

132
207



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ACATLAN

LA VALIDEZ JURIDICA QUE TIENE EL
CONVENIO CELEBRADO ANTE LA
PROCURADURIA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR, PARA EL CASO
DE EJECUCION

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A :

ABEL HUITRON RANGEL



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Acatlán, Edo. de México

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

1996



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

A mi padre:

Sr. Rafael Huitrón Corona

*Hombre sencillo, de principios firmes,
que supo infundir en mí el valor al trabajo
y el ánimo de luchar para alcanzar mis metas.*

A mi madre:

Sra. Leoba Rangel de Huitrón:

*Quien con su amor, dedicación y oraciones,
me enseñó que uno de los dones más preciados
en la vida es la gratitud.*

A mi esposa:

Sra. Andrea Reyes Parras

*Quien con su incondicional amor y apoyo me ha
impulsado a sortear los obstáculos de la vida,
y con ello, a lograr nuestros más grandes
anhelos.*

A mis hijas:

Patricia Alejandra

Dania

Nydia

Perla Miriam

*Que son lo más hermoso y grande que tengo en
la vida y a quienes amo con todo mi corazón;
gracias por ser así.*

A mis hermanos:

*Ernestina, Cleotilde,
Rúndo, Rafael, Ubaldo,
Magdalena, José Hugo,
Claudia, José Elio*

*A Quienes admiro por la nobleza de sus
sentimientos.*

*Al licenciado
Pedro Feo. Colorado Herrera*

*Quien con su sabiduría, profesionalismo y
dedicación, supo conducirme por el camino
correcto para superarme en mi vida
profesional; a quien respeto y admiro.*

Al licenciado

Jorge Peralta Sánchez

Con sincera gratitud.

Al licenciado

Juan Victor Huidobro López

Por su incondicional apoyo.

A los licenciados

*Francisco Pérez Hernández
Claudia Avila Pérez
Tertuliano Francisco Clara García
Juan Raúl Chin Rodríguez
Efrén Méndez Alvizu*

Por su brillante trayectoria como profesionistas y maestros.

A mis amigos:

*David Aguirre Guerrero
Luciano Aguirre Gómez
Jorge Altamirano Beltrán
Rodrigo De La Riva Robles
J. Hilario González Barrientos
Santiago Manteca Quiroz
Andrés Medina Paco
Ricardo Moreno Serrano
Laura Ramírez Monroy
Juan Rangel Moncada
Rodolfo Ríos Fernández
Alvaro Rodríguez Silva
José Feo. Velez Rodríguez*

*Gracias por darme la oportunidad de ser
su amigo, y sus oportunos consejos.*

A MIS MAESTROS

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN"

A MIS COMPAÑEROS

INDICE

LA VALIDEZ JURIDICA QUE TIENE EL CONVENIO CELEBRADO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PARA EL CASO DE EJECUCION.

INTRODUCCION	III
CAPITULO I		
LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	1
1. ANTECEDENTES	1
2. EXPOSICION DE MOTIVOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	6
3. LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MEXICO	16
4. EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR COMO ORGANO AUXILIAR	21
CAPITULO II		
LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	25
1. ORIGEN Y ORGANIZACION	25
2. COMPETENCIA	49
3. LAS PARTES: EL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR	51

CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	55
1. LA RECLAMACION:	55
El Informe	59
La Audiencia	60
2. LA MEDIDA DE APREMIO Y LA SANCION	62
3. EL ARBITRAJE	65
4. EL PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR "LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA"	78
5. EL RECURSO ADMINISTRATIVO, EL RECURSO DE REVISION	80

CAPITULO IV

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, SUS CONVENIOS Y LA EJECUCION DE ELLOS	87
1. LA VOLUNTAD DE LAS PARTES PARA LA CELEBRACION DEL CONVENIO	87
2. CONSECUENCIAS JURIDICAS DE LOS CONVENIOS	92
3. EL CONVENIO Y SU EJECUCION	93
4. EL LAUDO ARBITRAL Y SU EJECUCION	99

CAPITULO V

CONCLUSIONES	100
BIBLIOGRAFIA	104

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

A principios del año 1980, tuve por primera vez contacto con la problemática existente entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, y de la conducta de éstos últimos ante la presencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, al requerírseles el cumplimiento de las obligaciones adquiridas para con los consumidores, las cuales en muchas ocasiones quedaban a la deriva y en perjuicio del patrimonio de los consumidores por no existir medios coercitivos de ejecución; tanto de los convenios celebrados y aprobados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, como de los laudos arbitrales emitidos por la misma. En la mayoría de los casos no se llega a la ejecución de éstos, en razón del desconocimiento de los mecanismos legales existentes para tal efecto, mediante los cuales el interesado puede ver satisfecho el compromiso adquirido con él de parte del proveedor; y arreglado mediante la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor a través de un convenio; o que haya sido condenado al emitirse un laudo arbitral al que se sujetaron las partes. Siendo lo anterior motivo para la realización del presente trabajo, ya que nuestra legislación cuenta con los medios necesarios para que en este tipo de instrumentos no se deje su cumplimiento al arbitrio de las partes.

CAPITULO I

LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

1. ANTECEDENTES
2. EXPOSICION DE MOTIVOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
3. LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MEXICO
4. EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR COMO ORGANO AUXILIAR

LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

1. ANTECEDENTES

El hombre, para subsistir siempre ha necesitado productos y servicios. Las sociedades primitivas, en la prehistoria, solo producían lo indispensable para su uso personal o familiar; el trueque satisfacía las necesidades del cambio de cosas o productos, como el que recibía a cambio de lo que el primero requiriese. Resultando un tanto difícil que coincidieran unos y otros, con los objetos susceptibles de cambio, de acuerdo a sus necesidades. Más tarde, cuando empezó la vida sedentaria del hombre, éste tuvo la necesidad de cuidar y cultivar sus campos, cuando su asiento tenía lugar en determinado sitio, con el fin de poder cambiar algunos de sus productos del campo por aquellos de caza y pesca.

"El hombre producía flechas, las cambiaba por pieles, por semillas o por objetos de barro que él necesitaba para su propio consumo... Cuando el hombre adquirió bienes no para consumirlos, sino para cambiarlos por otros, realizó el comercio en el sentido moderno, por que se colocó en situación de intermediario entre quienes tenían bienes que deseaban cambiar por otros, y los que necesitaban adquirir los bienes que se ofrecían a cambio".⁽¹⁾

Se puede asegurar que el comercio existió desde aquellos tiempos de que data la existencia del hombre. Época en que no existía moneda o medida alguna de valor, pero en su lugar se encontraban los productos que podían ser susceptibles de cambio por otros y para llevarlo a cabo, se consideraba el grado de utilidad y aprovechamiento que se le podría dar a cada objeto.

A medida que el comercio se fue incrementando, aparecía la necesidad de buscar y obtener algo que fuera útil como medida común de valor, esto es, la moneda; cuyos orígenes son las cosechas, la sal, las telas de algodón y el ganado. Empleando para ello

⁽¹⁾ Cervantes Ahumada Raúl, "Derecho Mercantil, I curso", Editorial Henero, México, 1976, pág. 1.

más tarde los metales como el oro, la plata, el cobre, el hierro, y el estaño; aunque no en la forma actual, pues eran piezas toscas y aformes. Pero esto no fue lo que vendría a desplazar al citado trueque.

La manufactura y la artesanía, son sustituidas por sistemas de producción en serie, y automatizados, los transportes y comunicaciones se ramifican hasta los lugares más apartados, los talleres de artesanos familiares se convierten en fabricas.

Comparada con las sociedades, la que se forma a partir de la revolución industrial, la sociedad industrial; crea una dinámica de vida propia. Si antes las sociedades se acomodaban lenta y difícilmente en razón de la dificultad de comunicación y desconfianza hacia el progreso, a partir de la primera mitad del siglo XIX sus efectos se acumulaban de una manera acelerada y cada descubrimiento o cada mejora en los medios de producción, influye de modo inmediato sobre los demás descubrimientos.

Podría fijarse la historia del consumo, en el momento que el hombre efectúa la conversión basada en las reservas de objetos que han de durarle toda la vida, a la de la seguridad por poder cambiar continuamente de objetos y reponer sus reservas consumistas, de manera que esta sucesión sea posible mientras viva; el tránsito coincide aproximadamente por los cambios producidos a raíz de la etapa industrial. Estos factores configuran ya lo que habría de ser la sociedad consumista; la cuantificación del objeto producido modifica la calificación del mercado; y éste, se extiende al producirse el incremento del intercambio comercial. Los mayores compradores se reúnen en los centros de convivencia y el intercambio de objetos por medio de dinero se multiplicaba. Más tarde se suman otros factores decisivos. La planificación, la organización de las empresas, y la publicidad, que son la fuerza para entrar a las nuevas clases, teniendo gran expansión y beneficios para la economía del mercado y la inversión del ahorro.

El ahorro, la pequeña o gran fortuna acumulada moneda a moneda, en espera de poder hacer la adquisición del objeto duradero o la serie de objetos perdurables que podrían

garantizar la seguridad para el resto de la vida, se convierte en ahorro para el futuro; el crédito y la venta a plazos, la financiación junto a la publicidad, es el invento más formidable de la sociedad consumista que permite adelantar la idea de seguridad; únicamente requiere vender al futuro que no es propio a cambio del presente, que puede serlo gracias a una simple firma, como lo es en la actualidad la tarjeta de crédito.

Hay que señalar que la economía capitalista establece condiciones de crear un mercado para cada tipo de producto, de tal manera que el consumo aumente y permita así el desarrollo de la industria correspondiente. La economía basada en estas condiciones forma la llamada "Sociedad de Consumo"; para indicar que hay empresas que necesariamente tienen que producir bienes destinados al consumo. Esto afecta evidentemente, la calidad de los productos duraderos; puesto que la necesidad para la industria que los produce de una reposición rápida, motiva a que los productos sean rápidamente deteriorables.

La satisfacción del consumo da la medida para valorizar todo el proceso de la producción, solo respecto al consumo final es como obra rápidamente todo el proceso económico.

El comprador sabe el valor comparativo de los diferentes productos y servicios que esta a su disposición; mirando por sus intereses personales, comprará al productor que le da la mejor calidad para sus propósitos al menor costo, y así estimulará la competencia y el eficaz funcionamiento del sistema de libertad de precios. Pero este cuadro ideal es un eco lejano de la composición real del consumidor, toda vez que las personas, al hacer sus compras no lo hacen con calma y raciocinio como lo haría el que se apega a su economía, ya que no se han detenido a examinar su escala personal de valores, según se refleja en su modo de gastar el dinero; ni tampoco lo que les hace falta para satisfacer sus necesidades más importantes. En consecuencia, la gran mayoría de los consumidores encuentran dificultad para valorizar las diferencias entre los diversos artículos y servicios, y tampoco determinan sus necesidades.

"En la actualidad los consumidores son menos capaces que antes de comparar las calidades, los precios y las otras condiciones de los distintos productos que existen en el mercado. No hay conocimientos de los métodos de producción ni las materias primas; los consumidores incapaces juzgarlos riesgos de seguridad o de salud de ciertos productos, como resultado de las nuevas formas de distribución (mercados de consumo, tiendas de venta por correo), los consumidores raramente reciben orientación, el abuso de la publicidad está dirigido para manipular en lugar de constituir una guía, hoy los mercaderes han adoptado una multitud de técnicas de ventas y exagerada publicidad de muy dudosas intenciones"⁽¹²⁾

Esto hace que surja la necesidad de convertirse en un vigilante alerta, para que pueda ejercer libremente su capacidad de escoger.

"Lamentablemente, en la realidad no siempre los consumidores reciben bienes y servicios en las condiciones y características que les son ofrecidos, provocando con ello reacciones molestas de decepción y frustración. En muchos casos la incapacidad de ciertos bienes y servicios para dar satisfacción en la medida deseada, derivó directamente de la confusión y del desconocimiento por parte de los consumidores de los bienes adecuados para satisfacer las necesidades que experimentan. En otros casos, los problemas emanan de los ofrecimientos falsos, incorrectos o exagerados acerca de los productos o de la existencia de prácticas comerciales viciosas o injustas que lesionan a los ingenuos consumidores, a los menos prevenidos y aún a los alertas"⁽¹³⁾

El consumidor se siente tentado por el acoso de los vendedores y por la índole caprichosa de sus exigencias propias, a hipotecar sus futuros ingresos sobre una elevada tasa de interés, a modo de obtener las mercancías en el momento mismo que las necesita.

Por ejemplo, muchos compradores están convencidos de que el cobro que se les hace inicialmente es insignificante, en virtud de que los vendedores prestan a sus posibles clientes, antes de hacer un contrato, unas cuentas amañadas del verdadero costo del crédito. Así se elude indicar con claridad las tasas de interés y todos los gastos que comprenden el crédito, sin ninguna información particular.

Para las personas que no cuentan con suficientes recursos económicos, quizá sea ventajoso comprar a crédito, ya que, es el único modo en que pueden adquirir cosas caras y duraderas, que en otra forma no obtendrían.

Así manifiesta Campillo Sainz.

"En la economía moderna la gran variedad de productos, la creación de necesidades a través de los diversos medios de introducción colectiva, la oposición predominante del comercio frente al consumidor, la creación de una mentalidad propia de una sociedad de consumo hacen del consumidor un ente manipulado que se encuentra en condiciones de

⁽¹²⁾ Beverf Bernd "El Desarrollo Reciente de la Política del Consumidor en Europa Occidental", Editorial Nueva Imagen, México, 1981, pág. 130.

⁽¹³⁾ Colmenarez Néstor "Régimen Jurídico de la Producción al Consumidor en Venezuela", Editorial Nueva Imagen, México, 1981, páginas 190-191.

notoria inferioridad frente al probable proveedor de los bienes y servicios que necesita. Frecuentemente el consumidor tiene que aceptar el cobro de intereses excesivos por que no tiene dinero para comprar al contado; tiene también que aceptar el consumidor, la renuncia de sus derechos en contratos que les imponen, la fijación de condiciones inequitativas y aún tiene que sufrir la realización de prácticas que ofenden su libertad y su dignidad de seres humanos".⁽⁴⁾

Por consiguiente, el Maestro Jorge Sánchez Cordero, Profesor de la Facultad de Derecho, y del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México, en un coloquio Internacional sostiene que:

"Si bien en la protección al consumidor es un problema que se ha venido tratando desde hace mucho tiempo, el concepto de una Política en materia de consumo es relativamente reciente. Este concepto constituye una respuesta a las condiciones del mercado que, con frecuencia, son fuentes de abuso y frustraciones del consumidor. Este último se encuentra frente a la abundancia de bienes y servicios y su consecuente complejidad, ofrecidos por un mercado en expansión en el que evidentemente ha perdido la posibilidad de representar un factor de equilibrio. El descubrimiento de nuevas materias primas, la implementación de nuevos métodos de fabricación, el desarrollo de medios de comunicación, la aparición de nuevos métodos de venta han tenido como efecto el crecimiento de la producción y de la demanda intensa de una variedad de servicios. Con mayor frecuencia el productor y distribuidor tienen más posibilidad de determinar las condiciones del mercado que los consumidores. La fusión de empresas y algunas restricciones voluntarias de la concurrencia también han generado desequilibrios en detrimento de los consumidores, las prácticas comerciales, las cláusulas contractuales, el crédito al consumo y la noción de la concurrencia han evolucionado. Pero estos cambios, no han hecho más que acentuar los desequilibrios que hemos avocado y que han sensibilizado a los consumidores y al poder público de la necesidad de una acción que tienda a mejor informar al consumidor de sus derechos y protegerlos contra los abusos resultantes de tales prácticas. En efecto, la expedición de normas que tiendan a la Protección al consumidor, es la respuesta a cambios en la estructura de la economía y de sus formas de distribución y producción; es decir, la expedición de normas al consumidor obedece a un cambio en el desarrollo consistente en la creación de grandes empresas y en la comercialización masiva, basada ésta última en una intensificación de los procedimientos del mercado. Pero dentro de la masa de consumidores, preocupa principalmente a aquellos que con bajo salario, educación y conocimiento del mercado deficiente están mal conformados frente a las prácticas comerciales sofisticadas y por ello necesitan de normas protectoras".⁽⁵⁾

⁽⁴⁾ Campillo Sainz José "Comparecencia del Secretario de Industria y Comercio, ante la Cámara de Diputados el 18 de noviembre 1976".

⁽⁵⁾ Sánchez Cordero Dávila, Jorge A. "Protección Jurídica del Débil en el Consumo" Coloquio Internacional, Promovido por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, 23 de julio 1979.

2. EXPOSICION DE MOTIVOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

Se hacía necesario para nuestra comunidad, que se contara con una norma jurídica que rigiera las relaciones entre productores, intermediarios y consumidores; el proyecto de dicha norma fue elaborado por el Comité Nacional Mixto de Protección al Salario en 1974, que sirvió de base a la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor que presentó el Presidente de la República al Congreso DE la Unión, en su periodo de sesiones, el cual establece en su exposición, lo siguiente:

Solo mediante el leal acatamiento y la actualización imaginativa del espíritu y la letra de la Constitución, podrá nuestro país alcanzar los objetivos que éste se propuso. Es deber de esta generación velar por que las complejas relaciones sociales de nuestro tiempo se rijan efectivamente, por principios de justicia que aseguren la realización de la libertad. Para ello, es indispensable ampliar y enriquecer el ámbito de las normas tutelares destinadas a proteger a las mayorías nacionales.

Durante los últimos decenios, México llevó a cabo un gran esfuerzo en la promoción de la actividad económica, y en particular de la industria; con lo que alcanzó una elevada y constante tasa de crecimiento en la producción de bienes y servicios. Este proceso generó no obstante, notorios desequilibrios económicos y sociales. Hemos puesto por ello primordial atención en los aspectos cualitativos del desarrollo. La política de redistribución del ingreso tiene la más alta prioridad para el Gobierno de la Revolución. Esto ha implicado cambios sustanciales en los objetivos, y procedimientos que orientan la acción del poder público. Ha supuesto la revisión permanente de nuestros instrumentos normativos a fin de asegurar al desenvolvimiento armónico, y equitativo del país.

La economía mundial ha entrado en una era de inestabilidad; que repercute, y habrá de repercutir, durante muchos años en México. El proceso inflacionario en la

manifestación de una crisis generalizada que obliga a tomar decisiones de largo plazo y a modificar estructuras injustas que, de otro modo, tal vez hubiera podido sobrevivir.

Entre otras determinaciones, el ejecutivo a mi cargo considera necesario iniciar profundos cambios en los sistemas de intermediación de mercancías y de servicios, que tradicionalmente han venido reduciendo la ganancia legítima del productor; y lesionando el patrimonio de las clases populares.

Desde que el proceso inflacionario mundial comenzó a incidir en nuestro país, las organizaciones de trabajadores plantearon al Ejecutivo Federal la urgencia de tomar medidas tendientes a la protección del poder adquisitivo de los grupos de menor ingreso. Estas forman un todo, coherente de acciones sociales, administrativas y legislativas que fueron propuestas en el año de mil novecientos setenta y tres; y que han sido sometidas en diversas ocasiones al diálogo y a la consulta de los sectores interesados.

Destaca en este programa la política de salarios, que ha permitido mantener y acrecentar el ingreso real de los trabajadores; así como la elevación de los precios de los productores agrícolas han favorecido en modo semejante a la población campesina.

Elemento importante de esta política es el decreto de fijación de precios por variación de costos, expedido por el Ejecutivo a mi cargo en el año anterior; por lo que se ha hecho posible el ajuste de los precios atendiendo a las fluctuaciones del proceso inflacionario, pero evitando la especulación, el acaparamiento; y que el afán desmedido de lucro redunde en abusos o ganancias inequitativas.

