caso, las Direcciones Generales Jurídica Consultiva y de lo Contencioso y de Recursos.

60) Gómez Lara, Cipriano, Op. Cit.

61) Suprema Corte de Justicia de la Nación, Manual del Juicio de amparo, 10a. reimpr. México, 1993, p. 10.

En este recurso se pueden recibir toda clases de pruebas, a fin de que el afectado cuente con todos los medios de defensa, a excepción de la prueba confesional, en caso de que se requiera desahogo se dará un plazo para que se lleve a cabo.

La interposición del recurso, sólo suspenderá la ejecución de las resoluciones impugnadas en lo que toca al pago de multas, pero en el caso de laudo, en el juicio arbitral, no se podrá interponer, ya que sólo se podrá pedir una aclaración sobre el mismo, lo que no quiere decir, que puede ser modificado, teniendo que accionar otros medios como el amparo.

3.15. JUICIO DE AMPARO

El juicio de amparo, se substancia según de la materia de que se trate, teniendo cada uno características distintas (amparo en materia, civil, penal, administrativo, etc.), en este caso procede el Juicio de Amparo Administrativo.

Rafael De Pina Vara nos dice: "Amparo. Juicio destinado a impugnar los actos de autoridad violatorios de los derechos reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a nacionales y extranjeros y a mantener el respeto a la legalidad, mediante la garantía de la exacta aplicación del derecho." (62)

La SCJ, a su vez indica: "... medio de defensa del gobernado frente a las arbitrariedades del gobernante."(63)

Este Juicio tiene su fundamento jurídico en el artículos 103 y 107 constitucionales.

No haremos un análisis sobre el juicio de amparo, sino sólo lo mencionaremos como un medio de defensa que tiene el gobernado contra cualquier violación de garantías de la PROFECO -en nuestro caso-. ¿Se considera para los efectos del juicio de amparo, autoridad responsable a la PROFECO?

62 De Pina Vara, Rafael, Op. Cit. p. 69.

63 Suprema Corte de Justicia de la Nación, Op. Cit. p. 10.

La Suprema Corte de Justicia establece:

"El término autoridad para los efectos del amparo comprende a todas aquellas personas que disponen de la fuerza pública, en virtud de circunstancias, ya legales, ya de hecho, y que, por lo mismo, estén en posibilidad material de obrar como individuos que ejerzan actos públicos, por el hecho de ser pública la fuerza de que disponen, y que tales autoridades. Lo son no solamente la autoridad que ordena el acto, sino también las subalternas que lo ejecuten o traten de ejecutarlo, y contra cualquiera de ellas procede el amparo."

Los organismos descentralizados, son autoridades responsables para los efectos del amparo cuando la ley los faculta para ordenar y ejecutar por sí mismas, sin tener que acudir al auxilio de otra autoridad, por ejemplo: clausura, multa etc.

En conclusión, el juicio de amparo es procedente en los siguientes casos: cuando el Procurador actúa como árbitro, cuando impone medidas de apremio como la multa o clausura, cuando no se haya notificado debidamente.

En este apartado sólo quisimos hacer algunas precisiones sobre si efectivamente se puede interponer juicio de amparo en contra de la PROFECO. Sin hacer un estudio profundo de este tema.

3.16. TRANSITORIOS

En cuanto a los artículos transitorios de la ley, destacan las proposiciones de su entrada en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación; de la abrogación de la ley de 1975; la derogación de las disposiciones que se opongan al ordenamiento que se analiza; la subsistencia de los reglamentos, a comento en lo que no se oponga a la ley que se propone y la fusión ya mencionada del Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor.

CAPÍTULO IV

4. JUICIO ARBITRAL

Juicio.- (Concepto Clásico). Esriche (1) lo define como "la controversia y decisión legítima de una causa ante y por el juez competente; o sea, la legítima discusión de un negocio entre actor y reo ante juez competente que la dirige y la termina con su decisión".

Carnelutti lo califica como un equivalente al proceso jurisdiccional. (2)

En el arbitraje, las partes por un acuerdo voluntario someten sus diferencias a un juez llamado árbitro.

Árbitro, en nuestra opinión, es una persona que sin pertenecer al poder judicial, conoce de un litigio emitiendo una resolución o laudo.

Existen dos tipos de árbitros: el primero, en amigable composición, que para nosotros, es aquel resolverá de manera libre, sin sujetarse a reglas legales, del litigio del que va a conocer, pero sujetándose algunas formalidades; el segundo, de estricto derecho, que deberá resolver de acuerdo con las formalidades de la ley.

Juicio Arbitral es aquel "que se tramita ante jueces árbitros y no en tribunales previamente establecidos por la ley". (3)

1 Citado Pallares, Eduardo, Op. Cit. p. 492.

2 *Ibíd.*

3 *Ibíd.*

"Compromiso Arbitral es el contrato que celebran las personas que tienen un litigio, y por el cual constituyen el tribunal arbitral y se someten a la jurisdicción de los árbitros". (4)

El juicio arbitral, es considerado como un procedimiento que Alcalá Zamora, define como "una fase procesal autónoma y delimitada respecto de un juicio donde se entronca". (5)

El juicio arbitral en general es regulado por Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, la PROFECO aplica supletoriamente este cuerpo normativo, para regular el Después del procedimiento conciliatorio, mencionado en el capítulo anterior, si las partes no llegan a un convenio, el conciliador las exhortará para que resuelvan sus diferencias en el procedimiento arbitral, designando como árbitro a la PROFECO, o algún árbitro oficial que designen las partes (para tales efectos, la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial contará con un listado de árbitros oficiales). En caso de que se designe como árbitro a la PROFECO, se deberá asentar en el acta correspondiente, en la misma audiencia. Este compromiso arbitral se debe ratificar ante la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones, en la audiencia de compromiso arbitral, que será señalada con fecha y hora para que comparezcan las partes. Una vez ratificada, en esta misma audiencia de común acuerdo, las partes decidirán si resuelve, el negocio en amigable composición o de estricto derecho.

4.1 JUICIO ARBITRAL EN AMIGABLE COMPOSICIÓN:

En este tipo de juicio, el árbitro tendrá libertad de resolver en conciencia y buena fe guardada, sin sujeción a ninguna regla legal, pero se deben seguir las formalidades del

4 Ibid.

5 Ibid, p. 635.

procedimiento. (6) El juzgador debe allegarse de todas las pruebas necesarias para resolver el negocio planteado. No existe ningún tipo de término, ni incidentes, en este tipo de juicio. Las partes fijaran las reglas del procedimiento, una vez aceptado este tipo de juicio, se nombrará un secretario arbitral procede a fijar las reglas del procedimiento. Si bien es cierto, que las partes -según la ley-, fijan las citadas bases, la PROFECO tiene contempladas estas reglas en formatos, debiéndose observar en todo momento las formalidades esenciales del procedimiento. (7)

4.2. JUICIO ARBITRAL DE ESTRICTO DERECHO

Al igual que el de amigable composición, es decisión de las partes someterse o no a este tipo de juicio. Después del procedimiento conciliatorio, las partes pueden acordar someterse al arbitraje de estricto derecho. En el artículo 120 de la LFPC, establece que las partes formularán el compromiso en árbitros, determinando las reglas del procedimiento en forma convencional, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y el Procesal Civil Local aplicable.

La Procuraduría cuenta con un formato relativo a las reglas a seguir para el juicio arbitral de estricto derecho, donde las partes no pueden cambiarlas, ni negarse a acatarlas. Podemos decir que esto es arbitrario, ya que la ley establece que las directrices se acordarán en forma convencional y en este caso, son obligatorias.

Al someterse a este procedimiento, se aceptan tácitamente la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor y las de aplicación supletoria.

6 Ver. p. 172.

7 Ver. Anexos

- **LAUDO ARBITRAL.** Es la resolución que emite el árbitro para la solución del asunto que se haya sometido al juicio arbitral, ya sea de estricto derecho o en amigable composición.