Destacan, igualmente, las reformas a la Legislación del Trabajo por las que se estableció el Fondo Nacional de Garantía y Fomento al Consumo de los Trabajadores, que permite el acceso de éstos al ahorro público, para la adquisición de bienes de consumo duradero a tasa de interés moderado y que organiza el poder de compra de las mayorías para la obtención de mejores precios.

Se ha procurado, asimismo; el fortalecimiento de los sistemas de comercialización social, tales como almacenes populares, cooperativas de consumo, tiendas sindicales y obrero-patronales. No serían sin embargo, suficientes estas medidas si prevalecieran prácticas nocivas, y muchas veces ancestrales, de comercio, que distorsionan los hábitos de consumo y lesionan los intereses del público, el ingreso familiar, y aún la dignidad ciudadana.

Este proyecto de ley es parte fundamental de una política destinada a la protección de las mayorías, pero también un instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo a impulsar la actividad productiva por la ampliación del mercado interno. Responde a dos propósitos concurrentes que orientan la política del régimen: la modernización del sistema económico y la defensa del interés popular.

La doctrina del mercado. En países de tradición colonial, esta afirmación nunca fue cierta; por lo que los mecanismos de producción e intermediación provienen de prácticas monopólicas, por las que una minoría impuso durante siglos, las condiciones de venta a una población depauperada, ignorante e inerte a todo género de abusos y exacciones.

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

Es indiscutible que el consumidor se encuentre desprotegido ante prácticas que le impone la relación comercial y que implica, tanto la renuncia de derechos, como la aceptación de condiciones inequitativas. Estimular la conciencia cívica y dotar al pueblo de los instrumentos necesarios para su defensa, es deber del Gobierno que no puede permanecer indiferente ante injusticias reiteradas que merman el ejercicio de las libertades humanas.

Los modernos medios de inducción colectiva, los excesos de publicidad; las tendencias monopólicas de la economía, han propiciado fenómenos semejantes en casi todos los países. Se ha convertido, por lo tanto, en preocupación universal el establecimiento de normas y límites a los sistemas de intermediación y propaganda. La creación de disposiciones jurídicas tutelares del consumidor, es un fenómeno característico de nuestro tiempo. sobre todo en los países de economía de mercado en los que ésta regulación se vuelve indispensable.

El ejecutivo de la Unión considera necesario destacar que el carácter innovador, y aún revolucionario de esta iniciativa, reside en su propósito del derecho social la regulación de algunos aspectos de la vida económica en particular, de los actos de comercio; que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones de Derecho Privado.

Este proyecto se inspira en la filosofía de nuestra Carta Fundamental, que incorpora por primera vez en el constitucionalismo moderno, los derechos tutelares de los grupos sociales mayoritarios. De los artículos 27 y 123 de la Constitución, derivan las leyes reglamentarias que protegen a los sectores más débiles de la población o que imprimen a la propiedad privada las modalidades que dicta el interés público.

Esta iniciativa prolonga pues, en materia de comercio, la tradición jurídica y política que arranca de nuestra revolución. Acentúa la preeminencia del interés colectivo sobre el interés particular, y reafirma el deber constitucional que el gobierno tiene de velar por que la libertad del mayor número no sea sacrificada por la acumulación de poder económico y social, en pequeños grupos.

Nuestro régimen constitucional pretende, a través de las garantías sociales, el ejercicio efectivo de los derechos humanos, que de otro modo resultarían ilusorios o simbólicos. Dentro de este propósito han sido expedidos, en distintas épocas, los cuerpos normativos que sustrajeron al derecho privado aquellos aspectos de la vida comunitaria, en

que era indispensable establecer normas tutelares para asegurar relaciones justas, entre las clases y los grupos sociales.

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

En todos los casos anotados queda manifiesta la desigualdad real que existe entre los sectores sociales y la necesidad de que el poder público intervenga para garantizar, en beneficio de los grupos económicos más débiles, la protección que por sí mismos no pueden darse.

Esta exigencia es mayor en la medida en que el progreso económico ha venido incorporando a grandes núcleos en la economía de mercado, y los ha hecho partícipes de la sociedad de consumo. Las normas que suponían condiciones de igualdad, tratándose de grupos restringidos; ya no tienen el mismo valor cuando se aplican, a fenómenos económicos en que participan vastos contingentes de protección colectiva.

El proyecto de ley que someto a vuestra soberanía recoge algunos preceptos que actualmente se encuentran dispersos en la legislación civil y mercantil. Se trata de dar unidad a esas normas y de ordenarlas dentro de un mismo cuerpo legislativo en el que se les imprime una nueva naturaleza al lado de muchas otras disposiciones que regulan con carácter social, actos de comercio y relaciones entre particulares.

Las disposiciones que esta nueva Ley eleva a la categoría de normas de derecho social, buscan moderar la autonomía formal de la voluntad para salvaguardar la auténtica libertad y asegurar la realización de la justicia. Frente al derecho privado, que se funde en el

principio de igualdad entre las partes y supone que éstas son siempre libres para contratar, el derecho social asume la existencia de desigualdades reales entre quienes contratan; reconoce que la libertad de contratación, cuando esas desigualdades existen, no conducen a la justicia; y por ello convierte a la relación entre particulares en un hecho social que afecta intereses colectivos y que amerita la intervención activa y vigilante del Estado.

De ahí, que las disposiciones del proyecto de Ley que someto a ese II Congreso, tengan el carácter de irrenunciables e imperativas, y que en consecuencia; no sólo deroguen a cualquier disposición que se les oponga, sino que prevalezca sobre cualquier pacto, costumbre, práctica, o uso en contrario.

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

Por regir actos mercantiles, la facultad de ese II Congreso, para legislar sobre materia, encuentran su fundamento en lo dispuesto por la fracción X del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Este proyecto propone regular aquellos aspectos que de manera más importantes y con mayor frecuencia afectan los intereses del consumidor. Por ello, el capítulo segundo tiende a evitar toda publicidad que no corresponda a las características reales del producto o servicio, o el ofrecimiento de garantías o prestaciones que no cumplan. Impone también a otro proveedor de bienes o servicios, la obligación de informar veraz y eficientemente al consumidor, y de dar puntual cumplimiento a las garantías u ofertas a que se hubiere obligado o que hubiere prometido.

La experiencia cotidiana nos revela que en las ventas a crédito se estipulan cláusulas y condiciones notoriamente injustas y lesivas, para quienes no disponen de recursos suficientes para pagar de contado, o sea; para la mayoría de la población.

Se imponen frecuentemente cargos injustificados y se cobran intereses que exceden de manera notoria al tipo de interés que prevalece en los mercados institucionales. Se obtiene así una ganancia por el que proporciona el bien o el servicio, que no deriva de una legítima intermediación mercantil, sino de prácticas que bien pueden calificarse de usurarias. A evitar estas prácticas y a proteger a quien compra a crédito se encaminan las disposiciones contenidas en el capítulo tercero.

Se consigna el principio de que los intereses únicamente deberán cobrarse sobre saldos insolutos, y se prohíbe la capitalización de intereses o el cobro de intereses sobre intereses.

Se faculta asimismo a la Secretaría de Comercio, para fijar los cargos máximos que podrán hacerse al consumidor en cualquier acto o contrato en que se le conceda crédito, y para establecer la tasa máxima de interés que podrá estipularse. Otra innovación dentro de este capítulo, consiste, en dejar al comprador, cuando haya incurrido en mora en los contratos de compra-venta a plazos, respecto a los cuales haya cubierto más de la mitad del precio; la opción de ser él quien elija entre la rescisión o el pago del adeudo vencido.

El capítulo cuarto señala la responsabilidad en que incurren los proveedores de bienes y servicios por incumplimiento, y establece como una nueva obligación para quienes fabriquen productos o los importen para su venta al público, la de asegurar el suministro oportuno de partes y refacciones durante un tiempo razonable en función de la durabilidad del producto.

Las disposiciones consignadas en los artículos 31 y 33 vienen a establecer una garantía mínima para todos los productos por un plazo de dos meses, contados a partir de

la fecha en que se hubieren recibido; siempre que no se hubiese alterado sustancialmente por el uso o descuido del consumidor.

La prestación del servicio ha venido dando origen también a irregularidades y abusos frente a los cuales normalmente se encuentra desprovisto de defensa al consumidor. A corregir estos abusos y a dotar al usuario de elementos para protegerse, se encaminan las disposiciones contenidas en el capítulo quinto de esta iniciativa.

Se establece que, salvo pacto en contrario, las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberían emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas. Se les obliga así mismo, cuando el producto reparado presente deficiencias imputables a ellos, a repararlo de nueva cuenta y a indemnizar al usuario por una cantidad igual al importe del alquiler del bien durante el tiempo que tome la nueva reparación.

Se prohíbe estrictamente todo sistema o práctica, que establezca, de hecho, dos precios distintos para un mismo servicio; uno por su ofrecimiento general al público, y otro a través de uno o varios intermediarios que actúen de acuerdo con el proveedor. Se trata pues de evitar así los abusos de la reventa en la prestación de servicios al público.

A fin de combatir prácticas discriminatorias y abusivas en servicios ofrecidos al público en general, queda estrictamente prohibido establecer por referencias o reserva al derecho en admisión, salvo con causas plenamente justificadas.

El capítulo sexto tiene como propósito proteger al ama de casa que es frecuentemente sorprendida o inducida a adquirir productos que excedan su capacidad económica, cuando se trata de compras hechas a domicilio. Para ello, introduce como innovación dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la operación se hubiere celebrado.

El capítulo séptimo contiene disposiciones que complementan las anteriores y que tienden a proteger el prestigio o reputación del comprador, a combatir prácticas, pesquisas o registros personales que atentan contra su dignidad, libertad y seguridad; a reafirmar la obligación de todo proveedor de respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservaciones y circunstancias, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o pactado la entrega del bien o servicio, y a sancionar de manera especial la infracción reiterada o contumáz de esta disposición; cuando se trate de servicios turísticos, de transporte, agencias de viajes, hoteles, restaurantes u otros análogos.

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

Se propone también la creación del Instituto Nacional del Consumidor como organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio; cuyas finalidades serán las de orientar al consumidor para utilizar racionalmente su capacidad de compra; informarlo y capacitarlo para el ejercicio de sus derechos; estimular en él la actitud consciente de su papel como agente activo del proceso económico; evitar que sus compras se realicen conforme a prácticas comerciales y publicitarias que conduzcan a imitaciones extra lógicas, lesivas a sus intereses y a los de la colectividad. Auspiciar hábitos de consumo que protejan el patrimonio familiar y promuevan un sano desarrollo y una mejor asignación de los recursos productivos del país.

Se complementa a la iniciativa de ley, con disposiciones relativas a la situación jurídica de quienes prestan sus servicios a los organismos cuya creación se propone; a las funciones de inspección y vigilancia; a las sanciones por infracción a la Ley, y a los recursos

administrativos que puedan hacerse valer contra resoluciones derivadas a este ordenamiento.

La creación de la Procuraduría Federal para la Defensa del Consumidor y las disposiciones relativas a la vigilancia y a la aplicación de las sanciones por incumplimiento de la Ley, reafirman el carácter del derecho social que se atribuye a sus preceptos. Las sanciones administrativas y las sanciones que corresponden a la Procuraduría, son medios para que la colectividad asegure el cumplimiento de normas imperativas, independientemente de la responsabilidad en que los proveedores incurran frente a los particulares.

Las normas e instituciones fundamentales previstas por este ordenamiento, revelan que los actos regulados por él no establecen solamente vínculos privados, sino que constituyen fenómenos de carácter social que justifican la presencia del poder público como guardián, y vigilante de un interés colectivo de superior jerarquía.

La expedición de esta Ley vendrá a constituir un paso más dentro del propósito común que ha inspirado durante estos años la acción de los Poderes Legislativo y Ejecutivo de la Unión; asegurar la vigencia de un orden jurídico adecuado a las necesidades de nuestra época, un ámbito mayor de justicia social, y un más pleno disfrute de las libertades.

3. LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MEXICO.

Para la defensa de los intereses de los consumidores en México, podemos observar en el Artículo 28 Constitucional que establece lo siguiente:

"...En consecuencia, la Ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia toda la concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios: Todo 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 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..."

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

Igualmente, encontramos otro ordenamiento jurídico mexicano en donde se establece un control rígido, todo en beneficio de los consumidores, como es el caso de la Ley Sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en materia económica, de 1950; en donde se establece que tendrá facultades para imponer precios máximos al mayoreo o al menudeo, y fijar las tarifas de los servicios; igualmente que no se eleven los precios del mercado y las tarifas vigentes.

En el año de 1951, se decreta la lista de productos sometidos a control oficial de precios; y el 28 de marzo del mismo año se crea la Dirección General de Precios

independientes, de la Secretaría de Economía; actualmente, Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Se estima que en el año de 1970, que aparece como uno de los más críticos de la economía mundial al agudizarse el proceso inflacionario de una manera general e incontrolable, que afecta aún a las economías más avanzadas, y que en los países donde no se ha logrado el desarrollo pleno de su potencial económico, como es el caso de México; las consecuencias resultan todavía más severas. Para combatir los problemas por la inflación se elaboró un programa de acción política, social y económica, considerando que este fenómeno lesiona, en mayor medida, a los que para subsistir sólo disponen de ingresos fijos. De modo especial a los sectores populares que perciben bajos ingresos.

Por la elevación de los precios, y en la consiguiente pérdida del poder adquisitivo del salario, el movimiento obrero organizado respondió directamente emplazando a huelga, y exigiendo aumentos salariales compensatorios. El Congreso de la Unión, como representante del sector obrero planteó la urgencia de controlar el acaparamiento y la especulación con los artículos de primera necesidad, y propuso, que para hacer más efectivas las medidas, que se tomara en cuenta la colaboración de todos los organismos gubernamentales relacionados con el problema, en especial de la Comisión Nacional de Salarios Mínimos, para velar por el ingreso de los trabajadores; los organismos de Subsistencias Populares, y del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; que tienen como finalidad la de financiar tiendas populares y otorgar créditos que favorezcan la adquisición a precios justos, de los bienes y servicios requeridos por los trabajadores; esto es, se promovió la elaboración de un programa general de protección al consumo de los trabajadores.

El 3 de abril de 1974, se creó un organismo destinado fundamentalmente a prolegar el salario de los trabajadores y a elevar su capacidad adquisitiva, que es el Comité Nacional Mixto de Protección al Salario; organismo que actúa en colaboración con el Congreso del Trabajo, y diez distintas dependencias del Gobierno Federal, como son:

Secretaría de Industria y Comercio (hoy, Secretaría de Comercio y Fomento Industrial)
Secretaría de Trabajo y Previsión Social
Secretaría de Hacienda y Crédito Público
Secretaría de Agricultura y Ganadería (hoy, Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos)
Compañía Nacional de Subsistencias Populares
Departamento del Distrito Federal
Instituto Mexicano del Seguro Social
Comisión Nacional de Salarios Mínimos
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado.

Sin restar méritos a los anteriores organismos, es oportuno destacar los principales objetivos del Comité Nacional Mixto de Protección al Salario:

- 1.- Defender el patrimonio de los trabajadores, contra su perjuicio o menoscabo.
- 2.- Luchar contra la especulación y el acaparamiento de los satisfactores necesarios para los trabajadores.
- 3.- Estudiar y proponer la adquisición de medidas, o la creación de instituciones que protegen el salario e incrementen su capacidad adquisitiva.
- 4.- Organizar la colaboración entre los sindicatos obreros y las autoridades competentes, para la vigilancia y el adecuado cumplimiento de las disposiciones que protegen el salario y el nivel de vida de los trabajadores.
- 5.- Recabar la información necesaria de carácter económico y social para cumplir con sus propios objetivos y para orientar, tanto el consumo, como la acción de los trabajadores.
- 6.- Promover medidas y disposiciones que coadyuven directa, o
- 7.- Establecer nexos de cooperación entre los sindicatos y las autoridades, manteniendo estrecho diálogo con otros sectores de la población para la correcta observancia de estas medidas y para la vigilancia permanente de principios de justicia social.

Como podemos ver en otros de los ordenamientos jurídicos del sistema mexicano, como es el Código Civil para el Distrito Federal, donde se ofrece alguna protección al consumidor.

Al respecto, el Maestro Jorge Barrera Graf dice en su libro: *La Protección al Consumidor en el Derecho Mexicano, Logros y Deficiencias*; hace una relación de los artículos del Código Civil para el Distrito Federal y señala el principio de que:

"Los contratantes pueden poner cláusulas que crean convenientes: (artículo 1839), y de que (en los contratos...), cada uno se obliga en la manera y términos que aparezca que quiso obligarse" (artículo 1832), el Código impone limitaciones de las que las principales son las siguientes: Primera, las partes no pueden modificar los requisitos esenciales del contrato (consentimiento y objeto), ni los que sean consecuencia de su naturaleza ordinaria (cosa y precio en la compraventa; transmisión del uso en el arrendamiento; libre prestación de servicios en el contrato de trabajo, etc.); Segundo, "La voluntad de los particulares no pueden eximir de la observancia de la ley, ni alterarlo o modificarla, sólo pueden renunciarse los derechos privados que no afecten interés público..." artículo 60; Tercero, no es lícita la renuncia de derechos que perjudiquen derechos de terceros; ni tampoco su abuso, o sea, su ejercicio con la misma finalidad de dañar a terceros (artículos 16, 840 y 912 respectivamente)".

De igual manera, el artículo 1797 establece que el cumplimiento de un contrato no puede dejarse al arbitrio de las partes.

Además, el cumplimiento y la ejecución deben de hacerse de acuerdo a los principios de buena fe, según lo establecido en los artículos 1796 y 1932 del Código Civil.

Por lo que respecta al interés del dinero en caso de mutuo y de crédito, no deben ser desproporcionados en atención a la situación pecunaria, la inexperiencia o la ignorancia del deudor (artículo 2395)

También, en cuanto a la regla de que, en principio, los contratos sólo obligan a los contratantes, y que del pacto nacen las obligaciones y derechos, solamente respecto a las partes que intervienen en su celebración, por igual, sufre excepciones; no sólo en los casos varios y frecuentes de estipulaciones a favor de terceros, sino también en los casos de solidaridad y en la llamada responsabilidad vicaria (artículos 1923 y 1924), derivadas de las relaciones de dependencia, que también recoge la ley Federal de Protección al Consumidor.

Con relación a la responsabilidad, en el caso de incumplimiento de las obligaciones; si bien rige el principio de la culpa, de tal manera que sin el cumplimiento, en la pérdida o deterioro de la cosa en materia del contrato, y en el caso de vicios ocultos, no hubiera culpa, no procede la indemnización (artículos 2017 a 2019, 2023 y 2145); y de que sea necesario que los daños causados "sean consecuencia inmediata y directa" del incumplimiento (artículo 2110); nuestro ordenamiento civil no solo presinde de la culpa en materia extra contractual, sino que inclusive, en relación a los contratos; al exigir obrar conforme a la buena fe (artículos 1796 y 1932) impone a quien demanda el pago de la indemnización por daños, la prueba de haber actuado correctamente.

En la responsabilidad por incumplimiento, nuestro Código Civil conserva el principio de que: "puede ser regulado por convenio de las partes" (artículo 2117), lo que permite establecer causas de exoneración y de limitación de responsabilidades en caso de destrucción o deterioro, de vicios ocultos en contratos de compraventa, de transporte, (respecto al portador); contratos de obra, etc. todo lo cual obra en detrimento de la parte débil del contrato, el consumidor. En este aspecto, es evidente que la ley Civil no ofrece protección alguna al consumidor, por ello constitula una laguna que deba colmarse, lo que intentó hacer la Ley Federal de Protección al Consumidor

4. EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR COMO ORGANO AUXILIAR.

El 22 de diciembre de 1975, en el Diario Oficial de la Federación se publica la Ley Federal de Protección al consumidor, y crea el Instituto Nacional del Consumidor como un organismo descentralizado, con personalidad jurídica, y patrimonio propio. Con funciones distintas a las de la Procuraduría Federal del Consumidor, y que trabajaban coordinadamente, estableciéndose una cooperación en beneficio de la clase consumidora al establecer un equilibrio entre las partes que intervienen en una relación comercial.

Los objetivos y finalidades de este Instituto quedaron establecidos en los artículos 68 y 69 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra decían:

ARTICULO 68.- EL Instituto Nacional del Consumidor, tendrá las finalidades siguientes:

- a).- Informar y capacitar al consumidor en el conocimiento y ejercicio de sus derechos;
- b).- Orientar al consumidor para que utilice racionalmente su capacitación de compra;
- c).- Orientarlo en el conocimiento de prácticas comerciales publicitarias, lesivas a sus intereses;
- d).- Auspiciar hábitos de consumo que protejan el patrimonio familiar y promuevan un sano desarrollo y una más adecuada asignación de los recursos, productos del país.

ARTICULO 69.- Para el logro de las finalidades a que se refiere el artículo anterior, el Instituto Nacional del Consumidor tendrá las siguientes funciones:

- I.- Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información, para facilitar al consumidor con un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrezcan al mercado.
- II.- Formular y realizar programas de difusión de los derechos del consumidor.
- III.- Orientar a la Industria y al Comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores.
- IV.- Realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo.
- V.- Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos en materia de orientación al consumidor.
- VI.- Promover nuevos y mejores sistemas, mecanismos que faciliten en los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones del mercado.

Por lo que es claro determinar los objetivos del Instituto Nacional del Consumidor, consistentes en informar, capacitar, en el conocimiento y ejercicio de los derechos del consumidor, así como orientarlo para que realice racionalmente su capacidad de compra, orientándolo de las posibles prácticas comerciales que pueden lesionar sus intereses, auspiciando hábitos de consumo que protejan su patrimonio; también como establecer una sana capacitación, de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que es necesario informarlo para que tenga pleno conocimiento de sus derechos mediante los cuales puede tener mayores oportunidades de consulta ante el propio Instituto, ya sea personalmente, por teléfono o por correo; en donde podrá recibir información para presentar sus quejas de acuerdo a las atribuciones de cada Autoridad.

También se le orienta acerca de la racional utilización de su capacidad de compra, mediante una serie de consejos prácticos con los que puede organizar mejor su presupuesto familiar, respecto de su calidad y valor nutricional de los alimentos existentes en el mercado, y se le recomienda elaborar una lista de productos que desea adquirir antes de ir de compras; para no adquirir productos que no le sean estrictamente necesarios.

Otras de las formas para orientar al público consumidor sobre prácticas comerciales que sean lesivas a sus intereses, es señalándole las trampas publicitarias que utilizan los comerciantes, quienes generalmente ocultan las prestaciones de las características negativas de los bienes y servicios que ofrecen al público en general, que realizan en campañas publicitarias.

Se trata de proporcionar información acerca de los aspectos técnicos de la publicidad perjudicial de sus intereses, los cuales son manejados por los comerciantes o sus publicistas, que buscan influir en el contenido de los medios masivos de comunicación en que anuncian sus productos, pretendiendo darles a éstos, características inexistentes; con la finalidad de generar mayores compras, por lo que este organismo trata de protegerlo de los engaños de que es objeto, y para lo cual se le orienta de las acciones legales que puede ejercitar de la publicidad engañosa.

Así mismo, de que debe tener cuidado con los objetos y promociones y los engaños que provocan ciertos empaques o etiquetas de los productos que compra, y denuncie la violación de precios oficiales o del condicionamiento de la venta de ciertos productos mediante la obligada adquisición de otros.

Y para cumplir con todo lo anterior, utiliza sistemas gráficos o escritos, como lo son la revista del consumidor, el periódico del consumidor, y en los medios masivos de comunicación en el país; como campañas de orientación durante las temporadas de más consumo; así como folletos informativos o promocionales y organiza y participa en seminarios relacionados con temas y políticas de consumo.

Todas éstas y cada una de las atribuciones enunciadas que corresponden al Instituto Nacional del Consumidor, pasaron a ser atendidas por la Procuraduría Federal del Consumidor desde el día 18 de diciembre de 1992; fecha en la cual fué abrogada la Ley Federal del Consumidor, creándose una nueva Ley Federal del Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 24 del mismo mes y año antes señalado, entrando en vigor al día siguiente de su publicación.

Reforma legislativa de suma importancia para los consumidores, toda vez que las atribuciones del Instituto Nacional del Consumidor estudiada en este capítulo, ahora se entenderán atribuidas a la Procuraduría Federal del Consumidor, como lo señala al respecto la exposición de motivos de la nueva ley en vigor, que a la letra dice:

"En el pasado, la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor, se pretendió que las dos instituciones, separadamente, atendieran una demanda social abundante y heterogénea. Con tal propósito a una se le dotó de Autoridad, y a la otra de facultades informativas para una indispensable interlocución social".

"Ambos organismos han demostrado una gran efectividad en cuanto al desempeño de sus funciones..."

"...la necesidad original de contar con dos organismos para atender la necesidad de los consumidores se ha convertido, en poco más de tres lustros de su creación, en un riesgo de duplicación de instancias administrativas que dificulta al Estado la posibilidad de solucionar los requerimientos de la población consumidora".

"...Se propone fusionar ambas instituciones en una nueva Procuraduría Federal del Consumidor que fortalezca su presencia en la sociedad, y atienda eficaz y oportunamente a la población".

Por lo tanto, se le otorga a la Procuraduría Federal del Consumidor la competencia para la aplicación de la nueva ley vigente, a excepción de los artículos 3 y 19, que se refieren a la expedición de Normas Oficiales Mexicanas, mismas que le corresponderán a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

CAPITULO II

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1. ORIGEN Y ORGANIZACION
2. COMPETENCIA
3. LAS PARTES:
El Consumidor
El Proveedor

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1. ORIGEN Y ORGANIZACION

El día 22 de Diciembre de 1975, en el Diario Oficial de la Federación es publicada la Ley Federal de Protección al Consumidor, iniciando su vigencia a partir del día 5 de febrero de 1976.

Las causas generadoras de este ordenamiento legal se encuentran perfectamente definidas en la exposición de motivos con anterioridad analizados, y tienen como fin recoger algunos de los preceptos civiles y mercantiles que se encuentran dispersos, para darles una nueva naturaleza jurídica que salvaguarde la libertad y asegure la verdadera justicia.

Creándose así la Procuraduría Federal del Consumidor, que es un organismo descentralizado, de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio; que tiene funciones de Autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en la Ley Federal de protección al Consumidor, así como por el Reglamento y su estatuto, esto se encuentra regulado por lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El domicilio de la Procuraduría Federal del Consumidor, como se desprende de los artículos 21 y 22 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se establecerá en la Ciudad de México y formará delegaciones en todas las entidades federativas; organizándose 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 señale el Reglamento y estatuto.

El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:

- Los bienes con que cuenta;
- Los recursos que directamente le asigne el presupuesto de Egresos de la Federación;
- Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal;
- Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la ley de la materia, y
- Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal.

La Procuraduría Federal del Consumidor, siguiendo los lineamientos del artículo 6 del Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para el ejercicio de sus atribuciones y el despacho de los asuntos que le competen, cuenta con los siguientes servidores públicos y unidades administrativas:

- ⇒ OFICINA DEL PROCURADOR;
- ⇒ SUBPROCURADURIA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR;
- ⇒ SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION Y VIGILANCIA;
- ⇒ SUBPROCURADURIA JURIDICA;
- ⇒ COORDINACION GENERAL DE INVESTIGACION Y DIVULGACION;
- ⇒ COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION;
- ⇒ UNIDAD DE PROGRAMAS DEL SECTOR SOCIAL;
- ⇒ CONTRALORIA INTERNA;
- ⇒ UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL;
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE COORDINACION DE DELEGACIONES;
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACION;
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE Y RESOLUCIONES;
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES;
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA;
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE ANALISIS DE PRACTICAS COMERCIALES;
- ⇒ DIRECCION GENERAL JURIDICA CONSULTIVA;
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE LO CONTENCIOSO Y DE RECURSOS;
- ⇒ COORDINACION DE INVESTIGACION;

- COORDINACION DE PUBLICACIONES;
- ⇒ COORDINACION DE RADIO Y TELEVISION;
- COORDINACION DE EDUCACION PARA EL CONSUMO;
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE PROGRAMACION, ORGANIZACION Y PRESUPUESTO;
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, Y DELEGACIONES.

La Procuraduría también contará con directores de área, subdirectores, jefes de departamento, subjefes de departamento, jefes de oficina, jefes de sección, jefes de mesa, conciliadores, secretarios arbitrales, dictaminadores, peritos, promotores, instructores y demás servidores públicos que determine el Procurador.

ATRIBUCIONES

Seguendo los lineamientos del artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

De la Procuraduría Federal del Consumidor:

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

programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios, y elaborar estudios relativos. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley; celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores. Vigilar y verificar el cumplimiento de los 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. 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. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta ley. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento, y ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría. Aplicar las sanciones establecidas en esta ley; excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores; y cuando lo considere pertinente, publicar dicha excitativa, y las demás que le confiera esta ley y otros ordenamientos.

El Procurador es designado por el Presidente de la República; deberá ser ciudadano mexicano, tener Título de Licenciado en Derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales de servicio al público, o académicos,

substantialmente relacionadas con el objeto de esta ley. Quien se sujetará, además de las atribuciones que le confiere la ley, a las atribuciones emanadas del Titular del Poder Ejecutivo Federal y disposiciones dictadas por la coordinadora del sector.

Del Procurador Federal del Consumidor:

Representar legalmente a la Procuraduría; nombrar y remover al personal al servicio de la procuraduría, señalar sus funciones y remuneraciones; 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; informar al Secretario de Comercio y Fomento Industrial sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del presupuesto ya aprobado; aprobar los programas de la entidad; establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto; reducir las, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad, observando en todo momento lo dispuesto por el artículo 132 del presente ordenamiento. 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 podrá también el procurdor fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría; expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación de la secretaria de Comercio y Fomento Industrial; y las demás que le confiera esta ley y otros ordenamientos.

Siguiendo el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, el Procurador tiene las siguientes atribuciones:

Establecer, dirigir y controlar las políticas de la Procuraduría; proponer al Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría, los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, y demás ordenamientos jurídicos necesarios para el cumplimiento de la ley y otras disposiciones jurídicas concernientes a relaciones de consumo. Expedir manuales de

organización, de procedimientos y de servicios al público, necesarios para el funcionamiento de la Procuraduría. Adscribir orgánicamente las unidades administrativas previstas en el Reglamento; 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; nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría; proponer el anteproyecto de presupuesto de la procuraduría y aprobar el ejercicio del aprobado. Establecer los criterios para la imposición de las sanciones previstas en la ley, así como para dejarlas sin efecto; reducirlas, modificarlas o conmutarlas, a fin de preservar la equidad; determinar el órgano superior jerárquico que deberá conocer y resolver los recursos de revisión que se interpongan contra las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de la ley y demás derivadas de ella. Expedir las condiciones generales de trabajo del personal de la procuraduría, con la intervención que legalmente corresponda al sindicato. Informar al Secretario de Comercio y Fomento Industrial sobre los asuntos que sean de competencia de la Procuraduría; 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 considere publicar dicha excitativa; así como las demás que con el carácter de indelegables le otorguen otros ordenamientos jurídicos.

Corresponde también al Procurador, la representación, y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría. Para la mejor distribución de aquellos y desarrollo del trabajo, se estará a lo previsto en el reglamento. Podrá delegar sus atribuciones en servidores públicos subalternos, mediante los correspondientes acuerdos delegatorios que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación, sin perder con ello la posibilidad de su ejercicio directo. Debiendo ejercer las siguientes atribuciones no delegables, como son:

Establecer, controlar y dirigir las políticas de la Procuraduría, proponer al Ejecutivo Federal por conducto de la coordinadora del Sector, los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos necesarios para el exacto cumplimiento de la ley y otras disposiciones jurídicas relativas a las relaciones de consumo, así como

expedir manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, adscribir orgánicamente las unidades administrativas, así como de la asesoría y de apoyo, nombrar al personal, proponer de conformidad con la legislación aplicable el presupuesto y autorizar el ejercicio aprobado. Informar al Titular del Poder Ejecutivo Federal y a la coordinadora del Sector, sobre los asuntos que sean de competencia de la Procuraduría, expedir las condiciones de trabajo del personal adscrito con la intervención que legalmente corresponda al sindicato y las demás que con el carácter de indelegables le otorguen los otros ordenamientos jurídicos o el Poder Ejecutivo Federal.

De los Subprocuradores y los Coordinadores Generales:

Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar, las acciones de las unidades administrativas bajo su adscripción. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados conforme a las leyes y reglamentos correspondientes. Coordinarse entre sí para el mejor desarrollo de las atribuciones que les han sido conferidas. Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas a su cargo; intervenir en la elaboración de los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, y en aquéllos que les encomiende el Procurador. Emitir lineamientos y criterios sobre el desempeño de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como de las atribuciones que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por Delegaciones. Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los lineamientos y criterios que se emitan sobre los mismos en todos los asuntos de su competencia. Promover la coordinación y colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, y con organismos privados, para lograr los fines que establece la ley, y celebrar convenios dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador. Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador, y los que emitan en ejercicio de sus atribuciones; expedir copias certificadas de expedientes y documentos a

cargo de las unidades administrativas de su adscripción, y las demás que les confieren otros ordenamientos jurídicos.

De los Subprocuradores:

Conocer y analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en los artículos 24, fracción XVII, y 26 de la Ley, y solicitar la intervención que corresponda a la Subprocuraduría Jurídica; requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores en un plazo no mayor de quince días, la información necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la ley. Proponer al Procurador los proyectos de excitativas que en los términos del artículo 24, fracción XX, de la ley, permitan combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores dentro del ámbito de sus respectivas competencias; emplear los medios de apremio e imponer las sanciones previstos en los artículos 25, 126 a 129 de la ley. Suscribir sus resoluciones y actuaciones, fundada y motivadamente conforme a los lineamientos y determinaciones de la Subprocuraduría Jurídica, y dejar si efecto o reducir los medios de apremio impuestos a los particulares, cuando éstos acrediten, conforme a los criterios que determine el procurador, no haber podido realizar la conducta requerida por caso fortuito o fuerza mayor.

De la Subprocuraduría de Servicios al Consumidor:

Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje, y por infracciones a la ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban. Establecer los lineamientos y criterios para promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, y proporcionarles capacitación y asesoría. Aplicar en el ámbito de su competencia las sanciones previstas en los artículos 126 a 129 de la ley; por acuerdo del Procurador, celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones, para el logro de los objetivos de la ley. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la ley. Suscribir las resoluciones administrativas y laudos arbitrales, y establecer los

lineamientos y criterios para la aplicación de las disposiciones previstas en los artículos 99 a 124 de la ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas bajo su adscripción.

De la Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia:

Establecer las políticas y lineamientos para ejercer las funciones de verificación y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría, o por otras dependencias de la Administración Pública Federal conforme a las atribuciones en la ley y demás disposiciones jurídicas aplicables. Fijar los lineamientos para practicar las funciones de verificación y vigilancia respecto del incumplimiento de las normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial; expedir instructivos, exigir que se cumplan garantías y especificaciones industriales conforme al procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como de acuerdo con lo dispuesto por la Ley comprobar que funcione y se respete, el Reglamento de Distribución de Gas Licuado, de Petróleo y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables. Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en el artículo 24 fracciones XIII y XVI, 96, 97, y 98 de la Ley; suscribir todo tipo de resoluciones que se dicten dentro del ámbito de competencia de su Subprocuraduría, en los procedimientos por infracciones a la ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables. Establecer criterios y programas generales de investigación, estudios y encuestas que lleve a cabo la Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales. Proponer la coordinación con otras dependencias del sector público para inspeccionar precios, y así lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor; y, a la vez, evitar duplicación de funciones.

De la Subprocuraduría Jurídica:

Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos establecidos relativos a la aprobación y registro de los contratos de adhesión previstos en la ley; prestar

consultoría jurídica en la Procuraduría. Presentar a la consideración del Procurador, los proyectos de iniciativas de leyes relativas con la actividad de la Procuraduría, así como los proyectos de reglamentos, Estatuto orgánico, y demás disposiciones jurídicas necesarias para la aplicación de la ley. Representar a la Procuraduría y al Procurador en toda clase de procedimientos judiciales, contencioso administrativos y laborales, derivados del ejercicio de sus atribuciones, e instrumentar y rendir informes en materia de amparo. En ausencia del Procurador, suscribir informes previos y justificados, proponer y aportar pruebas, expresar alegatos e interponer recursos en los juicios de amparo en que aquél sea parte; ejercer ante los Tribunales competentes las acciones que competan a la Procuraduría, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier procedimiento. Coordinar el funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión; representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores. Denunciar o formular querrelas ante el Ministerio Público, de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y sean del conocimiento de la Procuraduría; y ante las autoridades correspondientes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores. Ejercer ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la ley; así como emitir lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión.

De la Coordinación General de Investigación y Divulgación:

Planear y establecer los programas de investigación, publicaciones, educación, y uso de los medios de comunicación, con el propósito de informar a los consumidores sobre sus derechos, calidad y mejores condiciones de compra de bienes y servicios; así como para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores; colaborar con las autoridades competentes en el establecimiento de los lineamientos de normalización y metrología mediante la realización de investigaciones y dictámenes de carácter técnico. Proponer nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones del

mercado. Proponer al Procurador, previo análisis de contenido, que ordene la suspensión o corrección de la publicidad que viole las disposiciones de la ley y aplique las sanciones correspondientes; formular y coordinar el establecimiento de mecanismos de afinamiento de proyectos de investigación específicos, en los que participen los sectores productivos del país. Plantear los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupos y empresas de radio y televisión, de carácter nacional y regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo. coordinar y dirigir las actividades de un centro que integre los materiales audiovisuales, bibliográficos, informáticos, hemerográficos, entre otros, sobre relaciones de consumo en el país y sirvan como memoria histórica de la Institución. Establecer y mantener relaciones con organizaciones e instituciones nacionales y extranjeras de enseñanza superior, y bibliotecas especializadas para intercambiar información, libros, revistas u otros documentos sobre consumo o protección al consumidor; diseñar y coordinar el desarrollo de las campañas específicas de divulgación y orientación a los consumidores, que la Procuraduría realiza; y emitir lineamientos de trabajo en materia de información, investigación y educación en las relaciones de consumo para las Delegaciones.