En todo laudo arbitral, en el caso de que no sea cumplido por la parte que fue condenada, es necesaria la homologación, consistente en llevar el laudo a un juez ordinario competente en la materia, para solicitar su ejecución del laudo, emitiendo así una resolución.

Este laudo, al igual que el laudo en general, no es ejecutable por sí mismo, si no que es necesario para su ejecución, que se presenten ante el juez competente, designado por las partes o el juez del lugar donde se haya realizado la venta del producto o la prestación del servicio. (8)

Los laudos que emite la Procuraduría tienen aparejada ejecución. Si no se intenta su ejecución en vía de apremio, tendrán el carácter de títulos ejecutivos. (9)

La vía de apremio es regulada por el artículo 500 del mismo Código, en el capítulo referente a la ejecución de sentencias, que establece la procedencia de esta vía a petición de parte.

El laudo emitido deberá cumplimentarse por las partes o, en su defecto, iniciará su ejecución dentro de los 15 días siguientes a su notificación.

En el caso de que se violen los preceptos del ordenamiento en análisis, la autoridad podrá hacer uso de las sanciones previstas, consistentes en multa o clausura del establecimiento hasta por 15 días.

8 Artículo 504 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

9 Artículo 444, capítulo Del juicio ejecutivo del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal

Según el caso de que se trate, la multa podrá ser hasta por 2000 veces el SMGV para el Distrito Federal. La clausura sólo procederá en casos particularmente graves.

Para la imposición de las sanciones, se deberá tomar en consideración la gravedad de la infracción, la condición económica del infractor, el carácter intencional de ésta y, si tal es el caso, la reincidencia.

El problema que encontramos en este juicio, es el tiempo que se invierte para resolver el fondo del negocio. Por lo general, el consumidor no se presenta a resolver asuntos ante la PROFECO, el costo que representa para ellos. Debido a que a veces el monto de la reclamación, no cubre los gastos que tendrá que realizar para tramitar el litigio, dejando sin ejercer el derecho que tiene al resarcimiento de los daños.

Otro problema, que se sucita es la falta de economía procesal. Según datos de la PROFECO, aproximadamente se resuelven en término de un año y en el caso de incumplimiento de un laudo por parte del proveedor, tendrá además, que acudir a los tribunales competentes, para que se ejecute y hacer cumplir al proveedor, lo que implica más tiempo aún.

4.3. INOPERANCIA DEL JUICIO ARBITRAL

4.3.1. EL ARBITRAJE

La palabra arbitraje viene del latín *arbitratus*, de *arbitror*: arbitraje; que es una forma heterocompositiva, es decir, una solución al litigio dada por un tercero imparcial.⁽¹⁰⁾

10 Instituto de Investigaciones Jurídicas, Op. Cit. pp. t5, t6.

Carnelutti (11) con respecto al árbitro, nos dice que es un juez privado o varios, generalmente designados por las partes contendientes, siguiendo un procedimiento que aunque regulado por la ley objetiva tiene un ritual menos severo que el del proceso jurisdiccional.

El arbitraje desde tiempos antiguos fue empleado para resolver controversias, y ha sido tomado como el antecedente del proceso jurisdiccional. Actualmente es considerado como un instrumento práctico debido a que evita que la controversia sea ventilada en los tribunales. En este apartado, esgrimiremos algunas razones por las cuales en el caso concreto de la PROFECO, no ha sido efectivo en su aplicación.

Debemos manifestar, que acerca de la naturaleza jurídica del arbitraje, existen fundamentalmente dos corrientes doctrinales.

En primer término, encontramos a los contractualistas o privatistas como: Chiovenda, Wach, Weil, Rosenberg y Mattiolo, entre otros; quienes explican que la solución arbitral deriva de un acuerdo de voluntades de las partes.

La corriente publicista o jurisdiccionalista, estima al arbitraje como una función semejante o que se puede confundir con la jurisdiccional; dentro de esta corriente destaca Alcalá-Zamora y Castillo principalmente.

Otros autores nos dicen que sin llegar a la posición jurisdiccionalista, el arbitraje se desarrolla dentro de un proceso.

11 *Ibidem*, p. 15.

Existen diferentes tipos de arbitraje (12), pero en este caso solo nos avocaremos al arbitraje en la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, que tiene su antecedente en la Ley de 1976, en su artículo 59, fracción VIII incisos b), c), d), e), en donde delegaban las facultades en materia de arbitraje a un Subprocurador Técnico y al Director General de Conciliación y Arbitraje (13).

Actualmente, el juicio arbitral se encuentra regulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su capítulo XIII, Sección Tercera; así como en el Reglamento (14) y Estatuto Orgánico de la misma (15).

4.3.2. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

La ley establece que si durante el procedimiento conciliatorio o una vez agotado éste, no hay aceptación, desistimiento o allanamiento de las partes respecto de las prestaciones reclamadas, pueden optar por lo establecido en el artículo 116, que a la letra dice: "En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o algún otro árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto. En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes".

El arbitraje se puede pactar en dos momentos distintos, el primero, al celebrarse el contrato (ésta es la cláusula compromisoria) y el segundo denominado compromiso

12 Como son: el de las juntas de conciliación y arbitraje, donde se desahogan controversias laborales y los arbitrajes internacionales entre otros.

13 Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 1º de julio de 1977.

14 El Reglamento contempla el arbitraje en los artículos 10 fracciones I y VI, relativas a las facultades del Subprocurador de Servicios al Consumidor, artículo 16 fracciones IV, VII, VII en relación a las facultades del Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor de las delegaciones.

15 El Estatuto Orgánico de la Ley Federal de Protección al Consumidor en el artículo 8 fracciones I, II, V, y VI, se refiere a las atribuciones del Director General de Arbitraje y Resoluciones.

arbitral, que es aquél que acuerdan las partes de manera independiente cuando no se llega a un arreglo.

El precepto que antecede menciona que se deberán designar árbitros oficialmente reconocidos. Al respecto, el artículo 122 de la Ley, prevé que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial "...llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales..."

El artículo 117, indica que "La Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previo".

Este artículo es una innovación, ya que la Ley anterior, no contemplaba la posibilidad de nombrar a la Procuraduría como árbitro sin necesidad de reclamación previa, simplemente se omitía esta última consideración.

El Artículo 118, preceptúa "La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición"

De este precepto se desprenden dos tipos de juicio arbitral (arbitraje en amigable composición y de estricto derecho), que a continuación y de manera breve analizaremos:

4.3.3. ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICION.

La ley de la materia, es clara al manifestar en su artículo 119 que: "En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver a conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro

tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidente".

Sin lugar a dudas, este dispositivo es claro en cuanto a la definición del arbitraje en amigable composición, sin embargo, consideramos que existe una contradicción del legislador en este artículo, que más que ser de fondo es más una cuestión de técnica legislativa.

El yerro de la ley, consiste en decir, por un lado, que éste arbitraje no se sujetará a reglas legales lo que a una interpretación lisa y llana, predice una anarquía jurídica, con todo y la "buena fe guardada del juzgador", pero inmediatamente después, indica que se sujetará a las formalidades esenciales del procedimiento, lo que nos hace llegar a la conclusión, que sí toma en cuenta algún tipo de reglas legales.

En todo caso, la redacción de esta disposición debiera decir que este arbitraje "no se sujetará a reglas especiales".