De la Coordinación General de Administración:

Establecer criterios, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la Procuraduría. Coordinar la formulación del programa operativo anual y del proyecto de presupuesto de la Procuraduría, y vigilar su cumplimiento. Definir los lineamientos para el seguimiento y evaluación de los programas de la Procuraduría, en concordancia con el presupuesto autorizado. Autorizar la documentación necesaria para el ejercicio y la comprobación del presupuesto de la Procuraduría, y someter a la consideración de su titular la que corresponda a las erogaciones que deban ser autorizadas por el. Representar a la Procuraduría en los convenios y contratos en que sea parte y que afecten su presupuesto. Proponer al Procurador las medidas técnicas y administrativas para la mejor organización y funcionamiento de la institución; coordinar la prestación y el apoyo de los servicios informáticos y de procesamiento de datos dentro de la

Procuraduría. Coordinar los sistemas de adquisiciones y administración de recursos materiales y de servicios generales de la institución, así como de la administración de los inmuebles que ocupe. Coordinar las actividades del programa de protección civil para el personal y las instalaciones de la Procuraduría, y normar el funcionamiento de las coordinaciones administrativas de las áreas de la Procuraduría, así como de las unidades administrativas de las delegaciones.

Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de este Reglamento.

A los Directores Generales corresponden las siguientes atribuciones comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo, y del ejercicio de las atribuciones que les confiere el Reglamento y el Estatuto Orgánico. Administra los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes. Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscriptos, la celebración de bases de concertación coordinación, colaboración e información con otras dependencias, entidades, del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas. Requerir a las autoridades, los proveedores y los consumidores en un plazo no mayor de quince días, la información necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la ley; emitir los criterios de aplicación general en el área a su cargo; formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto relativo a la unidad bajo su responsabilidad; coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan. Aplicar la ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento. Expedir copias certificadas de expedientes y

documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad; ordenar la práctica de verificaciones, inspecciones, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones y demás diligencias que el ejercicio de su función requiera. Motivar, fundar y suscribir las resoluciones y actuaciones conforme a los lineamientos y determinaciones de la Subprocuraduría Jurídica; proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones. Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24 fracciones XVII y XX de la Ley, y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica para los efectos legales conducentes. Dejar sin efecto, o reducir los medios de apremio impuestos a los particulares, cuando estos acrediten conforme a los criterios que determine el Procurador, no haber podido realizar la conducta requerida por caso fortuito o fuerza mayor; y las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos.

Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado quien será nombrado y removido por el Procurador, y el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador.

Las Delegaciones no tendrán limitaciones respecto a la competencia por cuantía o por territorio, de los asuntos que conozcan.

De los Delegados:

Asesorar y orientar a los consumidores y a los proveedores, en relación con sus derechos y obligaciones; representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores; recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores; requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos; sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores; aprobar los convenios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores y vigilar su cumplimiento; exhortar a las partes a designar a

la Procuraduría como árbitro en las controversias o algún árbitro oficialmente reconocido; sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes; sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la ley; recibir consignaciones en los casos previstos por la ley; ejercer funciones de vigilancia y verificación del cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría o por otras dependencias de la Administración Pública Federal, de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, así como las referentes a información comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, conforme al procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y con base en lo dispuesto por la Ley y el Reglamento de Gas Licuado de Petróleo; así como la vigilancia y verificación que compete a la Procuraduría, en el ámbito de las delegaciones, conforme a las demás disposiciones jurídicas aplicables, levantar, dictaminar y calificar actas de verificación; imponer, notificar, y en su caso, ejecutar sanciones; imponer y notificar los medios de apremio previstos en la Ley; dejar sin efecto los medios de apremio impuestos a los particulares, cuando éstos acrediten, conforme a los criterios que determine el Procurador, no haber podido realizar la conducta requerida por caso fortuito o fuerza mayor; promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores; asesorar a las organizaciones de consumidores en su funcionamiento y operación; capacitar a los grupos, comités o asociaciones de consumidores; recibir y tramitar los contratos de adhesión que les sean presentados por proveedores, notificar a los interesados las modificaciones que deberán realizar al modelo de contrato presentado, así como en su caso, la inscripción del mismo en el Registro Público de Contratos de Adhesión, y vigilar su cumplimiento; recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones; ejercer acciones de grupo, previo acuerdo de la Subprocuraduría Jurídica en los términos del artículo 26 de la Ley; denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores; llevar a cabo estudios e investigaciones de mercado, de precios y tarifas y de relaciones de consumo, tendientes a facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; informar al público sobre los resultados de los estudios e

investigaciones que lleven a cabo, y fomentar el desarrollo de una cultura de consumo; procurar el uso de medios masivos de comunicación para difundir información sobre los derechos del consumidor y la referente a precios, tarifas, calidades y relaciones de consumo, y elaborar y difundir las publicaciones de la Procuraduría y las de la Delegación; establecer unidades de servicio, módulos y ventanillas de atención a los consumidores; coordinar y convenir acciones de protección al consumidor con instituciones y organismos de los sectores público, social y privado; administrar los recursos humanos y materiales que les sean asignados para su operación regular, y para el desarrollo de programas; administrar el presupuesto asignado y efectuar su afectación contable y presupuestal; resguardar la documentación comprobatoria del gasto; enviar a la Dirección de Programación, Organización y Presupuesto con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes; llevar la contabilidad de la Delegación, la cual incluirá las cuentas para registrar activos y pasivos, ingresos, costos y gastos, así como las asignaciones, compromisos y ejercicios correspondientes a los programas y partidas del presupuesto, de conformidad con la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal; expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Delegación; recibir las quejas o denuncias que se presenten en contra de servidores públicos adscritos a la Delegación y transmitirlos a la Contraloría Interna; las Delegaciones ejercerán sus atribuciones de acuerdo con los lineamientos, criterios, instrucciones y acuerdos que el Procurador, los Subprocuradores, los Coordinadores Generales, la Contraloría Interna y la Dirección General de Coordinación de Delegaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, expidan con fundamento en la ley, el Reglamento, el Estatuto Orgánico y los demás ordenamientos jurídicos que emanen de aquella.

El Delegado será el responsable del ejercicio de las atribuciones señaladas anteriormente, con independencia de que las atribuciones podrán ser ejercidas por los siguientes servidores públicos:

Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, Jefe de Departamento de Verificación, Jefe de Departamento de Estudios Económicos y Organización de Consumidores, y responsable o encargado administrativo, a cada uno de estos, sus atribuciones son de acuerdo a su función.

De la Contraloría Interna:

Organizar, instrumentar y coordinar el Sistema Integrado de Control y Evaluación de la Procuraduría, e informar de sus resultados al Procurador, a la Secretaría de la Contraloría General de la Federación y, en su caso, a los demás servidores públicos superiores de la institución; vigilar y comprobar, mediante los programas de auditoría establecidos por la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, en cumplimiento de las disposiciones y lineamientos de control y fiscalización emitidos por las autoridades competentes, y poner a consideración del Procurador las observaciones y recomendaciones que resulten, así como, en su caso, el seguimiento para su cumplimiento; supervisar la aplicación en las diferentes áreas de la Procuraduría, de las disposiciones jurídicas y normas en materia de administración y aprovechamiento de los recursos financieros, humanos, materiales y formular las recomendaciones procedentes; diseñar y aplicar conjuntamente con las unidades administrativas de la Procuraduría, los mecanismos e instrumentos de autoevaluación que deban adoptar; evaluar el cumplimiento, por parte de las áreas de la Procuraduría de los objetivos y metas comprendidos en los programas de trabajo y operativos de la institución y, en su caso, formular las correspondientes recomendaciones; reducir, investigar y atender las quejas y denuncias que se presenten en contra de servidores públicos de la Procuraduría y, en su caso, iniciar los procedimientos de fincamiento de responsabilidad administrativa, así como hacer del conocimiento de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, los hechos que presuntivamente constituyen delito; proporcionar a la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, la información y reportes que deban serle entregados, de conformidad con la normatividad aplicable, y las señaladas en el artículo 15 del Reglamento.

De la Unidad de Comunicación Social:

Formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría; conducir e instrumentar, de conformidad con los lineamientos que fije el Procurador, las relaciones de la institución con los medios de comunicación social; elaborar boletines, materiales audiovisual y gráficos, y demás elementos informativos que requiera la opinión pública sobre los programas y acciones de la Procuraduría, y darlos a conocer a los medios de comunicación; recopilar, conservar y analizar la información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría, que se difunda a través de los medios de comunicación; divulgar la información referente a la Procuraduría y aquella que sea de interés para la misma entre los servidores públicos y las unidades administrativas de la institución; proponer los criterios conforme a los cuales deberán regirse las relaciones de las Delegaciones con los medios de comunicación social, y las señaladas en el artículo 15 del Reglamento.

De la Dirección General de Coordinación de Delegaciones:

Establecer los criterios y lineamientos que regulen la operación interna de las Delegaciones de la Procuraduría; supervisar, evaluar, y controlar el funcionamiento interno de las Delegaciones de la Procuraduría; coordinar a las Delegaciones en el desarrollo de programas y campañas a nivel nacional o regional; fijar los criterios, de acuerdo con las políticas que determine el Procurador, para que las Delegaciones concierten y coordinen acciones con otras representaciones de dependencias y entidades federales localizadas dentro de su circunscripción; con gobiernos estatales y municipales y con organismos privados y sociales; supervisar que en las delegaciones se cumplan con los lineamientos y normatividad fijados por la Coordinación General de Administración, para la administración y el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a la misma; asistir y apoyar a las Delegaciones en sus relaciones con las unidades centrales de la Procuraduría, y servir de enlace entre las mismas para la aplicación de políticas.

estrategias y procedimientos, que se dicten para el buen funcionamiento de las Delegaciones.

De la Dirección General de Quejas y Conciliación:

Proponer y aplicar los lineamientos que deberán observar las Delegaciones para establecer los mecanismos de orientación, consulta y asesoría jurídica a los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones; proponer y aplicar los criterios para la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios, calificación de actas, notificación e imposición de sanciones y medidas de apremio que realicen las Delegaciones en los procedimientos conciliatorios; concertar acuerdos con proveedores y sus organizaciones, con el propósito de solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores; elaborar, en coordinación con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, manuales y guías técnicas para el desarrollo de los procedimientos que queden dentro de su competencia; Procurar la solución de las diferencias entre los consumidores y proveedores conforme al procedimiento conciliatorio establecido en la sección segunda del capítulo XIII de la Ley; proponer y aplicar los criterios para la aprobación de los convenios conciliatorios que celebren las partes y para vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en éstos, y proponer los lineamientos para la aplicación de los medios de apremio por incumplimiento a los convenios conciliatorios celebrados ante la Procuraduría.

De la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones:

Definir y proponer los criterios para la formalización, en las Delegaciones, de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores, y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de sus laudos; definir y proponer los lineamientos para la sustanciación y resolución en las Delegaciones, de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral; definir y proponer los criterios y lineamientos para la sustanciación de los procedimientos por

infracciones a la ley, que se ventilen en las Delegaciones; emitir los lineamientos para el uso de medios de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones, en los procedimientos por infracciones a la ley; conocer y resolver los procedimientos arbitrales y por infracciones a la ley, e imponer sanciones por incumplimientos a laudos arbitrales, de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la ley.

De la Dirección General de Organización de Consumidores:

Planear y formular programas nacionales y proyectos especiales de organización y capacitación de consumidores; promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores y proporcionarles capacitación y asesoría; proponer la concertación, coordinación y colaboración de acciones con dependencias y entidades del sector público y organismos sociales y privados, para promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores, y definir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de compras en común.

De la Dirección General de Verificación y Vigilancia:

Proponer y aplicar los lineamientos para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia, que realicen las Delegaciones en los términos de ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Reglamento de Distribución de Gas Licuado, de Petróleo, este Estatuto y las demás disposiciones jurídicas aplicables; proponer y aplicar las políticas y lineamientos para ejercer las tareas de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría conforme a las fracciones I y II del artículo 11 del Reglamento; suscribir todo tipo de resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia en los procedimientos por infracciones a la ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia ley, y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables; definir y aplicar los criterios para la imposición y notificación de sanciones que realicen las Delegaciones, de acuerdo con lo que establece la ley, que sean resultado de las

funciones de verificación y vigilancia señaladas en la fracción I de este artículo; definir lineamientos para la correcta actuación de los verificadores de las Delegaciones durante las visitas de verificación, que efectúen; así como el levantamiento y la calificación de las actas que se deriven de las visitas; establecer los programas de verificación regionales y por rama de actividad económica que deban llevar a cabo las Delegaciones y definir los lineamientos par el diseño e instrumentación de los programas especiales de verificación que realicen las mismas, y definir los criterios y lineamientos que deban aplicar las Delegaciones para evaluar el desempeño del personal que realice actividades de verificación y vigilancia.

De la Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales:

Coordinar la realización de investigaciones, estudios, análisis, encuestas referentes a las prácticas comerciales en que intervengan consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas; dirigir los estudios que permitan analizar las condiciones que imperan en el mercado de bienes y servicios de consumo básico, manteniendo un enlace directo con proveedores, cámaras, asociaciones cuya actividad implique la venta de bienes y la prestación de servicios; planear estudios, investigaciones y encuestas de campo relativos a la distribución, comercialización y consumo final de bienes y servicios básicos; proponer con base en los estudios realizados, la orientación de los programas de verificación y vigilancia; elaborar proyectos de excitación que permitan evitar prácticas comerciales lesivas a los intereses del consumidor, y someterlas a la consideración de su superior jerárquico; y organizar y evaluar los bancos de información necesarios para el desarrollo de los estudios, investigaciones y encuestas propuestas, mantenimiento, actualizar la estadística correspondiente a la verificación, precios, servicios, y otras acciones relacionadas con los estudios; estas atribuciones deberán ser ejercidas en relación con la competencia de la Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia.

De la Dirección General Jurídica Consultiva:

Atender y resolver las consultas jurídicas que le presenten las Delegaciones y demás unidades administrativas de la Procuraduría, y aquellas que sobre los asuntos de la competencia de ésta, le sean planteados por terceros; formular y revisar los proyectos de iniciativas de leyes y reglamentos, decretos, acuerdos, condiciones generales de trabajo y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Procuraduría; proponer criterios normativos a las unidades administrativas de la Procuraduría, con base en los emitidos por las autoridades judiciales y administrativas competentes; establecer los criterios jurídicos a que deben sujetarse los convenios y contratos en que sea parte la Procuraduría y, en su caso, formularlos o dictaminar los que elaboren las demás unidades de la institución; establecer los criterios técnicos y lineamientos para acreditar la personalidad o legitimación de las partes en los procedimientos que se desarrollan ante la Institución, y determinar los requisitos jurídicos que deben satisfacer los formatos, actas y demás documentos de uso habitual en la Procuraduría, y analizar en su caso; aprobar los proyectos de contratos de adhesión que presenten los proveedores, e inscribirlos en el Registro Público de Contratos de Adhesión.

De la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos:

Representar legalmente a la Procuraduría y al Procurador en todos aquellos litigios en los que sean parte, en ejercicio de atribuciones; intervenir en los procedimientos judiciales y contencioso-administrativos en los que la Procuraduría sea parte; ejercer las acciones judiciales y contenciosas que corresponden a las unidades administrativas de la Procuraduría; denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público, de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos; y ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores, intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración y de la Contraloría Interna; en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades de la Procuraduría y servidores públicos de la misma, y establecer los lineamientos de actas administrativas y

las constancias de hechos referentes al personal; atender y sustanciar los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones dictadas por servidores públicos, de las unidades centrales de la Procuraduría en aplicación de la ley, y elaborar los proyectos de las resoluciones que deban recaer a los recursos interpuestos; proponer los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión, y ejercer, ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la ley.

De la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto:

Establecer los criterios y lineamientos para la administración de los recursos financieros de la Procuraduría; coordinar, integrar y difundir el anteproyecto del presupuesto anual de la Procuraduría, y llevar a cabo las acciones necesarias para su aprobación, asignación, y en su caso, modificación; integrar y consolidar la estructura programático-presupuestal de la Procuraduría, y asignar a las unidades centrales de la institución, así como de cada una de las Delegaciones, el presupuesto que les corresponda conforme a sus atribuciones, programas de trabajo y actividades; efectuar el pago de las erogaciones con cargo al presupuesto aprobado, así como vigilar su ejercicio y consolidar la contabilidad de la Procuraduría; operar el sistema de contabilidad general de la Procuraduría y emitir los estados financieros, demás informes y documentos en la materia; formalizar los convenios y contratos en los que la Procuraduría sea parte, así como los demás documentos que impliquen actos de administración que afecten el presupuesto.

De la Dirección General de Recursos Humanos y Materiales:

Aplicar las disposiciones jurídicas y normas administrativas en materia de planeación, aprovechamiento y control de los recursos humanos y materiales de la Procuraduría, realizar funciones de reclutamiento, capacitación del personal de la Procuraduría, administrar el otorgamiento de prestaciones a los trabajadores, y dirigir las actividades sociales, culturales y deportivas; vigilar el cumplimiento de las condiciones de

trabajo de la Procuraduría con sus trabajadores; aplicar los sistemas de inventarios y almacenes de la institución; llevar a cabo la conservación y mantenimiento de los inmuebles de la Procuraduría; intervenir en la contratación de diversos servicios externos para el funcionamiento y operación de la Procuraduría; elaborar el programa interno de protección civil y vigilar su cumplimiento.

De la Coordinación de Investigación:

Formular estudios económicos y de mercado referente a las relaciones de consumo y elaborar proyectos de la materia, a fin de orientar y apoyar las acciones de la Procuraduría, establecer la coordinación y colaboración con dependencias, instituciones y organismos públicos o privados respecto a acciones conjuntas en materia de protección al consumidor, y apoyar a todas las unidades administrativas de la Procuraduría que lo requieran en la elaboración de estudios y proyectos, para el desarrollo de sus respectivas atribuciones.

De la Coordinación de Publicaciones:

Coordinar e instrumentar el programa de Publicaciones de la Procuraduría, establecer mecanismos de financiamiento de los proyectos editoriales de la Institución, competitivos en el mercado y de utilidad para la población; fijar los criterios y lineamientos de difusión y distribución de las publicaciones de la procuraduría, y establecer los convenios de intercambio de información con publicaciones especializadas en materia de consumo.

De la Coordinación de Radio y Televisión:

Diseñar, dirigir y supervisar, y en su caso, realizar la programación y la producción de los materiales audiovisuales de la Procuraduría, así como establecer las formas de su difusión; coordinar la utilización de tiempos oficiales en radio y televisión, y proyectar los mensajes y programas informativos y de orientación.

De la Coordinación de Educación para el Consumo:

Coordinar, realizar, evaluar y proponer los lineamientos de los proyectos de carácter educativo destinados a orientar los hábitos de consumo de sus prácticas; capacitar a promotores para que lleven a cabo los programas de educación para el consumo; supervisar y contralor los programas educativos de las Delegaciones; proponer la realización de los programas de radio y televisión, publicaciones e investigaciones específicas, seminarios, conferencias en materia de consumo de acuerdo a las necesidades de la población.

De la Unidad de Programas del Sector:

Coordinar las relaciones entre la Procuraduría y las organizaciones del sector social, proponer programas y actividades en materia de organización, capacitación, representación y defensa de los intereses de agrupaciones de consumo.

De la Unidad de Comunicación Social:

Formular, proponer y ejecutar los programas de Comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría; elaborar boletines, materiales audiovisuales y gráficos, y demás elementos informativos que requiera la opinión pública; recopilar, conservar y analizar la información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría que se difunda a través de los medios de comunicación; las señaladas en el artículo 15 del Reglamento.

2. COMPETENCIA

La Procuraduría Federal del Consumidor, representa una modalidad de la descentralización administrativa en donde la Administración Pública, para materializar las normas del derecho social establecidas por el legislador respecto de los derechos de la clase consumidora, ya que éstos tienen el carácter de irrenunciables, de orden público e interés social, tal y como lo previene el artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; por lo que quedan obligados a su cumplimiento a 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.