Al arbitraje en amigable composición, también se le conoce como arbitraje de equidad. Este juicio debe seguirse conforme a las formalidades esenciales del procedimiento (mismas que se encuentran sustentadas en el artículo 14 Constitucional).⁽¹⁶⁾

16 Las formalidades de referencia son componentes de la garantía de audiencia, que son todas aquellos aspectos que deben observarse al momento de tramitar un juicio, es decir, son las reglas a que está sujeto todo juicio o procedimiento administrativo, seguido en forma de juicio y que deben acatarse por los jueces o las autoridades ante quienes se hagan los trámites correspondientes para cumplir con la garantía de audiencia. Existen dos tipos de formalidades esenciales que a la vez tienen diferentes requisitos a cumplir y que se han denominado oportunidades en el procedimiento; la oportunidad defensiva y probatoria. La primera implica que se dé el derecho de ser oído y vencido en juicio al gobernado a quien se pretende privar de algún bien jurídico de los tutelados, cumpliéndose con ella a través de la notificación de la iniciación del juicio. La segunda, la oportunidad probatoria, consistente en el derecho o facultad de que está investido cada sujeto de derecho para poder ofrecer los medios de prueba tendientes a acreditar excepciones y defensas, antes de que se lleve a cabo la privación del bien jurídico, por virtud del juicio. Todas las leyes deben observar estas dos oportunidades, y establecer cuales son los medios admisibles de pruebas para cada caso en particular, sin los cuales no podrá hablarse de una garantía de audiencia completa sino de medios de defensa trunco. Del Castillo Del Valle, Ley de Amparo Comentada, Duero S.A. de C.V. México, p. 27.

En este arbitraje, se deben reunir ciertos requisitos, que desde nuestro punto de vista no son necesarios desahogar y que hacen que el procedimiento sea largo y falto de economía procesal, como la acreditación de la partes e identificación. Es evidente que si se llevó a cabo un proceso conciliatorio, las partes ya se encuentran acreditadas e identificadas, lo que constituye antecedente para el juicio arbitral en cualquiera de sus modalidades.

El arbitraje en amigable composición, debe tener como premisas fundamentales, evitar las formalidades, simplificar el procedimiento, reducir notoriamente su duración respecto del de estricto derecho. Es por lo anterior, que a las partes se les exhorta sobre la conveniencia de éste.

Dentro de las reglas del procedimiento en este juicio, la queja presentada por el consumidor se toma como la demanda presentada por la parte actora, y el informe rendido por el proveedor, es tomado como la contestación de la demanda, y en caso que se hubieran omitido algunos hechos, se les dará un término de cinco días para sustentar sus peticiones

En relación con las pruebas, solo cabe destacar que se sigue el mismo procedimiento que en un juicio ordinario, pero con una tramitación sin tantas formalidades.

4.3.4. ARBITRAJE DE Estricto DERECHO.

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

El arbitraje en estricto derecho debe contar con los requisitos siguientes:

- La acreditación de la personalidad de las partes e identificación.(17)
- Los puntos esenciales de la controversia u objeto del negocio arbitral.
- Las reglas que rigen el procedimiento. En la PROFECO, se establecen veinticinco reglas a seguir para la realización del juicio arbitral que anexaremos al final de este capítulo.

Para el desarrollo de éste, es necesario que en la audiencia de compromiso arbitral (18), se haya fijado el negocio, así como haberse presentado la demanda con los documentos que justifiquen la acción (en un término de cinco días hábiles), y en su caso, la contestación en un término igual al de la demanda; se deben presentar las pruebas, para su admisión y desahogo de aquellas que así lo requieran; y una vez cumplidos los trámites, se está en posibilidad de emitir un laudo arbitral.

Grasso modo, haremos mención del procedimiento que se sigue en los dos tipos de arbitraje:

El Libro de Gobierno, donde se anotará el registro y número del expediente administrativo, así como el nuevo número que le corresponda en el procedimiento arbitral. En este libro, como mínimo se debe utilizar una hoja para cada registro, haciéndose la anotación de la etapa procesal en la que se encuentra el expediente, que deberá contener los siguientes datos:

1. Número del expediente administrativo.
2. Número del juicio arbitral que le corresponda.

17 Ver. p. 208 en relación a la acreditación e identificación de las partes en el arbitraje en amigable composición.

18 La audiencia de compromiso arbitral, es aquella en donde las partes manifiestan su voluntad de someterse al arbitraje y acajar el resultado del mismo.

3. Fecha de ingreso al arbitraje.
4. Tipo de arbitraje.
5. Nombre de las partes.
6. Fecha de audiencia del compromiso arbitral en amigable composición o en estricto derecho.
7. Fecha de auto de admisión de demanda (solo para el arbitraje en estricto derecho).
8. Fecha de emplazamiento.
9. Fecha de auto de contestación de demanda (únicamente para el arbitraje en estricto derecho).
10. Fecha de notificación.
11. Fecha del auto de ofrecimiento y desahogo de pruebas .
12. Fecha del laudo arbitral.
13. Fecha de notificación.
14. Fecha de interposición del recurso de revocación.
15. Fecha de la resolución del recurso de revisión.
16. Archivo.
17. Demás documentos y trámites que el árbitro considere necesario registrar para mejor control de ambos arbitrajes.

Para que exista el Juicio Arbitral en cualquiera de sus dos formas, es menester la presencia de los elementos básicos que le sean inherentes para su ejercicio adecuado, tomando en cuenta que se concluyera el arbitraje en todas sus etapas. El cumplimiento del laudo lo llevará una de la partes ante la Autoridad Jurisdiccional para que sea ejecutado.

Si se trata de arbitraje en amigable composición, no serán aplicables todas las reglas de estricto derecho, ya que existen algunas de carácter formal establecidas por la ley, que son requisitos de forma que pueden ser renunciadas.

4.3.5. LAUDO ARBITRAL

El laudo se puede definir como la resolución que emite el árbitro, la cual no admite recurso alguno, sólo aclaración del mismo. Este laudo puede ser absolutorio, condenatorio o mixto, es decir, absolviendo algunas prestaciones y condenando otras.

El artículo 121, establece que, el laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse, dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral, admitirán como único recurso el de revisión, (tema que ha sido abordado en el capítulo anterior).

En caso de no darse cumplimiento voluntario al laudo emitido por la Procuraduría, éste tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución, pudiéndose promover su cumplimiento ante los tribunales competentes en vía de apremio o en juicio ejecutivo -a elección del o de los interesados-.

Desde nuestro punto de vista, estos dos tipos de juicio tienen como ventajas, más importantes, el hecho de que no se llegue a un juicio ordinario civil; siendo más sencillo aparentemente (en las siguientes líneas explicaremos por qué es aparente), llevar una controversia a un arbitraje ante la PROFECO.

Como propuesta, sugerimos hacer más cortos los términos procesales, es decir, en la audiencia de compromiso arbitral, además de sujetarse a las reglas del procedimiento, se deben complementar los escritos de demanda y contestación -eliminando el término de cinco días-; asimismo, en este mismo acto se podrán ofrecer

las pruebas para que en una segunda audiencia, sean desahogadas y se formulen los alegatos oralmente para ahorrar tiempo. Lo que se traduciría en economía procesal, siendo las pruebas de inspección ocular y la pericial, las únicas que podrán tener un término para su presentación con lo que se lograría solo un breve atraso en la emisión del laudo.

4.3.6. INOPERANCIA DEL JUICIO ARBITRAL.

Este juicio es inoperante por las siguientes razones:

- a) La mayoría de los proveedores no se someten al arbitraje, porque tienen la idea de que se va a favorecer al consumidor en todos los casos.

Esto lo provoca por una parte, el hecho de que la PROFECO, siendo la encargada de proteger a los consumidores, es la que exhorta a las partes para que sometan sus diferencias al arbitraje, negándose los proveedores a someterse, ya que para estos no existe igualdad al emitir la resolución.

- b) La PROFECO ha elaborado una Guía para llevar a cabo el Juicio Arbitral, el cual consta de ciento treinta y seis hojas lo que repercute en una falta de economía procesal, llegando a ser largo, tardado y costoso para las partes.

Los consumidores y proveedores abandonan la idea de someterse a este tipo de juicios, siendo por lo general la cuantía de lo reclamado menor al costo de tiempo y del dinero que se eroga.