Para obtener una mejor comprensión respecto de la competencia que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor, me permito señalar lo que considera el maestro Andrés Serra Rojas, a lo que debemos entender por órganos centralizados, desconcentrados y descentralizados: "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".

También para el Maestro Serra Rojas desconcentración administrativa es: "La transferencia de una órgano inferior o agente de la administración central, de una competencia exclusiva o un poder de trámite de decisión; ejercicio por los órganos superiores disminuyendo relativamente, la relación de jerarquía y subordinación".

De igual forma nos dice que se entiende por descentralización administrativa: "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 una parte del estado, el cual no prescinde de su poder político regulador y de la tutela administrativa.

Los órganos descentralizados, son creados por una ley o decreto emanado por el Congreso de la Unión, asignándoles determinada competencia territorial o funcional y que tiene cierta autonomía sin llegar a la independencia absoluta, toda vez que el poder central ejerce vigilancia y control sobre ellos y por último sus objetivos son realizar actividades que competen al estado, prestando un servicio público o social, teniendo para ello personalidad jurídica y patrimonio propio, suficiente para llevar a cabo las funciones para la que fueron creados.

Se puede señalar que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo público con funciones muy especiales, como es de vigilar y salvaguardar los intereses de los consumidores. Quedando exceptuados de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor y de su misma Ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté 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.

3.- LAS PARTES: EL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR.

Como es de nuestro conocimiento, La Ley Federal de Protección al Consumidor, 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; por lo que el objeto de ésta ley, es promover y proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad la seguridad jurídica de las relaciones entre los consumidores y proveedores, otorgando a los consumidores facilidades para la defensa de sus derechos, así como protección contra publicidad engañosas y abusiva, métodos comerciales desleales que atentan contra su patrimonio. Desde sus orígenes, la ley en comento a definido con claridad quienes tienen el carácter de consumidores y a quienes les corresponde tienen la calidad de proveedores, partes estas, que deben cumplir con todas y cada una de las obligaciones de ella derivadas.

EL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor define como el consumidor; a "La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios"; enunciando de igual manera, que no tienen la calidad de consumidores quien adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

Como se ha dejado asentado con anterioridad, surge el consumo con la aparición del hombre, aumentando paulatinamente en proporción a los medios encontrados para satisfacer sus necesidades, por lo que consumidor, es la persona que consume bienes y servicios, a lo que el diccionario para juristas de Juan Palomar de Miguel, lo define:

"Consumir, proviene del latín CONSUMERE, que significa extinguir, gasto de combustible y otros géneros, ingerir alimentos, afligir, desazonar, apurar. Así también no da la definición de

lo que es consumo (de consumir), que es el gasto de cosas que se extinguen o se destruyen con el uso; último grado del proceso económico, en que los objetos producidos se emplean para satisfacer las necesidades humanas, mediatas o inmediatas...⁽⁶⁾

El Maestro Sergio Domínguez Vargas, expresa lo siguiente:

"Consumir una riqueza es emplearla para satisfacer necesidades presentes o futuras, considerándolas como el fin último del proceso económico. Este proceso encierra la idea de tipo circular en cuanto que el hombre produce para consumir y a la vez consume para producir".⁽⁷⁾

De estos conceptos se deriva la palabra consumidor, por lo que para los efectos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo define como se ha señalado y descrito en el artículo 2 de la referida ley.

Aunque son muy numerosas las diversas definiciones académicas del consumidor, se observa en lo general una gran similitud entre las mismas, por lo que debemos de entender como consumidor lo que determina la cualidad del consumidor, es su posición extrema en relación a la producción económico funcional y la consiguiente inferioridad en que se encuentra, quienes compran un bien o utilizan un servicio.

El Maestro Humberto Briseño Sierra, objeta los términos y conceptos que maneja la Ley Federal de Protección al Consumidor, al del concepto consumidor y centra su atención en el vocablo utilización, sin especificar si ésta lleva efectivamente el consumo, entendiendo por consumir de acuerdo al gran diccionario de sinónimos de Fernando Corripio como agotar, acabar, gastar, extinguir, emplear, aniquilar, abatir. El consumo es un gasto, un empleo, un agotamiento, y el consumidor es un usuario, es un cliente, es un comprador.⁽⁸⁾

Por lo que el concepto que la Ley le da al consumidor, sólo se refiere al último de los sujetos que recibe el bien o servicio, sin referirse a aquellas personas que de otra

⁽⁶⁾ Palomar de Miguel Juan "Diccionario para Juntas" Editorial Mayo Ediciones, S. de R. L. México 1981. Página 310

⁽⁷⁾ Domínguez Vargas Sergio "Teoría Económica". Editorial Pómus, S. A., México, 1981. Página 232

⁽⁸⁾ Briseño Sierra Humberto. La Defensa Jurídica del Consumidor. Revista de la Facultad de Derecho. UNAM, Tomo XXXIV. Enero - Junio de 1984. números 133, 134, 135. Página 350

manera forman parte de la cadena de producción y distribución de bienes o la prestación de servicios.

EL PROVEEDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor lo define como "La persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios"; por tal razón no se considera proveedores los servicios que se presten en 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.

Como se desprende del Artículos 6, 7, 8, 9, 10, de la Ley en cuestión, los proveedores están obligados a su cumplimiento, por lo que como consecuencia deben para no incurrir en responsabilidad 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; debiendo también respetar los precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por otra Dependencia Federal; los proveedores de bienes o servicios incurrir en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos de los consumidores incluyéndose en estos actos, los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que preste sus servicios en el establecimiento de que se trate, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor; quedando prohibido para cualquier proveedor, ejecutar actos que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personal de los consumidores, bajo el pretexto de registro o averiguación; en caso de que un consumidor sea sorprendido en la comisión flagrante de un ilícito, los proveedores, sus empleados o agentes, para no incurrir en responsabilidad deberán poner inmediatamente y sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente.

Según lo expresado por Juan Palomar de Miguel, en su diccionario para juristas, nos menciona:

"El proveedor es la persona encargada de abastecer de lo necesario a un ejército, empresa, comunidad u otras entidades de gran consumo. Así también expresa que la palabra proveedor viene del latín *providere* que significa provenir, juntar y tener listo los mantenimientos u otras cosas que se necesitan para un fin. Resolver, discernir, dar salida a un negocio. Dar o conferir un empleo, dignidad u otra cosa. Facilitar o suministrar lo necesario o conveniente para un fin. En derecho significa de un Juez o Tribunal una resolución que a veces es sentencia definitiva...".⁽⁹⁾

Para el Maestro Jorge Barrera Graf, el concepto de proveedor que da la ley es totalmente ambiguo y dice:

"...en cuanto que el predicado o sea el proveedor desarrolle actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a los consumidores, no se sabe si sólo se aplica a las empresas mixtas o públicas que enumera, o también a las personas privadas que sean comerciante, industriales y prestadores de servicios".⁽¹⁰⁾

En términos semejantes, el Maestro Sánchez Cordero, considera que se incluyen parcialmente a las personas comprendidas en los artículos 3, fracción I, y 4 del Código de Comercio, desprendiéndose por lo tanto que utiliza el concepto de proveedor como concepto unitario que deforma el término de comerciante, aún cuando la ley emplea el término proveedor.⁽¹¹⁾

Por su parte Ernesto Rojas Benavides señala que el vocablo proveedor, utilizado para designar no sólo a quien suministra bienes sino también a quien presta un servicio, podría considerarse como no idóneo a la luz de su significado pero resulta indispensable ampliar su contenido semántico para englobar ambas situaciones.⁽¹²⁾

⁽⁹⁾ Palomar de Miguel Juan "Diccionario de Juristas". Editorial Mayo Ediciones, S. de R.L., México 1981, Página 1098

⁽¹⁰⁾ Barrera Graf Jorge, La Protección al Consumidor Jurídica No. 6, México 1978, Página 200

⁽¹¹⁾ Sánchez Cordero Dévita, La Protección al Consumidor en el Derecho Positivo Mexicano, México, 1976, Página 394.

⁽¹²⁾ Rojas Benavides Ernesto, Algunos de los principios y preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano, México, Página 548.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1. LA RECLAMACION
El Informe
La Audiencia
2. LA MEDIDA DE APREMIO Y LA SANCION
3. EL ARBITRAJE
4. EL PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY
FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
"LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA"
5. EL RECURSO ADMINISTRATIVO
EL RECURSO DE REVISION

EL PROCEDIMIENTO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1. LA RECLAMACION

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor pueda dar inicio a un procedimiento, este debe ser solicitado a través de una queja o reclamación, la cual debe ser interpuesta por un consumidor, ya sea persona física o moral; quien debe reunir los requisitos previstos en el artículo 2 fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Esta reclamación debe contar con los más esenciales requisitos de Derecho, y poder así relacionarla con un prestador de bienes o servicios, el cual ha dejado de cumplir con sus obligaciones contractuales; y desde luego, con las disposiciones previstas por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La queja o reclamación debe de iniciarse, ya sea en forma escrita, oral, o por cualquier otro medio suficiente, mediante el cual llegue al conocimiento de la Procuraduría para proceder a efectuar el trámite que le corresponda.

Esta reclamación debe contener el nombre y domicilio del reclamante, para efectos futuros de notificación, que deban realizarse de acuerdo al seguimiento de su reclamación.

Para el caso de que el proveedor de bienes o servicios se haya abstenido o negado a otorgar cualquier tipo de documentos derivados de la relación contractual con el consumidor, la Procuraduría Federal de Consumidor; en cumplimiento a las facultades que la ley le confiere, puede proceder a ordenar una verificación en el domicilio del proveedor a efecto de enterarle los extremos de la reclamación, y requerirle, posteriormente; que manifieste lo que a su derecho corresponda respecto de la reclamación que hacen valer en

su contra; y de aceptarse la relación contractual con el Consumidor, se tendrán elementos para continuar con el procedimiento.

La queja o reclamación requiere una descripción de los hechos que originan su inconformidad en forma cronológica, no olvidando mencionar el bien o servicio de que se trate, así como también enunciar los términos y condiciones de lo contratado; debiendo, a lo anterior, agregar todos y cada uno de los documentos que sirvan como base de su queja o cualquier documento que le haya otorgado el proveedor; para demostrar con lo anterior la existencia de la relación contractual que los une.

El plazo que tiene el consumidor para hacer valer su derecho ante la Procuraduría Federal del Consumidor, es de 6 meses, tratándose de bienes muebles o servicios; y para los bienes inmuebles, la ley concede al Consumidor un término de un año para presentar la reclamación. La sola presentación de la reclamación interrumpe el término prescriptivo de las acciones legales que pudieran corresponderle al quejoso; lo anterior se encuentra reglamentado en los artículos 102 y 105 de la propia Ley .

Para poder representar a una de las partes durante el procedimiento, ya sea consumidor o proveedor, se deben de seguir los lineamientos previstos en el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que establece:

Artículo 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.

Cuando las reclamaciones carezcan de alguno de estos requisitos, éstas no serán admitidas ni sometidas a procedimiento, por lo que serán rechazadas de oficio las que sean notoriamente improcedentes. Siendo esto también, establecido en términos del artículo 101 de la referida ley.

De lo anterior podemos concluir que una reclamación, como lo expresa el Licenciado Guillermo Cabanellas en su Diccionario de Derecho Usual, podemos definir: que reclamación, es la exigencia de una obligación ajena incumplida, desvirtuada o retrasada.¹³

Toda queja o reclamación que resulte procedente, de acuerdo a los requisitos enunciados con anterioridad, puede ser presentada por escrito ante la Oficina de Oficialta de Partes y Recepción de Documentos, en la Oficina Central de la Procuraduría Federal del Consumidor o en sus Delegaciones, ya sean Metropolitanas o Foráneas, a elección del consumidor en razón de su domicilio, o la delegación que le corresponda; de acuerdo al domicilio del proveedor de bienes o servicios. También puede ser presentada esta queja acudiendo personalmente el quejoso a la Procuraduría Federal del Consumidor, Delegación que le corresponda, en donde también puede ser asistido legalmente para indicarle cual es la vía que puede elegir para ejercitar su derecho, así como los documentos que puede exhibir como apoyo para el ejercicio de su acción; como pueden ser, notas de remisión, contratos , recibos,, facturas, y cualquier otro documento que tenga relación con el prestador de servicios, y que lo relacione con lo contratado.

Habiendo declarado procedente la reclamación, la Procuraduría Federal del Consumidor procederá a ordenar se notifique de la misma al Proveedor de bienes o servicios, en un término no mayor a los 15 días siguientes a la fecha de recepción y admisión de la inconformidad; tal y como lo previene el artículo 103 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:

- A).- Cuando se trate de la primera notificación;
- B).- Cuando se trate del requerimiento de un acto a la que deba cumplirlo;
- C).- Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;

¹³ Guillermo Cabanellas. Diccionario de Derecho Usual. Tomo III Octava Edición. Editorial Heliasta S.R.L., Buenos Aires, Rep. Argentina 1974 Pág. 474.

- D).- Cuando se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o una sanción;
- E).- Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación;
- F).- Cuando la autoridad lo estime necesario; y
- G).- En los demás casos que disponga la ley.

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

En la Procuraduría Federal del Consumidor únicamente se practican las notificaciones personales, por cédula, y por estrados; toda vez que no se publica boletín alguno al respecto.

Doctrinariamente se ha definido, que la notificación, es:

"El acto mediante el cual, con las formalidades legales previamente establecidas, se hace saber una resolución judicial o administrativa a la persona a la cual se le reconoce como interesada en su conocimiento o se le requiere para que cumpla un acto procesal"¹⁴

El Maestro Cipriano Gómez Lara, dice que:

"La notificación es la forma, manera o procedimiento marcado por la ley a través de los cuales el Tribunal hace llegar a las partes o terceros el conocimiento de alguna resolución o algún acto procesal o bien, tiene por realizada tal comunicación para los efectos legales"¹⁵

Para el Maestro Eduardo Pallares:

"La notificación es el medio legal por el cual se da a conocer a las partes o a un tercero el contenido de una resolución judicial"¹⁶⁾

¹⁴ De Pina Rafael. "Diccionario de Derecho". Editorial Porrúa S.A., México, 1981 pag. 356.

¹⁵ Gómez Lara Cipriano. "Teoría General del Proceso". Editorial Textos Universitarios. México pag. 241.

¹⁶ Eduardo Pallares. "Diccionario de Derecho Procesal". Editorial Porrúa, S.A., México, pag. 570.

A falta de disposición expresa en la Ley Federal de Protección al Consumidor, se aplican, supletoriamente, los artículos; del 303 al 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles, para los efectos de que las notificaciones se practiquen conforme a Derecho.

EL INFORME

El artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su párrafo primero establece:

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.

Como se desprende de lo anterior, La Ley Federal de Protección al Consumidor vigente faculta a la Procuraduría Federal del Consumidor para solicitar al proveedor un informe por escrito, y al presentarlo; debe dar con ello contestación a los hechos de la reclamación. Por lo que ésta ley omite con exactitud conceder dichas facultades a la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que únicamente se limite a enunciar, que en caso de no comparecer el proveedor a la audiencia o no rendir el informe relacionado con los hechos, se le impondrán las medidas de apremio y se citará a una segunda audiencia que deberá celebrarse en un plazo no mayor de 10 días. Así mismo, menciona que de no asistir a ésta, se le impondrá una medida de apremio y que también se tendrán por presuntivamente ciertos los hechos manifestados por el reclamante.

Con lo anterior, se está haciendo mención de un informe. El cual no ha sido requerido formalmente; por lo que con esto, se están transgrediendo los derechos de los proveedores, ya que en forma por demás improcedente, injusta y fuera de la razón y el Derecho, pretenden aplicarlo al procedimiento.

LA AUDIENCIA

El Capítulo XIII, Sección Segunda, Procedimiento Conciliatorio, de La Ley Federal de Protección al Consumidor; en su artículo 111 dice: que se señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación, en la que se procurará avenir los intereses de las partes. Al respecto es necesario señalar que en esta audiencia interviene un conciliador, quien, enterado, debe vigilar que la parte proveedora se encuentre debidamente notificada en los términos de ley; que la parte proveedora rinda el informe a que se refiere el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. De no rendir este informe y estar apercibido para ello, se le impondrán los medios de apremio previstos por la ley de la materia. Si el proveedor exhibe el informe de referencia y el consumidor no comparece, no obstante de encontrarse debidamente notificado; se les citará para que tenga verificativo la audiencia de conciliación. Cuando el proveedor y el consumidor comparezcan, se procederá a analizar en informe rendido por el proveedor, con el fin de encontrar el avenimiento de los intereses de las partes para lograr así la conciliación y arreglo a la diferencia existida entre las partes, derivada de la relación contractual que los une.

De lograr el conciliador la solución a la queja y quedar satisfecha ésta, se procederá a levantar el acta respectiva; y en ese orden de ideas, dar por concluida la reclamación interpuesta por el quejoso. Por lo que de no haber materia de queja previo el desistimiento que se otorgue, se procederá a turnar el expediente al archivo, como asunto total y definitivamente concluido.

Cuando, derivado del informe rendido por el proveedor se llegó a aclarar o delimitar las pretensiones del consumidor, y con ello conciliar los intereses de las partes; llegando a celebrar un convenio en el que queden plasmados los derechos y las obligaciones de los mismos, se puede dar también por concluida dicha etapa.

A efecto de definir el concepto de conciliación en el procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor; cuando existe controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos, que permita a través de esta actividad que los contendientes encuentren el derecho que deba regular sus relaciones jurídicas, al respecto, Rafael de Pina dice que la conciliación es:

"El acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con el objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya iniciado..."⁽¹⁷⁾

El maestro Eduardo Pallares, refiriéndose a la conciliación dice:

"El diccionario la define como la avenencia que sin necesidad de juicio de alguna clase, tiene lugar entre las partes que disienten acerca de sus derechos en un caso concreto, y de las cuales una trata de entablar pleito contra la otra. Y continua diciendo, que la definición no es exacta porque puede haber conciliación cuando las dos partes quieran demandarse mutuamente y no solo una de ellas lo pretenda hacer, y por que algunas legislaciones permiten las diligencias de conciliación..."⁽¹⁸⁾

Guillermo Moreno Sánchez, en su obra: La Conciliación y el Arbitraje en la Ley, cita que Piero Calamandrei encuentra en la conciliación el concepto fundamental del sistema de legalidad, según el cual, el Estado considera como normal y deseable que los mismos ciudadanos sepan entender por sí solos, el derecho que regulan sus relaciones. La función conciliatoria debe pues, ayudar a los particulares, no a prescindir del derecho; sino a encontrar por sí solos, el propio Derecho..."⁽¹⁹⁾

De lo anterior, podemos encontrar que el objeto real de la Procuraduría Federal del Consumidor en la audiencia de conciliación, tiene como finalidad que las partes lleguen voluntariamente a un arreglo conciliatorio, resolviendo las diferencias generadas por las relaciones contractuales entre ambos. Y de lograrse dicha conciliación, evita que las partes en conflicto lleguen a un largo y oneroso procedimiento judicial.

¹⁷ Pina Vera Rafael de. Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa, S.A. México. Pag. 168.

¹⁸ Pallares Eduardo. Diccionario de Derecho Procesal Civil, Editorial Porrúa, S.A. México. Pag. 167.

¹⁹ Moreno Sánchez Guillermo. La Conciliación y el Arbitraje en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Editorial El Foro. 6a época, Abril, Junio. Organismo de la Barra Mexicana Colegio de Abogados. México, 1978. pag. 171.