Debemos mencionar que existe un exceso de personal destinado al arbitraje, por lo que consideramos que se puede canalizar a otras áreas que cuya carga de trabajo es mayor, como por ejemplo: la Subdirección de Inspección y Vigilancia, ya que siendo el personal designado a esta área insuficiente, toda vez que existe un gran número de comercios, y los recursos humanos asignados a esta Subdirección no puede realizar de

manera eficaz sus labores ni llevar a cabo un control de los comercios, que se encuentran en distintas zonas del país.

Finalmente, cabe mencionar que es necesario que las personas encargadas de este procedimiento orienten a las partes sobre la conveniencia de someterse al juicio arbitral, ya que las más de las veces, existe una respuesta negativa, precisamente porque se ignora la conveniencia del mismo.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. El derecho de protección al consumidor, se ubica dentro del Derecho Económico y esta a su vez dentro del Derecho Social. Tiene como finalidad proteger a la clase consumidora, frente a los proveedores; así como procurar el bien común y el interés social de éstos.
2. En la actualidad, los factores de la producción (naturaleza, trabajo, capital y organización), se han transformado, siendo ahora de mayor importancia la información, el conocimiento tecnológico, la infraestructura y la capacidad para crearlos y transmitirlos.
3. En el sistema de producción contemporáneo, las mercancías, se elaboran tomando en cuenta las necesidades de los consumidores, dejando estos de ser un elemento pasivo, que aporta sólo dinero. Ahora, brinda información y diseño de los productos, siendo más que consumidor proconsumidor.
4. El concepto de consumidor que regula la ley, establece que sólo se le puede llamar así al destinatario final del proceso de producción (consumidor de familia), excluyendo a los intermedios (no consumidores), siendo consumidores sólo aquellas personas que adquieren bienes o servicios, para satisfacer sus necesidades personales. Consideramos que los no consumidores, también consumen, a pesar de ello, se deja que hagan valer sus derechos por otras vías, ya que los intermedios, no forman parte del grupo débil, en las relaciones de consumo.
5. En el antiguo Derecho Romano, existían normas dispersas del *Ius Civile* y del *Ius Honorarium*, que prevenían abusos en las ventas que se realizaban, entre las que destacan, la "*actio rehibitoria*" y "*la quanti minoris*", que sirvieron para subsanar anomalías en las ventas. La labor de los pretores tuvo gran trascendencia, al otorgar una amplia protección a las relaciones contractuales

CONCLUSIONES

de buena fe, como la *laesio enormis* y el *actio dolis* (antecedente de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

6. Los decretos 1 y 2 y la Ley de Leovigildo, constituyen verdaderos antecedentes de la legislación que hoy en día rige la protección al consumidor, ya que sus preceptos se traspolan hasta nuestros días, encontrando una legislación similar contemporánea (Ley de Pesas y Medidas que fue abrogada por la actual Ley Federal sobre Metrología y Normalización).
7. Hasta finales de la década de los sesenta, con los llamados movimientos de consumidores, se influye en las decisiones o lineamientos de los gobiernos sobre la materia de protección al consumidor. El movimiento que ha tenido mayor impacto, fue el relacionado con la Comunidad Económica Europea y el Consejo Europeo, ya que al crear sus planes de acción, dentro de sus fines, preveían protección a la salud y seguridad del consumidor, el resarcimiento de daños, así como el derecho a la educación e información sobre el consumo, entre otros.
8. El Ombudsman Sueco (1809), es el antecedente más importante sobre la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, que hoy en día se encuentra vigente en nuestro país.
9. El Derecho del consumo en México, tiene entre sus antecedentes más importantes la Constitución de 1857, misma que plasma la libre competencia.
10. La Constitución de 1917, prohibió los monopolios, y los estancos, además de prescribir las sanciones a quienes concentren o acaparen artículos de consumo necesario, para evitar la competencia y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados, protegiendo al consumidor mediante la aplicación coercitiva del Derecho, por parte del Estado, a través de la legislación penal.

CONCLUSIONES

11. Uno de los motivos más importantes por los que se expidió la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1976, fue la consecuencia jurídica de los avances económicos y sociales en nuestro país, en aquella década. La Ley Federal de Protección al Consumidor, unificó en un mismo ordenamiento, preceptos que estaban contenidos en la legislación civil y mercantil.
12. Los cuatro aspectos fundamentales que protege la Ley Federal de Protección al Consumidor son:
 - Ser informado veraz y eficientemente acerca del bien o servicio a contratar.
 - Conocer las condiciones de las operaciones que se llevarán a cabo.
 - Recibir el bien o servicio según lo pactado.
 - Respetar a la dignidad como persona humana.
13. Dentro de los principios básicos que salvaguarda este ordenamiento se encuentran: la vida; la salud; el derecho a la educación y divulgación sobre el consumo; prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, así como la publicidad.
14. Para lograr éstos principios, es necesario que se realizar campañas de educación al consumo, modificar los planes de estudio del sistema educativo y ampliar sus programas con una asignatura sobre el consumo, que tenga como objetivo, orientar a la población joven. Pretendemos que en un futuro, exista un equilibrio entre proveedores y consumidores; erradicar la ignorancia que existe sobre el consumo, así como evitar la violación de garantías constitucionales, que frecuentemente realizan los proveedores.
15. Además de la Ley Federal de Protección al Consumidor, existen otras que tutelan sus derechos, como la Constitución Política de los Estados Unidos

CONCLUSIONES

Mexicanos, el Código Civil, el Penal, la Ley Federal de Competencia Económica, la de Comercio Exterior, la de Metrología y Normalización y la General de Salud.

16. Las Normas Oficiales Mexicanas, han significado un avance considerable en la protección del consumidor, ya que en su elaboración participan el gobierno, industriales, prestadores de servicios, científicos, especialistas y lo más importante: los consumidores.
17. La revista y el periódico del consumidor, han provocado una mayor difusión sobre la cultura del consumo, creando un puente de comunicación entre la clase consumidora, los proveedores y las autoridades en la materia.
18. Los Comités de Consumidores, han influido sobremanera en la protección al consumidor, ya que al permitirseles su propia organización, definen sus expectativas como mejor les beneficie.
19. La Procuraduría Federal del Consumidor, tiene el derecho de acción para iniciar un proceso (legitimación procesal activa), es decir, este organismo puede impulsar a los órganos jurisdiccionales competente, en representación de grupos de consumidores realizando actos jurídicos por medio de un mandato, para que se dicte sentencia a su favor, cuando una conducta determinada cause daños o perjuicios y proceda la reparación de daños para aquellos que resulten perjudicados o deriven mandamientos para impedir, suspender o modificar conductas que les causen algún daño o perjuicio.
20. La LFPC, trata de evitar que, a través de cualquier técnica o medio de comunicación, se engañe al consumidor, exagerando la calidad o la utilización de los productos que se encuentran en el mercado.
21. Otrora, se obligaba a las partes a agotar el procedimiento administrativo, para poder hacer valer sus derechos, por otra vía (principio de definitividad), en la

CONCLUSIONES

Ley actual, no es obligatorio, pudiendo acudir a otras vías (v. gr. civiles, penales o mercantiles) al mismo tiempo que en la Procuraduría Federal del Consumidor, sin que se califique de improcedente.

22. La Procuraduría Federal del Consumidor, surge por virtud de la necesidad de contar con organismos oficiales que procuren la equidad y la justicia, que debe imperar en las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores. Estimamos, que este órgano, sí llega a cumplir con las funciones por las que fue creado.

23. Gracias a la desconcentración administrativa que dispone la Ley de la materia, se logra proteger con mayor amplitud a los consumidores de las distintas zonas del país, ya que la centralización con que contaba este organismo, hacía más difícil el acceso a esta tutela protectora.