2. LA MEDIDA DE APREMIO Y LA SANCION.

Como se ha dejado enunciado, la Ley Federal de Protección al Consumidor faculta a la Procuraduría Federal del Consumidor, con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores.

Una de las facultades de la Procuraduría Federal del Consumo, es la de hacer cumplir sus determinaciones como autoridad administrativa, imponiendo las medidas de apremio y sanciones administrativas.

La medida de apremio, para el Profesor Cipriano Gómez Lara, es:

"...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 legitimación a ella. Entonces el juez o tribunal puede emplear los diversos medios de apremio que la ley autoriza precisamente para forzar al obligado al cumplimiento de la determinación que se hubiere dictado..."²⁰

Eduardo Pallares, al respecto manifiesta:

"...el apremio es el acto judicial por medio del cual el juez constriñe u obliga a alguna de las partes para que ejecute algo o se abstenga de hacerlo..."²¹

Por otra parte, la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 25 establece:

ARTÍCULO 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 se obedezca el mandato respectivo; y
- II.- El auxilio de la fuerza pública.

²⁰ Gómez Lara Cipriano, "Teoría General del Proceso". Editorial UNAM México 1988. pág. 334

²¹ Pallares Eduardo, "Derecho Procesal Civil". Editorial Porrúa, S.A. México 1971. Pág. 100

Estas medidas de apremio, la Procuraduría las aplica en los siguientes casos:

Por no comparecer a la audiencia de conciliación, o no rendir el informe a que se refiere el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no obstante de encontrarse debidamente notificado y apercibido para ello; y en otros casos, cuando hay algún requerimiento por parte de la Procuraduría, en términos de los artículos 13 y 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; todo esto con la finalidad de hacerse llegar elementos suficientes para la conciliación, así como para el ejercicio de sus atribuciones.

Las sanciones administrativas que la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor impone, lo hace en los siguientes términos:

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

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 multa por el equivalente por una y hasta ochocientos veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

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

ARTICULO 128.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 8, 10, 12, 60, 63, 65, 74, 80 y 121 serán sancionados 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 24 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 el artículo 126, 127 y 128; y proceder a la clausura del

establecimiento hasta por 30 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. Lo datos comprobados que aporten las denuncias de los consumidores;
- III. La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones; o
- 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 atreglo 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 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 lo cual apreciara discrecionalmente las circunstancias del caso y las causas que motivaron su imposición sin que la petición del interesado constituya un recurso.

Respecto de las sanciones, el maestro Eduardo Pallares, nos dice:

"Sanciones son las consecuencias jurídicas que se producen por la violación de la norma y que tiene por objeto restablecer el orden legal o evitar una futura violación del mismo.

Carnelutti los define como el señalamiento de las consecuencias que derivan de la inobservancia del precepto...⁽²²⁾

Como se desprende lo anterior, podemos señalar que las sanciones que impone la Procuraduría Federal del Consumidor son pecuniarias y se aplican a los proveedores, prestadores de servicios que han violado algún precepto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y para ello, la autoridad administrativa deberá llevar a cabo el procedimiento que se señala en la propia ley y que puede ascender a las cantidades equivalentes en salarios mínimos, según lo enunciado con anterioridad; siguiendo siempre los requisitos que para el efecto se le concede a esta Procuraduría Federal del Consumidor.

Las sanciones, también pueden ser: clausura para el prestador de bienes o servicios, hasta por 30 días, según la gravedad de la infracción, inclusive el arresto administrativo hasta por 36 horas; lo anterior, en los términos previstos por el artículo 129 de la Ley en comento, el cual también ya fué estudiado.

3. EL ARBITRAJE

Dentro de los procedimientos que se llevan a cabo en la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor se encuentra el Procedimiento Arbitral, mismo que ha estado en vigor desde el nacimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que es el 5 de febrero de 1975; hasta la actualidad. Al respecto es oportuno destacar algunos conceptos de arbitraje que señalan autores, como son:

El Maestro Ovalle Fabela, dice:

*El juicio arbitral es el procedimiento a través del cual se realiza el arbitraje...⁽²³⁾

²² Eduardo Pallares. "Derecho Procesal Civil". Editorial Porrúa, S.A. México 1971. Página 716

²³ Ovalle Fabela José. Derecho Procesal Civil. Colección de Textos Universitarios. Editorial Harta, México. 1960. Página 285.

Juan Palomar de Miguel dice:

"El arbitraje es un procedimiento para resolver por vía pacífica conflictos internacionales, sometiéndolos al fallo de otra potencia, de otra persona, o de una comisión o tribunal."⁽²⁴⁾

El maestro Eduardo Pallares, al respecto nos dice:

"El juicio arbitral es el que se tramita ante personas que no son jueces del Estado, o que siéndolo no actúan como tales sino como particulares"⁽²⁵⁾

Cipriano Gómez Lara dice:

"El arbitraje, si es un genuino equivalente jurisdiccional, y es o constituye un verdadero proceso que se lleva ante jueces privados y no profesionales estatales..."⁽²⁶⁾

El arbitraje, tiene como objeto resolver toda controversia que surja entre las partes y que puede ser resuelta por un tercero, y que éste puede ser un particular o una autoridad.

Cuando el consumidor y el proveedor comparecieron a la audiencia de conciliación, y no han llegado a un arreglo que avenga sus intereses, el conciliador, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor exhortará a las partes para que voluntariamente, designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro oficialmente reconocido, o designado por las partes para solucionar el conflicto. Para el caso de que las partes acepten el arbitraje, se dejarán a salvo sus derechos.

Como se desprende de la propia ley, la Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así la designen, y sin necesidad de reclamación o de procedimientos conciliatorios previos. La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la

²⁴ Palomar de Miguel Juan. Diccionario para Juristas. Editorial Mayo Ediciones, S. de R. L., México 1ª página 17.

²⁵ Pallares Eduarda. Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, S. A., México, 1971. Página 679.

²⁶ Gómez Lara Cipriano. Teoría General del Proceso. Textos universitarios, México, 1976, Página 28.

Procuraduría, en la que se señalarán con claridad los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es de estricto derecho o en amigable composición.

Antes de continuar analizando este procedimiento, es oportuno destacar lo establecido en el artículo 615 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, que señala lo siguiente:

ARTICULO 615.- No se pueden comprometer en árbitros los siguientes negocios:

- I. El derecho a recibir alimentos;
- II. Los divorcios, excepto cuando a la separación de bienes y a las demás diferencias puramente pecuniarías;
- III. Las acciones de nulidad de matrimonio;
- IV. Los concernientes al estado civil de las personas, con la excepción contenida en el artículo 339 del Código Civil;
- V. Los demás en que lo prohíba la Ley.

Tampoco pueden ser comprometidos a árbitros, los exceptuados en el artículo 5 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que son: los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, el servicio público de banca y crédito, así como los servicios profesionales.

Otro de los casos que no pueden ser comprometidos a árbitros, es lo concerniente al arrendamiento para casa habitación, toda vez que el artículo 2448 del Código Civil para el Distrito Federal, establece que los derechos de los inquilinos son de orden público e interés social, por lo que resultan nulos todos aquellos actos que vayan en contra de los derechos de los arrendatarios de casa habitación; tal y como lo ha sostenido la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en tesis jurisprudencial que señala lo siguiente:

*ARRENDAMIENTO PARA CASA HABITACION, ARBITRAJE EN EL, no puede haber a partir de la reforma y adiciones al artículo 2448 del Código Civil para el Distrito Federal del 7 de febrero de 1985. Cualquier pacto arbitral, que signifique renuncia a los derechos del inquilino, estando en vigor la reforma y adiciones al artículo 2448 del Código Civil para el Distrito Federal, se tendrá por no válida, ya que de acuerdo con dicho precepto reformado y adicionado, sus disposiciones son de orden público e interés social y por tanto irrenunciables, de tal manera que cualquier estipulación en contrario, se tendrá por no puesta.

Segundo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito. Amparo en revisión 37/88. Jorge Cardenas Fernández. marzo 14, 1988. Unanimidad de votos. Ponente Joaquín Herrera Zamora. Secretario Cesar Augusto Figueroa Soto.

Amparo en revisión 112/87. José Luis Cruz. Noviembre 25, 1987. Unanimidad de votos. Ponente Ignacio M. Cal y Mayor Gutiérrez. Secretario Cesar Augusto Figueroa Soto.

Continuando con el estudio del Procedimiento Arbitral, podemos señalar que cuando se acepta la Amigable Composición, se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje; y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado; no existiendo al respecto, ni términos, ni incidentes.

Las reglas del procedimiento de amigable composición son:

La consumidora esta de acuerdo en que su escrito inicial de queja se tome como demanda, al igual que a la parte proveedora, el informe que rindió como contestación de queja será considerado como la contestación a la demanda. De existir éste, conviniendo además ambas partes, que para el caso de ser necesario la actora podrá adicionar las prestaciones que reclama; y por su parte, la demandada podrá referirse a aquellos hechos que desconocía o que omitió mencionar en el informe, todo esto será oralmente.

También las partes quedarán conformes con que los medios de prueba sean las constancias que obren en autos, y cuando existan documentales que pueden servir de prueba en el juicio, que estén en su poder; tendrán las partes tres días para ofrecerlos y se glosen al expediente par su debida valoración. En la inteligencia de que, de no exhibirlos en dicho término, se tendrá a la parte que no cumpla con su compromiso, por precluido su derecho para hacerlo valer posteriormente.

Por lo que corresponde a la prueba confesional, las partes podrán ofrecerla y desahogarla en la audiencia de compromiso arbitral, sin que se requiera ninguna formalidad para ello.

Quando la naturaleza de la demanda requiera necesariamente la prueba pericial, las partes designarán un único perito; el cual, previa aceptación y protesta del cargo conferido, procederá a dar contestación al cuestionario que el árbitro le formule en el acto de desahogo de dicha probanza.

Las partes están conformes en renunciar a cualquier tipo de recurso que admita la ley, respecto del laudo que se emita en amigable composición por la Procuraduría.

Respecto a las notificaciones derivadas del juicio arbitral como amigable composición, las partes facultan al árbitro para que se realicen por medio de lista que se fije en los estrados de la Dirección, y que deberá estar en lugar visible; debiendo contener: el número del expediente, el nombre de las partes que intervienen en el juicio, y además, manifestarán su voluntad en que las notificaciones surtirán efectos a partir del día siguiente al de su publicación. En cuanto a las notificaciones de carácter personal, éstas se llevarán a cabo en el domicilio que para el efecto señalaron las partes.

En cuanto a el Juicio Arbitral de Estricto Derecho, las partes formularán compromiso en el que fijarán las del procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio, y el ordenamiento procesal civil local aplicable.

Las reglas a este procedimiento serán:

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 117, 118, 120 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1051, 1052, y 1053 del Código de Comercio y 609, 616 y demás relativos del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal; y en las demás entidades Federativas se utilizará el Código de Procedimientos locales de cada estado.

Se hará saber a las partes que aceptarán la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, preferentemente; y adoptarán como Código supletorio para el

procedimiento, el Código de Comercio. Y a falta de disposición, se aplicará el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, en especial el capítulo relativo al juicio ordinario, y que deberán estar de acuerdo en renunciar al término señalado en el artículo 617 del Código de Procedimientos Civiles, para el Distrito Federal.

Por lo que, si la parte consumidora, ahora actora, está de acuerdo; la queja por ella presentada podrá ser tomada como demanda. Y si la proveedora, ahora demandada, está igualmente de acuerdo, el informe le será tomado como contestación a la demanda. Para el caso de que el árbitro considere que se requieren mayores elementos y las partes estén en aptitud de aportarlos, lo harán en audiencia de compromiso arbitral y en forma oral; y en el caso de que no se posible lo anterior, se concederá a la actora un término de tres días para que por escrito, adicione su queja, ahora demanda; para el supuesto de que la actora de este conforme con su queja para ser considerada como su demanda, se le concederá un término de tres días para que la formule por escrito, y de no satisfacer lo anterior en el referido plazo se le tendrá por perdido su derecho, dando por terminado el arbitraje, turnando el expediente al archivo como asunto concluido, dejándole a salvo sus derechos para que los ejerce en la vía que mejor convenga a sus intereses.

En el caso de que el proveedor, ahora demandado, no haya rendido el informe que le fué requerido para ser presentado en la audiencia de conciliación; o si el mismo no reúne los requisitos necesarios, a juicio del árbitro, y se aceptó la queja como demanda; podrá adicionarlo en un término de tres días; o bien, para contestar la demanda.

Las partes están conformes y convienen, en que el escrito mediante el cual la actora adicione su demanda, no requerirá de ninguna formalidad. Bastará únicamente que señale con precisión lo que reclama de su contraria, haciendo mención clara de los hechos en que se basa para ello, en la inteligencia de que si falta algún dato será tomado de las constancias procesales para subsanar dicha omisión, obligándose la actora a exhibir copia de su escrito, para que se le entregue a la demandada.

Están de acuerdo las partes, en que cuando sea procedente señalar término para que la actora complemente por escrito su demanda, en el supuesto de la regla primera, la demandada será emplazada personalmente con la adición a la demanda, para estar en condiciones de formular su contestación, en cuyo caso se señalará día y hora para que tenga lugar la audiencia de contestación de demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas.

Las partes convienen en que cuando se cuente con los elementos para tener como demanda la propia queja y el informe como su contestación. En la audiencia a que se refiere la regla primera podrán ofrecerse las pruebas que a su derecho convengan, admitiéndose las que así correspondan y señalándose día y hora para su desahogo de las que lo ameriten. Para el supuesto de que ninguna amerite su preparación, por su propia y especial naturaleza, se procederá a formular por escrito alegatos en un término de 24 horas; al término de dicho plazo se procederá a citar a las partes a oír el laudo que corresponda.

Las partes convienen en que para la audiencia referida en la regla cuarta, la demandada exhibirá su escrito de contestación a la demanda del cual entregará una copia a la actora. En caso de que no comparezca, y por lo tanto no produzca su contestación, se tendrá como tal el informe que se hubiera rendido con anterioridad de existir éste; y en caso contrario se presumirán confesados los hechos de la queja, ahora demandada; asimismo, las partes están conformes que para el curso de dicha audiencia ofrecerán las pruebas que estimen convenientes, en forma oral o por escrito. En la inteligencia de que si omiten hacerlo, se declarará precluido su derecho para ofrecerlas con posterioridad.

Ambas partes convienen en que toda vez que se han sometido al Arbitraje de esta Procuraduría, no son procedentes las excepciones de incompetencia, litispendencia y conexidad.

Las partes convienen en que podrán ofrecer como medio 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 y al

derecho, y deberán tener relación con el negocio planteado, facultando al árbitro 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 ser supervenientes.

La prueba confesional se puede ofrecer y desahogar oralmente en la audiencia de compromiso 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 posiciones correspondientes y que en caso de no hacerlo así, se desechará de plano dicha probanza, sin que al respecto proceda recurso alguno en contra del auto que así lo declare. Convienen además, que las preguntas serán formuladas libremente, sin ser necesario que contengan alguna formalidad, debiendo tener relación con el negocio sujeto al arbitraje. El árbitro, queda facultado por las partes para calificar las preguntas y 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 repreguntar oralmente a quien se las formulo, renunciando a lo establecido en los artículos 1214, 1232 del Código de Comercio. Además, manifiestan 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.

Acuerdan 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 fracciones VI, VII y IX del Código de Comercio, obligándose a presentarlas el día y hora que para 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 árbitro, estando conformes en que cuando omitan presentarlas, o bien, de resultar inexacto el domicilio, se declarará desierta dicha prueba.

Las partes convienen en que a los testigos que propongan 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 árbitro para que califique y limite las preguntas y para formular aquellas que estime pertinentes.

Las partes convienen en que al ofrecer la prueba pericial acompañarán el pliego que contenga las preguntas que se formularán al perito, o bien, lo redactarán en la propia audiencia; facultando al árbitro para que lo adicione si lo estima necesario. Obligándose ambas partes, atento al carácter colegiado de dicha prueba, a presentar a sus peritos, quienes exhibirán y ratificarán su dictamen en un término no mayor de cinco días hábiles; los que podrán ampliarse a criterio del árbitro. En caso de que las partes no cumplan con lo anterior, el árbitro designará perito único.

Las partes están conformes en que si el perito de alguna de ellas omitiera rendir el dictamen dentro del término que para el efecto se señaló, se les designará en rebeldía alguno de los árbitros legalmente reconocidos, y por la Secretaría de Comercio; igual facultad tendrá para designar el tercero en discordia si es necesario.

Las partes convienen en que las notificaciones se les harán en forma personal y por lista que se fije en el área de arbitraje de la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje. Tratándose de las personales y de no encontrarse el requerido, se les 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 notificados 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, porque se trate de un caso urgente.

Están conformes las partes en que aquellas notificaciones que no estén contempladas dentro de la regla presente, se les notifiquen por medio de lista que se fijará diariamente antes de las 12:00 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 siguiente de aquel en que se fije dicha lista.

Conviene 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 Dirección General, dentro del horario comprendido, de las 8:30 a las 15:00 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.

Están conformes las partes en que al presentar documentos originales, ya sea al formular la demanda, 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 éstas últimas se agreguen al expediente.

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, solo tendrá derecho de intervenir en las actuaciones subsecuentes a su comparecencia.

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.

Las partes están conformes en que todas las actuaciones practicadas en este juicio deberán de ser tomadas en consideración como elementos de prueba al dictarse el

laudo que corresponde, y así mismo, convienen en que el árbitro podrá, en cualquier fase del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo; con la finalidad de regularizarlo.

Las partes convienen en facultar al árbitro 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.

Las partes convienen en que el único recurso admisible durante el procedimiento será el de revocación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 122 último párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que deberá interponerse por escrito dentro de las 24 horas siguientes a la notificación del auto impugnado, y el cual será resuelto por la propia Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje.

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; 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.

Aceptan las partes, de conformidad, que el laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor no admitirá recurso alguno. Sólo la aclaración del mismo que puede promoverse dentro de las 24 horas siguientes a su notificación, por parte interesada.

Las partes facultan a esta Procuraduría, para que, una vez que se dicte el laudo arbitral y se les haya notificado; se 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 por la Ley Federal de Protección al Consumidor; y en su caso la sanción que corresponda.

Las partes están de acuerdo en que en cualquier momento, el presente negocio sujeto al arbitraje puede terminar mediante convenio que se efectuó ante esta Procuraduría, sirviendo como base lo dispuesto por el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con el artículo 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Podemos declarar, que el procedimiento arbitral cuyas reglas han quedado determinadas anteriormente, se realiza con la integración de todos y cada uno de los documentos que integran el expediente, así como las constancias del mismo, que le remite la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje de las Oficinas Centrales; así como las que le remiten para su trámite, las Delegaciones Metropolitanas de esta Procuraduría.

Considerando que las partes aún después de haberse sujetado al arbitraje de esta Procuraduría y antes de establecer las reglas en el mismo, se les exhorta de nueva cuenta a que voluntariamente lleguen a un arreglo conciliatorio, y de ser posible éste, celebrar un convenio que ponga fin a la controversia presentada ante la Procuraduría. Y para el caso de no lograrse lo anterior, se le concede el término a la quejosa, ahora actora, para que proceda a presentar su demanda o que manifieste si la queja inicial hará las veces de demanda; y una vez celebrado lo anterior, se fija como consecuencia día y hora para la contestación de demanda y ofrecimiento de pruebas.