Tomando en consideración que no es obligatoria la revisión, autorización y registro de los contratos de adhesión, salvo el caso que exista una Norma Oficial Mexicana, nos pronunciamos porque sea obligatoria independientemente que exista o no, Norma Oficial.

24. Aún a pesar que en la Ley Federal de Protección al Consumidor, se establece que el arbitraje en amigable composición, no se sujetará a reglas legales, no es verdad, ya que la propia ley indica, que este tipo de arbitraje, se sujetará a las formalidades esenciales del procedimiento.

Estimamos prudente, que la ley, no debe decir, que este arbitraje no se sujetará reglas legales, sino, más bien a reglas especiales.

25. La ventaja más relevante del juicio arbitral (en cualquiera de sus dos tipos), es evitar que las partes tengan que llegar a un juicio ordinario civil o mercantil, siendo más sencillo, llevar una controversia a un arbitraje ante la Procuraduría.

CONCLUSIONES

26. Consideramos que deben hacerse más cortos los términos procesales dentro del juicio arbitral, así como simplificar los trámites, fundamentalmente reducir el número de audiencias que actualmente se llevan a cabo.
27. El juicio arbitral es inoperante porque:
 - a) La mayoría de los proveedores no se someten al arbitraje, por la idea de que siempre favorece al consumidor, ya que no existe igualdad para ambos al emitir sus resoluciones.
 - b) Carece de economía procesal, ya que es tardado, largo y costoso para las partes.
28. Existe demasiado personal de la Procuraduría, dedicado a llevar a cabo funciones que se desarrollan en este juicio y debería ser canalizado a otras áreas, que en realidad tiene mayor carga de trabajo y cuyas funciones, son importantes.

INDICE

INDICE**INTRODUCCION****I. CAPITULO I**

1. Concepto de Consumidor	1
1.1. Derecho Económico	1
1.2. Consumo dentro del proceso Económico	6
1.2.1. Producción	6
1.2.2. Circulación	8
1.2.3. Distribución	8
1.2.4. Consumo	9
1.3. Concepto de consumidor	12
1.3.1. Etimológico	12
1.3.2. Gramatical	13
1.3.3. Económico	13
1.3.4. Jurídico	13

II. CAPITULO II

2. Antecedentes de la Protección al Consumidor	20
2.1. Derecho Romano	20
2.2. Movimientos de los Consumidores	22

INDICE

2.2.1. Francia	29
2.2.2. Suecia	30
2.3. Evolución Constitucional en México de la Protección al Consumidor	31
2.4. Ley Federal de Protección al Consumidor de 1975	48
2.5. Cuadro Comparativo de la Ley Federal de Protección al Consumidor	53
III. CAPITULO III	
3. Análisis de la Ley Federal de Protección al Consumidor	119
3.1. Disposiciones Generales	121
3.1.1. Naturaleza Jurídica	122
3.1.2. Objeto	124
3.1.3. Principios Básicos	124
3.1.4. Ambito de Validez	126
3.1.5. Consumidor	127
3.1.6. Proveedor	127
3.1.7. Prescripción	130
3.2. Autoridades	131

INDICE

3.2.1. La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial	132
3.2.2. La Procuraduría Federal del Consumidor	135
3.2.3. Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor	146
3.2.4. Consejo Consultivo	157
3.3. De la Información y Publicidad	157
3.4. De las Promociones y Ofertas	162
3.5. De las Ventas a Domicilio Mediatas e Indirectas	165
3.6. De los Servicios	167
3.7. De las Operaciones a Crédito	169
3.8. De las Operaciones con Inmuebles	171
3.9. De las Garantías	171
3.10. De los Contratos de Adhesión	173
3.11. Del Incumplimiento	179
3.12. De la Vigilancia y Verificación	179
3.13. Procedimientos	182
3.13.1. Procedimiento Administrativo	183

INDICE

3.13.2. Procedimiento por Infracción a la Ley	189
3.14. Recursos Administrativos	190
3.15. Juicio de Amparo	192
3.16. Transitorios	193
IV. CAPITULO IV	
4. Juicio Arbitral	195
4.1. Juicio Arbitral en Amigable Composición	196
4.2. Juicio Arbitral de Estricto Derecho	197
4.3 La Inoperancia del Juicio Arbitral	199
4.3.1. El Arbitraje	199
4.3.2. Procedimeinto arbitral	201
4.3.3. Arbitraje en Amigable Composición	202
4.3.4. Arbitraje de Estricto Derecho	204
4.3.5. Laudo Arbitral	207
4.3.6. Inoperancia del Juicio Arbitral	208
V. CONCLUSIONES	
VI. INDICE	
VII. BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

Acosta Romero, Miguel, Segundo curso de derecho administrativo, Porrúa, México, 1989.

— Teoría general de derecho administrativo, 8a. ed. Porrúa S.A., México 1988.

Bejarano Sánchez, Manuel, Obligaciones civiles, 3a.ed. Harla S.A., México, 1984.

Bialostosky, Sara, Panorama del derecho romano, 2a. ed. Facultad de Derecho-UMAN, México, 1990

Burgoa Orihuela, Ignacio, El juicio de amparo, 7a. ed. Porrúa S.A., México, 1970.

Carreras Maldonado, María, et. al., Cuadernos de Legislación Universitaria. Defensoría de los derechos universitarios (Ombudsman de la UNAM), Núm. 2, Nueva Epoca, UNAM, México, 1993.

De la Madrid Hurtado, Miguel, Estudios jurídicos en torno a la Constitución Mexicana de 1917, en su septuagésimo quinto aniversario, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México, 1992.

De Pina Vara, Rafael, Elementos de Derecho Civil, Tomo II, 8a. ed. Porrúa S.A., México, 1980.

Esquivel Obregón, Toribio, Apuntes para la historia del derecho en México, t. II, México, 1938.

Fix-Zamudio, Héctor y Ovalle Favela, José, Derecho procesal civil. IJ-UNAM, México, 1991.

BIBLIOGRAFIA

García Máñez, Eduardo, Introducción al estudio del derecho, 38a. Porrúa S.A., México, 1986.

Gómez Granillo, Moisés, Teoría Económica, 10a. ed., Esfinge S.A. de C.V., México, 1993.

Gómez Lara, Cipriano, Teoría general del proceso, 8a.ed., Harla S.A. de C.V., México, 1990.

Gutiérrez y González, Ernesto, Derecho de la obligaciones, 9a.ed. México, 1993.

Ledesma, José de Jesús, Bases románticas de la Legislación Protectora del Consumidor, Revista de la Facultad de Derecho de México, tomo XXXII, núm. 121-122-123-, enero-junio, 1992.

Palacios Luna, Manuel R., El derecho económico en México, 3a. ed. Porrúa S.A., México, 1988.

Pérez y López Antonio Xavier, Teatro de la Legislación Universal de España e Indias, t. II, Madrid, MDCXCI.

Porter, Michael E., La ventaja competitiva de las naciones, tr. Rafael Aparicio Martín, Plaza & Janes Editores, Barcelona, 1991.

Raluy Poudevida, Antonio, preparado por, Diccionario de la lengua española, 33a.ed., Porrúa, México, 1992.

Rojina Villegas, Rafael, Compendio de derecho civil, contratos, 21a.ed. Porrúa S.A., México 1991.

Sánchez Cordero Dávila, Jorge, et. al, La protección al consumidor, Nueva Imagen-UNAM 1981.

BIBLIOGRAFIA

Schiffman G. Leon, Lazar Kanuk Leslie, *Comportamiento del consumidor*, 3a. ed. Prentice-Hallpanamericana S.A., Londres, 1987.

Serra Rojas, Andrés, *Derecho administrativo*, Porrúa S.A., México 1986.

Solís Luna, Benito, *El hombre y la economía*, Herrero, S.A., 48a. ed. México, 1971.