Una vez que hayan sido ofrecidas las pruebas por las partes, el árbitro, con facultad expresa procederá a la admisión de aquellas pruebas que en derecho correspondan y se procederá a la preparación de las que por su naturaleza así lo requieran; y habiendo agotado el desahogo de dichas probanzas, en el término de 24 horas previamente establecidas formulen por escrito sus alegatos y conclusiones, y pueda, en mérito de lo anterior; dictar el laudo que en derecho corresponda, ya sea en amigable composición.

De lo anterior, podemos determinar que el laudo que emita la Procuraduría Federal del Consumidor a través de la Dirección de Arbitraje, y que dé fin al negocio, que sometieron las partes; puede ser condenatorio para alguna de éstas, por lo que la parte que resulte favorable puede recurrir ante un Juez Civil competente para ejecutar el cumplimiento del referido laudo, tal y como se desprende del artículo 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal. Con relación a la ejecución del laudo, esto lo analizaremos conjuntamente con la ejecución del convenio en el capítulo correspondiente.

Al respecto, el Maestro José Becerra Bautista, señala que el laudo es:

"La resolución que pronuncian los árbitros en los términos del compromiso o de la cláusula compromisoria. Por tanto, debe de resolver el negocio o negocios sujetos al arbitraje y aún cuando la Ley no dice en forma expresa, debe de contener todos los requisitos formales que a las sentencias atribuyen la Ley y la Doctrina".⁽²⁷⁾

El Maestro Rafael de Pina Vara, dice que:

"Laudo es la resolución de los jueces, árbitros o arbitradores sobre el fondo de la cuestión que se le haya sometido por las partes interesadas, dictada en el procedimiento seguido al efecto".⁽²⁸⁾

En el caso de que alguna de las partes, al darse por enterada del contenido del laudo y esté inconforme con el mismo en el caso de arbitraje de estricto Derecho, no se admitirá recurso alguno si así lo acordaron las partes en el compromiso arbitral; por lo que sólo admitirá la aclaración al mismo, siempre y cuando lo solicite una de las partes dentro de las veinticuatro horas siguientes a su notificación. Y procederá, como único recurso, el de revocación en contra de las resoluciones dictadas en el curso del procedimiento; y deberá ser resuelto por el árbitro designado dentro de las siguientes 48 horas, mientras que el laudo sólo estará sujeto a aclaración que deberá solicitarse dentro de los dos días siguientes a su notificación. Pasado este término, el laudo quedará firme, de no haberse solicitado aclaración alguna. Por lo que las partes deberán estar a lo ordenado en el mismo.

²⁷ Becerra Bautista José. El Proceso Civil en México. Editorial Porrúa, S. A. México, Página 301.
²⁸ De Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa. México, 1980. Página 325.

El laudo emitido por la procuraduría, por su naturaleza, no admitirá amparo; toda vez que éste no lo emite como un acto de autoridad, tal y como lo establece la Jurisprudencia que a la letra dice:

"PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, LAUDOS ARBITRALES DEL, NO SON ACTOS DE AUTORIDAD. La Procuraduría Federal del Consumidor, al intervenir y dictar el laudo correspondiente en los conflictos que surgen entre los consumidores y los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, o empresas de participación estatal, organismos descentralizados y demás órganos del estado en términos del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo hace como cualquier árbitro privado, puesto que es Federal del designado voluntariamente por las partes y ellas determinan los límites de su oficio en el compromiso que celebran, sin que el Procurador tenga facultades para ejecutar su decisión; de donde se concluye que en tales conflictos no actúa como autoridad y que la naturaleza del laudo que emite no es jurisdiccional. En tales condiciones el amparo que se promueva en contra del Procurador Federal del Consumidor, reclamando un laudo que se emitió en el juicio arbitral seguido ante él mismo, es improcedente, de conformidad con la fracción XVIII, del artículo 73 de la Ley de Amparo, en relación con el artículo 1, de la propia Ley reclamatoria y 103, fracción I, Constitucional.
SEPTIMA EPOCA, TERCERA PARTE, VOLS. 175-180, SUPREMA CORTE DE JUSTICIA".

4. EL PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR "LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA".

Quando el consumidor y el proveedor de bienes o servicios no han llegado a un arreglo que avenga sus intereses, el Conciliador los exhortará para que designen como árbitro a la Procuraduría, o a algún árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto, en caso de no aceptarse, se dejarán a salvo los derechos de ambas partes, tal y como lo previene el artículo 116 de la ley Federal de Protección al Consumidor.

Quando la parte proveedora no comparezca a las citaciones que le haga la Procuraduría o no haya llegado a un arreglo conciliatorio, o haberse sometido al arbitraje, se procederá a analizar las constancias que obren en autos; y de presumir la existencia de alguna violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, imputable al proveedor, prestador de servicios o arrendador de casa habitación en el Distrito Federal, se emitirá un acuerdo el cual deberá ser notificado a dicha parte concediéndole un término de 10 días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga; en caso de no atender tal requerimiento, la Procuraduría, en pleno uso de sus facultades resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga. Si la parte que fué requerida de pruebas cumple en el término establecido para ello, la Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y de inmediato procederá a su desahogo. De no ser suficientes éstas, podrá nuevamente solicitar al presunto infractor, o de terceros, las demás pruebas que estime necesarias; desechando aquellas pruebas que no sean idóneas para probar los hechos con los que se relacionan; como podrían ser la confesional, testimonial y pericial, que usualmente en la práctica no ha sido necesario admitirlas, en razón de que un gran porcentaje de los expedientes en que se ha pronunciado resolución administrativa, los elementos de prueba de la parte requerida y que ha ofrecido, no es precisamente la confesional ni la testimonial, ya que con los elementos de prueba consistentes en documentales han sido suficientes para que las mencionadas resoluciones administrativas queden debidamente fundadas y motivadas, en los casos en que se decreta la infracción a la ley o se absuelva al presunto infractor; agotado el desahogo de estas probanzas la Procuraduría Federal del Consumidor notificará al presunto infractor para que presente, dentro de los dos días hábiles siguientes, sus alegatos; concluido dicho plazo, la Procuraduría cuenta con 15 días para poder resolver lo que en derecho corresponda, pronunciando con esto una resolución administrativa.

Para el maestro Fernando Flores Gómez la resolución administrativa es:

"Las declaraciones o sentencias emitidas por un Tribunal Administrativo, cuando ha habido litigio entre los particulares y el estado, por lo tanto los procedimientos administrativos que

surgen cuando hay controversia entre los particulares y el estado, concluye necesariamente con una sentencia, misma que recibe el nombre de resolución administrativa" ⁽²⁹⁾

Podemos comprender que la resolución administrativa que emite la Procuraduría Federal del Consumidor, es el acto mediante el cual la autoridad administrativa determina si el proveedor de bienes y servicios incurrió en infracción a la Ley Federal de protección al Consumidor, para lo cual deberá considerar todos y cada uno de los elementos, circunstancias y pruebas que obren en el expediente que al efecto se forme con motivo de una reclamación.

Esta resolución administrativa, procederá siempre y cuando se haya inferido previamente la violación a alguno o algunos de los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor; y de confirmarse dicha infracción, deberá aplicarse la sanción que corresponda. Desde luego, deberá estarse en lo previsto por el artículo 131 de la ley en cuestión, el mismo que en el apartado de sanciones fué analizado y comentado para la aplicación de la sanción que pudiera corresponder, según el grado de la infracción y el perjuicio causado al Consumidor o a la Sociedad en general; pero también, en ningún caso será sancionado por un mismo hecho en dos o mas ocasiones, ni por dos o mas autoridades administrativas.

5. EL RECURSO ADMINISTRATIVO. EL RECURSO DE REVISION

La Ley Federal de Protección al Consumidor, cuenta con medios de impugnación o de defensa para las partes que se vean afectadas por las resoluciones emitidas por la Procuraduría Federal del Consumidor, en el ejercicio o cumplimiento de sus atribuciones: El Recurso de Revisión.

Antes de entrar a fondo respecto del estudio del mencionado recurso de revisión, me permito señalar los conceptos de algunos tratadistas.

²⁹ Flores Gómez Fernando. Jerarquía del Orden Jurídico en el Derecho Mexicano. Editorial Porrúa, S.A., México, Página 65.

En el concepto de Alcalá-Zamora, los medios de impugnación son:

"Son los actos procesales de las partes dirigidos a obtener un nuevo examen, total o limitado a determinados extremos, y a un nuevo proveimiento acerca de una resolución judicial que el impugnador no estima apegado a derecho, en el fondo o en la forma o que reputa errónea en cuanto a la fijación de los hechos".⁽³⁰⁾

El maestro Héctor Fix Zamudio manifiesta:

"Que los medios de impugnación configuran los instrumentos jurídicos consagrados por las leyes procesales, para corregir, modificar, revocar, o anular los actos y las resoluciones judiciales, cuando adolecen de deficiencias, errores y legalidad o injusticia".⁽³¹⁾

José Ovalle Fabela dice que:

"Generalmente se identifican los conceptos de impugnación y de recursos, como si éstas expresiones fueran sinónimas. Sin embargo, la doctrina considera que los recursos sólo son una especie de los medios de impugnación, que vienen a ser el género".⁽³²⁾

José Ovalle Fabela también, dice y agrega:

"Los recursos se caracterizan por medios de impugnación que se plantean y resuelven dentro del mismo proceso".⁽³³⁾

Cipriano Gómez Lara señala lo siguiente:

"El recurso técnicamente, es el medio de impugnación intraprocesal, en el sentido de que vive y se da dentro del seno mismo del proceso ya sea como reexamen parcial, de ciertas cuestiones o como una segunda etapa, segunda instancia del mismo proceso".⁽³⁴⁾

El maestro Eduardo Pallares, nos dice:

"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".⁽³⁵⁾

³⁰ Citado por Ovalle Fabela José. Derecho Procesal Civil. Textos Jurídicos Universitarios. Editorial Harla México 1989. Página 226.

³¹ Fix Zamudio Héctor y Ovalle Fabela José. Derecho Procesal. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM México 1991. Página 103.

³² Ovalle Fabela José. Derecho Procesal Civil. Textos Jurídicos Universitarios. Editorial Harla México 1989. Página 231.

³³ *Op. cit.* Página 231.

³⁴ Gómez Lara Cipriano. Teoría General del Proceso. Textos Universitarios. UNAM. México 1987. Página 237.

³⁵ Pallares Eduardo. Diccionario de Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, S. A. México 1976. Página 681.

Por su parte, Carlos Arellano García, dice:

"El recurso es una institución jurídica procesal que permite al mismo órgano que lo dictó o a uno superior, examinar una resolución jurisdiccional dictada a efecto de determinar si se revoca, modifica o confirma"⁽³⁶⁾

También el maestro Pina Vara manifiesta que:

"Los recursos son los medios de impugnación de los actos administrativos o judiciales establecidos expresamente al efecto por disposición legal."⁽³⁷⁾

Después de entrar en vigencia la Ley Federal de Protección al Consumidor en el año de 1976, surgieron diversos criterios para la interposición de los recursos, señalados por la misma Ley Federal de Protección al Consumidor; actuando la Procuraduría como amigable componedor entre las partes de un conflicto, de árbitro, o como autoridad; ocasionando confusiones entre las partes afectadas por sus resoluciones, por tal motivo la Suprema Corte de Justicia de la Nación, con la finalidad de que se aplicara correctamente los recursos contemplados en la ley, dicta algunos criterios:

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, RECURSOS DE REVISION Y DE REVOCACION, CUANDO PROCEDEN, RECURSOS PROCEDENTES PARA IMPUGNAR UNA MULTA IMPUESTA POR NO COMPARECER A UNA AUDIENCIA DE CONCILIACION. No es exacto que el recurso de revocación proceda en contra de todas las resoluciones que la Procuraduría Federal del Consumidor dicte durante el curso durante el procedimiento respectivo, ya sea en el de conciliación o el arbitral, puesto que el artículo 59, fracción VIII, inciso D, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dispone que dicho recurso de revocación procede contra las resoluciones que esta dicte en el procedimiento correspondiente, pero cuando actué como amigable componedor o como árbitro, en efecto, durante el procedimiento de conciliación, la Procuraduría puede desarrollar dos clases de funciones: Primera, la de amigable componedor y Segunda, la de autoridad, en la especie, la Procuraduría Federal del Consumidor citó a las partes a una audiencia de conciliación (actuando como amigable componedor) y apercibió al hoy quejoso que de no comparecer a esa audiencia se le impondría una de las medidas de apremio que para el efecto señala el artículo 66 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (actuando como autoridad), por tanto, imponerle de conciliación para la cual fue citado, la Procuraduría actuó como

³⁶ Arellano García Carlos. Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, S. A., México 1987. Página 509.

³⁷ De Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa. S. A. México 1986. Página 402.

autoridad, por que hizo uso de las atribuciones que para hacer cumplir sus decisiones la ley en su artículo 66 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y no como amigable componedor, puesto que sólo puede ejercer esas funciones, cuando la parte respectiva somete al procedimiento de conciliación y, en consecuencia, el recurso procedente para impugnar la multa impuesta al quejoso es el de revisión, establecido en el artículo 91 de la ley mencionada, puesto que se trata de una resolución dictada con fundamento en esa ley que afecta al quejoso.

TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO. AMPARO EN REVISIÓN 203/80.- JOSE LUIS URBANO FERNANDO.- 14 DE ABRIL DE 1980.- UNANIMIDAD DE VOTOS. PONENTE: GERARDO DAVID GONGORA PIMENTEL.

PROCURADURIA FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. RECURSOS ADMINISTRATIVOS.- El artículo 59, fracción VIII, inciso D, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, crea un recurso de revocación en contra de las resoluciones de procedimiento dictadas por la Procuraduría federal del consumidor como amigable componedor o como árbitro; y el artículo 91 de ese ordenamiento establece, sin distinción ni restricción alguna, que las personas afectadas por las disposiciones dictadas con fundamento en esa ley podrán recurrirlas en revisión. Ahora bien los recursos administrativos no deben estimarse creados como laberintos o trampas procesales para evitar el examen de la legalidad de los actos administrativos, sino como medios de defensa otorgados a los gobernados para poder deducir sus pretensiones cuando están en conflicto con un acto de autoridad, a fin de que se respire un clima de derecho y no de opresión. Luego tal recurso deben de ser admitidos con generosidad, y no deben de ser desechados por analogía, ni por mayoría de razón, ni por razones que hagan de la improcedencia una cuestión dudosa o simplemente opinable. Por otra parte, en un estado de derecho, las autoridades tienen mayor interés legal en componer los conflictos surgidos con los gobernados y en examinar la legalidad de sus actos, que en lograr la substancia de éstos sin examen. Aplicando al caso los razonamientos anteriores, las autoridades no pueden tener interés legal en preferir un recurso a otro, cuando en ambos tiene la misma oportunidad de analizar la legalidad de sus propios actos. Luego, como el recurso establecido en el artículo 91 no condiciona su procedencia a que no exista revocación, las autoridades no podrán legislar para establecer interpretativamente esa condición de procedencia. Y esto resulta aplicable aún cuando el acto impugnado resulte del Procurador mismo, pues la expresión de que el recurso se impondrá ante el superior del responsable no impide en manera alguna que dicho Procurador revise sus propios actos, ni debe hacerse de esa expresión una norma de improcedencia, ya que sólo lo es de competencia; no dice cuando procede el recurso, sino quién debe resolverlo. Luego si se interpone dicho recurso contra la resolución que impuso una multa al afectado, no podrá ser legalmente desechado con base en que el recurso procedente era el de revocación. SEPTIMA EPOCA. VOLUMENES 109-114, SEXTA PARTE, PAGINA 166. AMPARO EN REVISIÓN 1131/77 FRANCISCO GUERRERO ORTEGA. UNANIMIDAD DE VOTOS.

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. RECURSOS DE REVISION, REVOCACION. SU PROCEDENCIA A PARTIR DE LAS REFORMAS A LA LEY DE LA MATERIA DEL MES DE FEBRERO DE 1985. - Por decreto publicado el 7 de febrero de 1985 se reformó el artículo 59, fracción VIII, inciso C) y D) de la Ley Federal de Protección al Consumidor. A partir de la entrada en vigor de éstas reformas, el recurso de revocación procede únicamente en contra de las resoluciones dictadas en el curso del procedimiento arbitral. Distinto sucedía con anterioridad, pues entonces de conformidad con el inciso D) de la fracción y artículos citados, las resoluciones de la Procuraduría como amigable componedor o como árbitro, que se dicten en el curso del procedimiento, admitirán el recurso de revocación, norma que había sido interpretada por este Tribunal en el sentido de que el recurso de revocación procedía contra de las resoluciones dictadas por la Procuraduría en funciones de amigable componedor o de árbitro, según las tesis visible en la página 132 del informe de labores del año de 1980, bajo el rubro de Procuraduría Federal del Consumidor. Recursos de revisión y revocación, cuándo proceden. Recurso procedente para impugnar una multa impuesta por no comparecer a una audiencia de conciliación. Sin embargo, al variar el texto legal, la interpretación de lo dispuesto en el nuevo texto del artículo 59, fracción VIII, inciso C) de la Ley conduce a concluir que el recurso de revocación sólo procede contra las determinaciones adoptadas en el curso del procedimiento arbitral, mientras que el recurso de revisión contemplado en el artículo 91 del mismo ordenamiento procede en contra de las determinaciones adoptadas por la Procuraduría fuera del procedimiento arbitral.

TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO. AMPARO EN REVISION 1163/87. JOYCE HAZA DE ALIÑO Y OTRA. 30 DE JUNIO DE 1987. UNANIMIDAD DE VOTOS. PONENTE: GENARO DAVID GONGORA PIMENTEL. SECRETARIA: ADRIANA LETICIA COMPOSANO GALLEGOS.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, en su capítulo XV, regula los recursos administrativos; por lo que al respecto dice: que contra las resoluciones emitidas por la Procuraduría, con apoyo en sus disposiciones, podrán interponer recurso de revisión dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida. Este recurso se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, mediante acuerdo debidamente publicado en el Diario Oficial de la Federación, en el cual delega facultades suficientes para poder resolver este tipo de recursos.

Las pruebas que podrán ofrecerse serán de toda clase, siempre que tengan relación con la resolución recurrida; por lo que al momento de interponerse el recurso

deberán también ofrecerse las mencionadas pruebas, acompañando los documentos relativos a las mismas. Con excepción a la prueba confesional.

Si la parte que hace valer el recurso ofrece pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho, ni mayor de treinta días para tal efecto; sin perjuicio de que la autoridad pueda allegarse de los elementos de convicción que a su juicio se requieran para tener un pleno conocimiento de la verdad de los hechos. En casos que no se tenga previsto en la ley de la materia, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles. Concluido el periodo probatorio la autoridad tendrá un término de quince días para resolver el multicitado Recurso de Revisión.

El Recurso de Revisión puede ser declarado improcedente en los siguientes casos: cuando se presente fuera del término legal concedido; cuando no se acredite fehacientemente la personalidad del promovente; cuando no esté suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

El recurrente de una resolución tiene derecho, con la interposición del Recurso de Revisión, a suspender 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: que lo solicite el recurrente; que el recurso haya sido admitido; que de otorgarse, no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta ley; y que no se ocasionen daños o perjuicios a terceros en términos de esta ley, a menos que se garanticen éstos en el monto que fije la autoridad administrativa. El Recurso de Revisión no procederá en contra de laudos arbitrales; y por lo tanto, contra la resolución emitida para resolver algún recurso, no procederá otro.