Stiglitz, Gabriel A., *Protección Jurídica del Consumidor*, 2a. ed. Depalma, Buenos Aires, 1990.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Manual del juicio de amparo*, 10a. reimpr. México, 1990.

Toffler, Alvin, *La empresa flexible*, Plaza & Janes Editores, tr. Manuel Vázquez, Barcelona, 1990.

Wievirka, Michael, et. al., *Estado, empresarios y consumidores*, Fondo de Cultura Económica, México, 1980.

Witker, Jorge, *Curso de derecho económico*, UNAM, México, 1988.

Zamora y Valencin Miguel Angel, *Contratos civiles*, 4a. ed. Porrúa S.A., México 1992.

DICCIONARIOS

Breve diccionario de la lengua castellana, Gredoso S.A., Madrid, España, 1984.

De Pina Vara Rafael, *Diccionario de derecho*, 7a. ed. Porrúa S.A., México 1978.

Diccionario de la lengua española, Espasa-Calpe S.A. Madrid, España, 1984.

BIBLIOGRAFIA

Diccionario de sinónimos, ideas afines y antónimos, editores mexicanos unidos, México, 1994

Instituto de Investigaciones Jurídicas, *Diccionario jurídico mexicano*, Porrúa S.A., México, 1987.

Lozano, Antonio De J., *Diccionario razonado de legislación y jurisprudencia mexicanas*, t. I, MACABSA S.A., México, 1991.

Pallares, Eduardo, *Diccionario de derecho procesal civil*, 15a.ed., Porrúa S.A., México.

LEGISLACION

Acuerdo donde se delegan facultades en materia de arbitraje a un Subprocurador Técnico y al Director General de Conciliación y Arbitraje, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 10. de julio de 1977.

Acuerdo sobre los criterios de garantía y de información al consumidor para los productos de fabricación nacional e importados, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 27 de febrero de 1990.

Código de Comercio y Leyes Complementarias, *Ley Federal de Competencia Económica*, Porrúa, 59a.ed., México, 1993.

Código de Comercio y Leyes Complementarias, Porrúa, 59a.ed., México, 1993.

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, 39 ed. Porrúa, México, 1990.

BIBLIOGRAFIA

Código Penal para el Distrito Federal en materia de Fuero Común y para toda la República en materia de Fuero Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 14 de agosto de 1931.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México, 1990.

Delgado Moya, Rubén, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos comentada y actualizada, PAC S.A. de C.V., México, 1993.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de agosto de 1994.

Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 31 de diciembre de 1976.

Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 22 de diciembre de 1975.

Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 24 de diciembre de 1992.

Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 10. de julio de 1992.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 29 de diciembre de 1976.

Obregón y Heredia, Jorge, Código Civil para el Distrito Federal en materia de Fuero Común y para toda la República en materia de Fuero Federal, concordado y actualizado 2a. ed. Jorge Obregón y Heredia, México 1993.

BIBLIOGRAFIA

Reglamento de la prestación de servicios turísticos del sistema de tiempo compartido, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 21 de agosto de 1989.

Reglamento de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 23 de agosto de 1994.

Reglamento de Promociones y Ofertas, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 26 de septiembre de 1990.

JURISPRUDENCIA

Apéndice de jurisprudencia de 1917 a 1975 del Semanario Judicial de la Federación.

PUBLICACIONES

Proyecto de Norma Oficial Mexicana, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 8 de junio de 1994.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 29 de junio de 1994.

Revista del Consumidor, núm 24, septiembre de 1994.

ANEXOS

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

NOMBRE Y CLAVE DE LA OFICINA RECEPTORA

CODIGO DEL RECEPTOR

EXPEDIENTE

CONSUMIDOR	NOMBRE APELLIDO PATERNO MATERNO O RAZON SOCIAL		TELEFONO																		
	DOMICILIO CALLE Y NUMERO																				
	(CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO), O DATOS DE REFERENCIA		C.P.																		
COLOMIA O POBLACION		DELEGACION O MUNICIPIO	ENTIDAD FEDERATIVA																		
PROVEEDOR I.	NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION		R.F.C.																		
	DOMICILIO CALLE Y NUMERO		TELEFONO																		
	(CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO), O DATOS DE REFERENCIA		DIR.																		
COLOMIA O POBLACION		DELEGACION O MUNICIPIO	ENTIDAD FEDERATIVA																		
PROVEEDOR II.	NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION		R.F.C.																		
	DOMICILIO CALLE Y NUMERO		TELEFONO																		
	(CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO), O DATOS DE REFERENCIA		DIR.																		
COLOMIA O POBLACION		DELEGACION O MUNICIPIO	ENTIDAD FEDERATIVA																		
<table border="0"> <tr> <td>OPERACION</td> <td>1 - CONTADO</td> <td>CONTRATO</td> <td>1 - VERBAL</td> <td>ORIGEN</td> <td>1 - NACIONAL</td> <td>GARANTIA</td> <td>1 - VERBAL</td> <td>3 - NO TIENE</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2 - CREDITO</td> <td></td> <td>2 - ESCRITO</td> <td></td> <td>2 - IMPORTADO</td> <td></td> <td>2 - ESCRITO</td> <td>4 - VENCIDA</td> </tr> </table>				OPERACION	1 - CONTADO	CONTRATO	1 - VERBAL	ORIGEN	1 - NACIONAL	GARANTIA	1 - VERBAL	3 - NO TIENE		2 - CREDITO		2 - ESCRITO		2 - IMPORTADO		2 - ESCRITO	4 - VENCIDA
OPERACION	1 - CONTADO	CONTRATO	1 - VERBAL	ORIGEN	1 - NACIONAL	GARANTIA	1 - VERBAL	3 - NO TIENE													
	2 - CREDITO		2 - ESCRITO		2 - IMPORTADO		2 - ESCRITO	4 - VENCIDA													

FECHA

1. PERSONAL

2. ESCRITA

FECHA DE ADQUISICION

PRODUCTO

MATERIA DE LA RECLAMACION

TRAMITE

DEPTO. EJECUTOR

FECHA

HORA

MONTO DE LO RECLAMADO

COSTO DEL BIEN O SERV.

MOTIVO DE LA RECLAMACION	FIRMA DEL CONSUMIDOR	

EN ATENCION A LA QUEJA PRESENTADA ANTE ESTA PROCURADURIA POR EL CONSUMIDOR AL RUBRO CITADO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 13, 20 FRACCION XVI, 80, 100, 103, 104 FRACCIONES I Y II, 111 Y 112 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, SE LE REQUIERE PARA QUE SE PRESENTE EL _____ A LAS _____ HRS. A LA AUDIENCIA DE CONCILIACION Y RINDA INFORME POR ESCRITO Y DUPLICADO SOBRE LOS HECHOS MATERIA DE LA RECLAMACION APELADO DE QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO SE LE IMPONDRAN LOS MEDIOS DE APELADO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 25 FRACCION I DEL ORDENAMIENTO ANTES INVOCADO, CONSISTENTE EN UNA MULTA DE _____ EQUIVALENTE A _____ VECES EL SALARIO MINIMO DIARIO VIGENTE EN EL DISTRITO FEDERAL.

ATENTAMENTE _____ SU COMPARECENCIA DEBERA SER EN _____

ORIGINAL _____

CON: LIC _____



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

42

ASUNTO:

mismos, con lo cual la personalidad de los comparecientes queda acreditada y reconocida.- DOY FE, - - - - -
Abierta que fué la audiencia y concedido el uso de la palabra a las partes manifiestan, que ratifican la designación de esta Procuraduría Federal del Consumidor como árbitro, para que conozca en amigable composición, el negocio planteado, hecha en audiencia de fecha _____
de acuerdo con los artículos 118 y 119 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; y señalan como negocio que se somete al arbitraje el siguiente: _____

El presente es un documento de carácter confidencial y no debe ser divulgado sin el consentimiento expreso de la autoridad que lo emitió.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

43

ASUNTO:

REGLAS DEL PROCEDIMIENTO

A).- La consumidora en adelante (actora) está de acuerdo en que la queja presentada se tome como demanda; igualmente la proveedora en adelante (demandada) está conforme en que el informe rendido se considere como contestación a la demanda de existir éste; conviniendo además ambas partes, en que podrán oralmente en la audiencia de compromiso arbitral adicionar la actora las prestaciones que reclama, y la demandada referirse a aquellos hechos que desconocía o que omitió mencionar en el informe. - - - - -

B).- Las partes están conformes en que deberán considerarse como medios de pruebas, las constancias que consten en los autos y que por cuanto hace a los documentos que obren en su poder, se obligan a presentarlos en un término de tres días, para que sean agregados al expediente y que en el supuesto que no se cumpla con lo antes señalado, perderán su derecho para exhibirlos con posterioridad. - - - - -

C).- Las partes están conformes en que la prueba confesional podrán ofrecerla y desahogarla en la audiencia de compromiso arbitral, sin que se requiera ninguna formalidad para ello. - -

D).- Las partes están conformes en que dada la naturaleza de la reclamación planteada y siendo necesario el desahogo de la prueba pericial, facultan al árbitro para que nombre un perito único de los propuestos por las partes, con el objeto de que

12



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

44

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO:

desahogue dicha prueba, al tenor de las preguntas que el propio arbitro formule en este acto, - - - - -

E).- Las partes están conformes en renunciar a cualquier recurso que pudieran interponer en contra de los autos que se dicten en el curso del procedimiento, así como en contra del laudo que se emita en amigable composición por esta Procuraduría, - - - - -

F).- En relación a las notificaciones que deban de hacerse en este procedimiento, las partes facultan al arbitro para que se practiquen por medio de lista que se fije en un lugar visible de la propia delegación, la cual deberá contener el número de expediente y el nombre de las partes litigantes, estando conformes asimismo, en que dicha notificación surtirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación; que en relación a las notificaciones que deban hacerse en forma personal, se les practicará en el domicilio que para tal efecto hubieren señalado, pudiendo entenderse dicha diligencia con cualquier persona que se encuentre en el mismo, pero en el supuesto de que al constituirse el notificador no hubiera ninguna persona, facultan para que se realice por conducto de su vecino más cercano a su domicilio. En uso de la palabra las partes manifiestan como domicilio para oír y recibir notificaciones: -

Actor: _____

comprendida entre las calle de _____

de la colonia _____

código postal _____

y con números telefónicos _____

demandado: _____

El presente acta fue elaborada por el personal de la Procuraduría Federal del Consumidor.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

45

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO:

comprendida entre las calles de _____
de la colonia _____
código postal _____ y con los números telefónicos
_____.

Nota.- En el suuesto de que las partes determinen que la queja sea tomada como demanda y el informe como contestación, primero se tiene que emitir el acuerdo número 1, en el que las partes firman el compromiso arbitral y posteriormente el árbitro emite el acuerdo número 2, en donde se tiene por admitida la demanda y por contestada la misma, por ofrecidas las pruebas y en caso de que alguna necesite desahogo con posterioridad, se debe de señalar fecha para dicho trámite.

El presente documento es copia de un expediente de la Procuraduría Federal del Consumidor.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

49

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO

E S T R I C T O D E R E C H O

De acuerdo con los artículos 119, 120 y 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 1415 al 1437 del Código de Comercio en cuanto no se oponga a la Ley Federal de Protección al Consumidor y 509, 515 y demás relativos del Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal así como para designar el negocio y las modalidades con las que deberá llevarse el Juicio Arbitral, por lo cual reconocen desde ahora y en lo subsecuente, plena competencia a esta Procuraduría para dirimir la controversia sometida al Arbitraje. - - - - -

NEGOCIO QUE SE SOMETE AL ARBITRAJE

En uso de la palabra, los comparecientes manifiestan que el negocio que desean someter al arbitraje de esta Procuraduría es el siguiente: - - - - -

A continuación las partes hacen saber que aceptan la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor preferentemente, y adoptan como Código Sustantivo para el Procedimiento Arbitral el de Comercio, y a falta de disposición en dicho ordenamiento, se aplicará el de Procedimientos Civiles Local, en especial el Capítulo relativo al Juicio Ordinario, estando conformes en renunciar al término señalado por el artículo 517 del Código último mencionado, a lo establecido por el artículo 521 del mismo Ordenamiento Legal y a lo dispuesto por el artículo 1419

Al expedirse este auto, comparecerán y se
deberá tener presente el artículo 517 del Código



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

50

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO:

del Código de Comercio. - - - - -

PRIMERA.- Si la consumidora (en adelante actora) esta de acuerdo, la queja por ella presentada podrá ser tomada como demanda, y si la proveedora (en adelante demandada) esta igualmente de acuerdo, el informe podrá ser tomado como contestación. En el supuesto de que a Juicio del Arbitro se considere que se requieran mayores elementos y las partes esten en aptitud de aportarlos, lo harán en forma oral en la audiencia de Compromiso Arbitral, y en caso de que no sea posible lo anterior, se le concederán cinco días a la actora, con el objeto de que adicione su queja por escrito. En caso de que la actora no este de acuerdo en que su queja sea tomada como demanda, se le concede un término de cinco días hábiles para que presente la misma por escrito. En el supuesto de que no adicione su queja o no presente su demanda en el plazo concedido, se dará por terminado el Arbitraje y se archivará el expediente como asunto concluido, dejándole a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses. - - - - -

SEGUNDA.- Las partes convienen en que cuando la demandada no hubiera rendido su informe de ley ante el área de conciliación, o el mismo no reuna los elementos necesarios a Juicio del Arbitro y se acepte la queja como demanda, tendrá cinco días para adiconario, o bien para contestar la demanda. - - - - -

TERCERA.- Las Partes convienen en que el escrito, mediante el cual la actora adiciona su queja, no requerirá de ninguna formalidad, siendo necesario únicamente que se determine con precisión lo que reclama de su contraria, haciendo mención en forma clara de los hechos relacionados con ello, en la inteligencia de que, si faltara algún dato podrá tomarse de las constancias del expediente para subsanar dicha omisión, obli



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

52

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO:

Inteligencia de que si omiten hacerlo, se declarará perdido su derecho para ofrecerlas con posterioridad. - - - - -
SEPTIMA.- Ambas partes convienen en que toda vez que se han sometido al Arbitraje de esta Procuraduría son procedentes las excepciones de incompetencia, litispendencia y conexidad. - -
OCTAVA.- Las partes convienen en que podrán ofrecer como medios de prueba todos aquellos elementos que puedan llevar al Juzgador al conocimiento de la verdad, sin ninguna formalidad para ello, con la única limitación de que no deberán ser contrarias a la moral o al derecho, y deberán tener relación con el negocio planteado, facultando al Arbitro para que dicte los acuerdos correspondientes para adicionarlas cuando así lo estime necesario. Convienen ambas partes en que no procederá término extraordinario de pruebas, pudiendo recibirse posteriormente sólo aquellas que tengan el carácter de supervinientes. - - -
NOVENA.- La Prueba Confesional se puede ofrecer y desahogar oralmente en la Audiencia de Comoromiso Arbitral, o bien en la fecha que se señale para tal efecto, en cuyo caso las partes convienen en que deberán adjuntar el pliego de preguntas correspondiente, y que en caso de no hacerlo así se les desechará de plano dicha prueba, sin que proceda Recurso alguno en contra del auto que así lo determine. Convienen además, que las preguntas serán formuladas libremente, sin ser necesario que contengan alguna formalidad, debiendo tener relación con el negocio sujeta al Arbitraje. El Arbitro queda facultado por las partes para calificar las preguntas, y para formular aquellas que juzgue pertinentes para el esclarecimiento de los hechos. Las partes convienen en que quien respondió a las preguntas tiene a su vez derecho para preguntar oralmente a quien se las formu



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

53

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO.

16, renunciando a lo establecido en los artículos 1214 y 1232, fracción I, del Código de Comercio. Además manifiesta su conformidad para que sin mediar petición de parte interesada, se declare presuntivamente confesa a quien sin justa causa no comparezca a contestar las preguntas que contenga el pliego.-
DECIMA.- Convienen las partes en que podrán ofrecer la prueba testimonial de aquellas personas que tengan conocimiento de los hechos controvertidos y que puedan, coadyuvar para el esclarecimiento de los mismos, renunciando a lo dispuesto por el artículo 1262, fracción VI, VII y IX del Código de Comercio, obligándose a presentarlas en el día y hora para que tal efecto se señale. Cuando bajo protesta de decir verdad manifiesten que no pueden hacerlo, proporcionarán el domicilio en que deberán ser citadas por el Arbitro, estando conformes en que cuando omitan presentarlas, o bien de resultar inexacto el domicilio, se declarará desierta dicha prueba. - - - - -
DECIMO PRIMERA.- Las partes convienen en que a los testigos que presenten les formularán libremente las preguntas y repreguntas orales que estimen necesarias, las cuales se asentarán en el acta correspondiente, con la única limitación de que deberán tener relación con el negocio planteado, renunciando para tal efecto a lo dispuesto por los artículos 1263 y 1264 del Código de Comercio, y por otra parte facultan al arbitro para que califique y limite las preguntas y para formular aquellas que estime pertinentes. - - - - -
DECIMO SEGUNDA.- Las partes convienen en que al ofrecer la prueba pericial acompañarán el pliego que contenga las preguntas que se formularán al Perito, o bien, las redactarán en la propia audiencia, facultando al Arbitro para que lo adicione si lo estima necesario, obligándose ambas partes, atento al



SECRETARÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

54

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO:

carácter colegiado de dicha prueba a presentar sus Peritos, quienes exhibirán y ratificarán su dictámen en un término de cinco días hábiles, que podrá aumentarse a criterio del Arbitro. En caso de que las partes no cumplan con lo anterior, el Arbitro designará Perito unico con cargo a las partes. - -
DECIMO TERCERA.- Las partes están conformes en que si el Perito de alguna de ellas omitiera rendir el dictámen dentro del término que para tal efecto se señaló, se les designará en rebeldía alguno a cargo del omiso. Igual facultad tendrá el Arbitro para designar el tercero en discordia con cargo a las partes, de ser necesario. - - - - -
DECIMO CUARTA.- Las partes convienen en que las notificaciones se le harán en forma personal y por lista que se file en los estrados del área de Arbitraje de esta _____. Tratándose de las personales y de no encontrarse el requerido, se le dejará con la persona que se encuentre en el acto de la diligencia, en caso de no haber ninguna persona se fijará en la puerta del inmueble o se le dejará al vecino más cercano. Las partes convienen en que deberán ser notificadas en su domicilio; el auto que ordena el día y hora para el desahogo de la prueba Confesional o de Reconocimiento de Documentos; el requerimiento de un acto que deba cumplirse; el laudo que se emita y cuando se estime necesario, por tratarse de un caso urgente. - - - - -
DECIMO QUINTA.- Están conformes las partes en que aquellas notificaciones que no se encuentren contempladas dentro de la regla que antecede, se les notifiquen por medio de lista que se fijará diariamente antes de las doce horas en un lugar visible del área de Arbitraje, la cual contendrá únicamente el nombre de las partes y el número del expediente, surtiendo efectos de notificación los acuerdos que se publiquen al día



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

55

No DEL OFICIO
EXPEDIENTE

ASUNTO:

siguiente de aquel en que se fije dicha lista. - - - - -

DECIMO SEXTA.- Convienen las partes en que las promociones relativas a este Juicio Arbitral deberán ser presentadas en la Oficina de Partes del área de Arbitraje de esta
sita en

dentro del horario comprendido de las 8:30 a las 15:30 horas, salvo la contestación a la demanda y el ofrecimiento de pruebas que deberá hacerse directamente ante el Secretario Arbitral, estando conformes las partes en que de no hacerlo así, se tendrán por no recibidas, aún habiéndose presentado en otras Oficinas de la propia Institución. - - - - -

DECIMO SEPTIMA.- Están conformes las partes en que al presentar documentos originales, ya sea al formular la demanda, al ofrecer pruebas, o en cualquier momento procesal, se deberá adjuntar fotocopia legible de los mismos, con el objeto de que se devuelvan los originales previo cotejo y certificación que se haga con las fotocopias exhibidas para que estas últimas se agreguen al expediente. - - - - -

DECIMO OCTAVA.- Están conformes las partes en que si alguna de ellas dejare de comparecer a la hora señalada, para la celebración de las audiencias que deban tener verificativo en el curso del procedimiento, sólo tendrá derecho de intervenir en las actuaciones subsiguientes a su comparecencia. -

DECIMO NOVENA.- Concluido el desahogo de las pruebas, las partes están conformes en que se les conceda un término de 24 horas, para que por escrito formulen sus alegatos y conclusiones. - - - - -

VIGESIMA.- Las partes están conformes en que todas las actuaciones practicadas en este Juicio deberán de ser tomadas en consi-

Se autoriza para el efecto a los señores



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

56

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO:

deración como elementos de prueba al dictarse el laudo que corresponda y así mismo convienen en que el Arbitro podrá, en cualquier fase del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo, con la finalidad de regularizarlo. - - - - -

VIGESIMO PRIMERA. - Las partes convienen en facultar al Arbitro para que al dictar el laudo correspondiente valore las pruebas ofrecidas en su conjunto, atendiendo a las reglas de la lógica, con excepción de los documentos públicos a los cuales se les dará pleno valor probatorio, renunciando a lo dispuesto en el capítulo XX del título Primero, del Libro Quinto, del Código de Comercio. - - - - -

VIGESIMO SEGUNDA. - Las partes convienen en que el único recurso admisible durante el procedimiento será el de Revocación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 122, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que deberá interponerse por escrito, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la notificación del auto impugnado, y el cual será resuelto por la propia delegación. - - - - -

VIGESIMO TERCERA. - Facultan las partes a la Procuraduría para que dicte el laudo en estricto derecho, conforme a las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en su defecto, del Código Civil para el Distrito Federal, y para que lo emita en el momento en que las labores lo permitan renunciando por lo tanto a lo dispuesto por el artículo 1390 del Código de Comercio y 87 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. - - - - -

VIGESIMO CUARTA. - Aceptan las partes de conformidad, que el Laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor, no admitirá recurso alguno. La aclaración del mismo puede

El presente laudo es válido y firme desde el momento de su dictado.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA

57

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE

ASUNTO:

promoverse dentro de las 24 horas siguientes a su notificación.
VIGESIMO QUINTA.- Las partes en términos del artículo 121 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, facultan a esta Procuraduría, para que una vez que se dicte el Laudo Arbitral, y se les haya notificado, señale día y hora a efecto de que comparezcan a manifestar si se ha dado cumplimiento con lo expresamente ordenado en el mismo, estando conformes las partes en que de no asistir a dicha audiencia, se les impongan los medios de apremio previstos en el artículo 25, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en su caso iniciar el procedimiento previsto en el artículo 123, de éste Ordenamiento Jurídico. - - - - -

VIGESIMO SEXTA.- Las partes están de acuerdo en que en cualquier momento el presente negocio arbitral, puede terminar mediante convenio que se efectúe ante esta Procuraduría Federal del Consumidor, sirviendo de base para lo anterior, lo dispuesto por los artículos 110, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en concordancia con el artículo 500, del Código de Procedimientos Civiles, para el Distrito Federal. - - - - -

Al expediente con el No. 123 de 1971 y la
del expediente con el No. 123 de 1971