En razón de la competencia para conocer el Recurso de Revisión, la autoridad superior jerárquica de la autoridad emisora de la resolución recurrida, es como lo establece la Suprema Corte de Justicia de la Nación en las tesis jurisprudenciales que a la letra dicen:

PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR, COMPETENCIA, DEL, PARA CONOCER DEL RECURSO DE REVISION, EN CUANTO ES EL SUPERIOR JERARQUICO DE LA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE, DEPARTAMENTO DE CONCILIACION, DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.- Tomando en cuenta la naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor, esto es, la de organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonios propios, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, en los términos del artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se concluye que el superior jerárquico de dicho organismo descentralizado lo es su titular y que por tanto es este y no el Secretario de Comercio quien debe conocer el recurso de revisión que en los términos del artículo 91 del ordenamiento legal invocado, se haga valer en contra de una resolución pronunciada por el Departamento de Conciliación de la Dirección de Conciliación y Arbitraje de la procuraduría Federal del Consumidor.

TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO. AMPARO EN REVISION 68977.-ARQUITECTURA EN MARCHA, S. A. 31 DE AGOSTO DE 1977. UNANIMIDAD DE VOTOS. PONENTE: SERGIO HUGO CHAPITAL GUTIERREZ. SOSTIENE LA MISMA TESIS: AMPARO EN REVISION 72677. -ARQUITECTURA EN MARCHA, S. A. 8 DE SEPTIEMBRE DE 1977. UNANIMIDAD DE VOTOS. PONENTE: SERGIO HUGO CHAPITAL GUTIERREZ.

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. SECRETARIO DE COMERCIO EN SU CALIDAD DE TITULAR DE UN ORGANISMO CENTRALIZADO, NO PUEDE TENER EL CARACTER DE SUPERIOR JERARQUICO DE UNA DEPENDENCIA DE UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO. Si bien es cierto que de acuerdo con lo dispuesto por el párrafo segundo del artículo 1 de la Ley Federal de Protección al consumidor, la aplicación y vigilancia de la misma, en la esfera administrativa, a falta de competencia específica de determinada dependencia del Ejecutivo Federal, corresponde a la Secretaría de Comercio también es cierto que ello no implica que la aludida secretaría tenga la calidad de superior jerárquico de la Dirección General de Conciliación y Arbitraje, Departamento de Conciliación de la Procuraduría de referencia, dirección esta última, que haya dictado el acuerdo recurrido por la parte quejosa, ya que precisamente en la cúspide de la escala jerárquica del organismo Procuraduría Federal del Consumidor se encuentra su titular, esto es, el propio Procurador, y no la Secretaría de Comercio, quien desde luego no forma parte de la organización descentralizada del Estado, sino de la organización centralizada de la administración pública, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 1, párrafo segundo, 2, fracción I, 26 y 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal Centralizada, como lo es la citada Secretaría de Comercio, sea superior jerárquico de una dependencia de un organismo descentralizado, que en los términos de la ley antes mencionada, forma parte de la administración pública paraestatal.

TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO. AMPARO EN REVISION 68977. -ARQUITECTURA EN MARCHA, S. A. 31 DE AGOSTO DE 1977. UNANIMIDAD DE VOTOS. PONENTE: SERGIO HUGO CHAPITAL GUTIERREZ. SOSTIENE LA MISMA TESIS: AMPARO EN REVISION 72677. -ARQUITECTURA EN MARCHA, S. A. 8 DE SEPTIEMBRE DE 1977. UNANIMIDAD DE VOTOS. PONENTE: SERGIO HUGO CHAPITAL GUTIERREZ.

CAPITULO IV

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, SUS CONVENIOS Y LA EJECUCION DE ELLOS

1. LA VOLUNTAD DE LAS PARTES PARA LA
CELEBRACION DEL CONVENIO
2. CONSECUENCIAS JURIDICAS DE LOS
CONVENIOS
3. EL CONVENIO Y SU EJECUCION
4. EL LAUDO ARBITRAL Y SU EJECUCION

CAPITULO IV

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, SUS CONVENIOS Y LA EJECUCION DE ELLOS

1. LA VOLUNTAD DE LAS PARTES PARA LA CELEBRACION DEL CONVENIO
2. CONSECUENCIAS JURIDICAS DE LOS CONVENIOS
3. EL CONVENIO Y SU EJECUCION
4. EL LAUDO ARBITRAL Y SU EJECUCION

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR SUS CONVENIOS Y LA EJECUCION DE ELLOS.

1. LA VOLUNTAD DE LAS PARTES PARA LA CELEBRACION DEL CONVENIO.

Para iniciar este capítulo, en primer lugar enuncio algunos conceptos de convenio, sostenidos por reconocidos tratadistas.

El maestro Gutiérrez y González define como convenio:

"El acuerdo de dos o más voluntades tendientes a la producción de efectos de derecho, siendo necesario que esas voluntades tengan una manifestación exterior".⁽³⁸⁾

Eduardo García Maynes, en cuanto al convenio, dice:

"Son las acciones del hombre lícitas y su finalidad es la creación, la transmisión, la modificación o la extinción de obligaciones y derechos llamándose actos jurídicos, pueden ser unilaterales o bilaterales, los bilaterales reciben el nombre de convenios".⁽³⁹⁾

También Rafael Rojina Villegas, nos dice:

"El convenio es un acuerdo de voluntades para crear, transmitir, modificar o extinguir obligaciones y derechos reales o personales".⁽⁴⁰⁾

Como convenio, el Maestro Rafael de Pina, dice:

"Un pacto entre partes sobre materia o cosa determinada y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidos"⁽⁴¹⁾

³⁸ Gutiérrez y Gonzales Ernesto. Derecho de las Obligaciones. Editorial Cájica, S. A. México. Página 183.

³⁹ García Maynes Eduardo. Introducción al Estudio del Derecho. Editorial Porrúa, S. A. México. Página 183.

⁴⁰ Rojina Villegas Rafael. Compendio de Derecho Civil. Contratos. Editorial Porrúa, S. A. México, Página 7.

⁴¹ De Pina Rafael. Derecho Civil Mexicano, Volumen III. Editorial Porrúa, S. A. México. Página 256.

También el Maestro Manuel Bejarano Sánchez, dice que:

"Es un acto jurídico bilateral, una manifestación de voluntad, tendiente a la producción de efectos de derecho sancionados por la ley" ⁽⁴²⁾

Por su parte, el Código Civil vigente para el Distrito Federal, en su artículo 1792, define como convenio:

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

Por nuestra parte, podemos determinar que la definición de convenio más común y usual, respetando los anteriores criterios de nuestros tratadistas, es la que nos define el Código Civil para el Distrito Federal.

Por otra parte, la Ley Federal de Protección al Consumidor nos dice, que los reconocimientos de los proveedores de bienes o servicios, y las obligaciones a cargo de consumidores, así como los ofrecimientos para cumplirlos, que consten por escrito formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y que sean aceptados por la contraria en el procedimiento seguido ante dicha Institución; así como los convenios y laudos aprobados por la Procuraduría, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por la ley. Lo anterior, sin perjuicio de que todos los convenios aprobados y los laudos emitidos por la pro"Es un acto jurídico bilateral, una manifestación exterior de pía 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.

Otra de las facultades con que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor es la de poder aprobar convenios, propuestos tanto por el consumidor, como por el proveedor, previa su ratificación; sin que para ello medie reclamación alguna. Este procedimiento es poco visto en la vida real de la Procuraduría, el cual, de

⁴² Bejarano Sánchez Manuel. Obligaciones Civiles. Editorial Haría, S. A. de C. V. México, 1980. Página 30.

aplicarse, daría mayor agilidad a la solución de los conflictos que se deriven de la relación contractual existida entre consumidores y proveedores.

Todo convenio propuesto a la Procuraduría para su aprobación, que no vaya en contra de la ley, la moral y las buenas costumbres; será aprobado mediante su acuerdo respectivo, el cual no admitirá recurso alguno

De lo anterior, podemos encontrar que la Ley Federal de Protección al Consumidor no define qué es un convenio, sin embargo, de la propia ley podemos considerar que para que la Procuraduría pueda aprobar un convenio, deben de reunirse los siguientes requisitos: ofrecimiento para cumplir determinadas cosas, reconocimiento del proveedor y consumidor de obligaciones a su cargo; que dichas obligaciones consten por escrito; y que se formulen ante la Procuraduría, no obstante de que no exista reclamación en trámite.

A diferencia del contrato, el cual se limita a producir o transferir derechos y obligaciones; el convenio, por su parte, además de estos atributos también modifica y extingue esos derechos y obligaciones. Por tal motivo podemos encontrar en el artículo 1793 del Código Civil para el Distrito Federal que: "los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos toman el nombre de contratos".

También la doctrina ha dividido la concepción del convenio en dos: direcciones, una clasificada en amplia que identifica a los términos convenio y contrato; y otra restringida, que los separa, distinguiendo entre convenio y contrato; y dando como consecuencia las siguientes reflexiones.

El convenio, en sentido amplio como ya se enunció, es el acuerdo entre dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir derechos y obligaciones. Mientras que el contrato, es el acuerdo entre dos o más personas para crear o transmitir derechos y obligaciones. Así mismo, el convenio, en sentido estricto, queda reducido al acuerdo de dos o más personas para modificar derechos y obligaciones; de

donde se desprende que el convenio es el género; y contrato es una especie del convenio. Ya que éste último puede modificar o extinguir obligaciones, no así el contrato.

El maestro De Pina, respecto de la distinción entre convenio y contrato dice:

"La afirmación de que la distinción entre convenio y contrato no tiene más que un interés terminológico, fundada en que las mismas reglas se aplican a los unos y a los otros, no autoriza, ciertamente, para negar el interés práctico de la distinción, por lo menos mientras subsista legalmente, pues los fundamentos que a tenido para formularla el legislador y el criterio correspondiente para su interpretación, han de ser, en los casos concretos los que permitan establecer si nos encontramos frente a un convenio o frente a un contrato". ⁽⁴³⁾

Al celebrar un convenio ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en cualquiera de sus Instancias, o en cualquier estado procesal en que se encuentren las partes en conflicto; éstas deben, para poder satisfacer sus diferencias, cumplir con lo siguiente: El reconocimiento de la personalidad con que se ostenten los contendientes la cual debe de acreditarse en los términos previstos por la ley, para poder tener plena capacidad jurídica para obligarse; que exista el objeto del convenio; las condiciones para cumplirse, así como la aprobación que corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor. Debiendo al respecto ésta autoridad, vigilar que al momento de redactar el mencionado convenio se encuentren debidamente especificados con toda claridad los derechos y obligaciones que adquieren cada una de las partes, para garantizar de esta forma la seguridad jurídica de su cumplimiento, ya sea ante la misma Procuraduría o en el Tribunal competente en caso de requerirse ante él su cumplimiento en cualesquiera de las opciones que previene la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 110, párrafo primero; y que consisten en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo, a elección del interesado.

⁴³ De Pina Rafael. Derecho Civil Mexicano, Volumen III, Editorial Porrúa, S.A. México 1973, Páginas 266 y 267.

Por otra parte es importante destacar que los elementos de existencia también llamados esenciales, de los convenios; además de ciertos requisitos para su validéz, considerando a estos mismos elementos para los contratos, tal y como lo previene el artículo 1859 del Código Civil para el Distrito Federal, que a la letra dice:

"Las disposiciones legales sobre contratos serán aplicables a todos los convenios y a otros actos jurídicos en lo que no se opongan a la naturaleza de éste o a disposiciones especiales de la ley sobre los mismos".

Por tal razón, para que exista un convenio se requiere de diversos elementos a los que se les denomina elementos de existencia, además de los elementos de validéz que debe contener para que un convenio tenga todas sus características y requisitos de legalidad; por lo que con la ausencia de cualquiera de los elementos de existencia del convenio se sanciona con la inexistencia del acto. En cambio, la falta de un elemento de validéz trae como consecuencia la nulidad del mismo, la cual puede ser relativa.

Para lo anterior, el artículo 1794 del Código Civil para el D. F., establece:

"Para la existencia del contrato se requiere: I.- Consentimiento; II.- Objeto que pueda ser materia del contrato".

El consentimiento, por lo tanto, es la autorización de las partes para sujetarse a cumplir una obligación o ceder un derecho para conciliar el objeto de la queja o reclamación, en el caso específico respecto del procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Por otra parte, encontramos que el consentimiento puede ser expreso o tácito, como lo establece el artículo 1803 del Código Civil para el Distrito Federal que a la letra dice: "El consentimiento puede ser expreso o tácito. Es expreso cuando se manifiesta verbalmente, por escrito o por signos inequívocos. El tácito, resultará de hechos o de actos que lo presupongan o que autoricen a presumirlo, excepto en los casos que por ley o por convenio, la voluntad deba manifestarse expresamente".

2. CONSECUENCIAS JURIDICAS DE LOS CONVENIOS.

Como se desprende de los conceptos anteriormente enunciados en el capítulo que nos ocupa, los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor obligan de pleno derecho. Por lo que uno de los efectos o consecuencias a su celebración, es que se cumplan todas y cada una de las obligaciones adquiridas en forma voluntaria por la parte que le corresponda.

La Procuraduría Federal del Consumidor, al tener la existencia de un convenio debidamente sancionado por la ley en su carácter de autoridad administrativa, debe de vigilar su debido cumplimiento. Por lo que para ello señala fecha cierta, para que ante su presencia, ya sea que se dé cumplimiento, o se exhiban las constancias que acrediten haber satisfecho las obligaciones derivadas del convenio, apoyándose para lo anterior con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice...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, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por la ley... Con lo anterior, podemos encontrar que únicamente aplicando estas medidas de apremio la Procuraduría puede requerir el cumplimiento de los convenios, más no puede ejecutarlos ya que al respecto debe el interesado, como se ha dicho anteriormente, acudir ante el Tribunal competente. De lograr el cumplimiento al convenio, la Procuraduría, sin más trámite, debe como consecuencia de lo anterior; remitir el expediente formado, al archivo. Como asunto total y definitivamente concluido.

Desde el punto de vista administrativo, cuando se llega a un convenio entre las partes y la obligada incumple con su compromiso, trae como consecuencia la

imposición de las sanciones administrativas que regula la Ley Federal de Protección al Consumidor, y que pueden ser: multas económicas, clausuras temporales o arrestos administrativos; esta sanción será determinada considerando la condición económica del infractor. El carácter intencional de la infracción, si se trata de reincidencia, de acuerdo a la gravedad de la falta y el perjuicio causado al consumidor; sin perjuicio de esta sanción el interesado, como ya se ha indicado, puede recurrir ante el Tribunal para requerir el cumplimiento del convenio.

3. EL CONVENIO Y SU EJECUCION.

Como es de todos conocido, la Ley Federal de Protección al Consumidor, a su nacimiento, no contemplaba el medio para ejecutar los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Es el caso que a partir de la Reforma a la Ley, publicada el 12 de enero de 1988, es cuando la parte interesada de un convenio al cual no se le dió cumplimiento en los términos y condiciones estipulados, pudo recurrir al Tribunal competente para la ejecución del mismo; habiendo como consecuencia, reformado con tal fin los artículos 444, 500, 504 y 961 del Código de Procedimientos Civiles, para el Distrito Federal; admitiendo con esta reforma a ejecución, ya sea por la vía de apremio o en el juicio ejecutivo civil, el cumplimiento de los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Por tal motivo se desprende que, cualesquiera de las partes, ya sea proveedor o consumidor que tenga derecho a exigir la ejecución de los convenios sancionados por la Procuraduría Federal del Consumidor, garantizando con ello la seguridad jurídica de las partes en cuanto a los derechos y obligaciones adquiridos a través del convenio.

Como se ha mencionado una de las formas para obtener el cumplimiento del convenio es mediante el juicio ejecutivo, que según Guillermo Cabanellas, en su Diccionario de Derecho Usual, nos dice: "...que el juicio ejecutivo es aquel donde, sin

entrar en la cuestión de fondo de las relaciones jurídicas, se trata de hacer efectivo lo que consta en un título al cual la ley da la misma fuerza que a una ejecutoria. Se ha dicho que este procedimiento sumario no constituye en rigor un juicio sino un medio expedito para efectividad de sentencias y documentos que hacen fe y tienen fuerza compulsiva especial; y sigue manifestando que, el juicio ejecutivo, solo procede en virtud de título que lleve aparejada ejecución..."⁽⁴⁴⁾

Como se desprende del artículo 505 del Código de Procedimientos Civiles, la ejecución de sentencias y convenios en la vía ejecutiva, se efectuará conforme a las reglas generales de los juicios ejecutivos; por lo que, cuando se condenare, o se convino en pago de cantidad líquida, se procederá siempre, y sin necesidad de previo requerimiento personal al condenado, al embargo de bienes en los términos prevenidos para los secuestros; sólo hasta después de asegurados los bienes por medio del secuestro.

Los juicios ejecutivos contendrán siempre dos secciones:

La principal conteniendo la demanda, la contestación, el juicio y su sentencia.

La segunda sección contendrá el auto de ejecución y todo lo relativo a ésta, a la depositaria y sus incidentes, a la mejora y reducción del embargo, al avalúo y remate de los bienes; todo lo cual debe formar un cuaderno que aunque sea accesorio principal, debe tramitarse por cuerda separada.

Por lo que, la sección de ejecución estará integrada con lo siguiente:

- ◊ Copia cotejada de la demanda y en su caso de la sentencia;
- ◊ Copia simple del auto de ejecución dictado en el principal;
- ◊ Nombramiento de depositario y otorgamiento de su fianza o caución;

⁴⁴ Guillermo Cabanellas. Diccionario de Derecho Usual, Torno II. Editorial Heliasta, S R L., Buenos Aires, República Argentina. Página 459.

- ◊ Cuentas de los depositarios e incidentes correspondientes;
- ◊ Remoción de depositarios y nombramientos de los substitutos;
- ◊ Avalúos periciales y sus incidentes;
- ◊ Arrendamiento de bienes depositados;
- ◊ Mandamiento de subastar los bienes embargados;
- ◊ Remate, calificación de posturas y fincamiento del mismo;
- ◊ Aprobación del remate; y
- ◊ Posesión de bienes adjudicados y otorgamiento de escrituras en rebeldía de las partes.

Terminada la sección de ejecución se agregará al cuaderno principal del juicio, y agotado que sea el procedimiento, el juzgador procederá a pronunciar la sentencia y decidir sobre los derechos controvertidos; de resultar probada la sección, la sentencia deberá decretar que ha lugar a hacer trance y remate de los bienes embargados y con el producto, hacer pago al acreedor, debiendo considerarse el pago de intereses o perjuicios si es que fueron reclamados por la parte interesada.

Al requerir el cumplimiento del convenio a través del juicio ejecutivo civil, el promovente deberá tener conocimiento que la ejecución podrá llevarse a cabo siempre y cuando se trate de cantidad líquida, tal y como lo previene el artículo 446 del Código de Procedimientos Civiles, ya que de lo contrario el juicio de ejecución intentado será desechado por no reunir el requisito anterior; debiendo entender como cantidad o deuda líquida, aquella cuya cuantía se haya determinado o pueda ser determinada. En el caso de satisfacer lo anterior, procederá el Juez del conocimiento a obsequiar el auto de exequendo, en donde podrá el actor, asociado con el Actuario Ejecutor que designe el Juzgador, para que se constituyan en el domicilio del ahora demandado a requerirle formalmente de pago de la cantidad que adeude, más los accesorios legales que por derecho le correspondan. En caso de no satisfacer con dicho pago, el demandado podrá señalar bienes suficientes de su propiedad que basten a garantizar lo reclamado; y en caso de negarse a ello el ahora actor, previa autorización del Actuario ejecutor procederá a señalar los bienes a embargar; y de igual forma, bajo su más estricta responsabilidad señalará la persona que servirá de depositario. Hecho lo anterior y previa el acla que se levante debidamente circunstanciada, se emplazará al

demandado para que en el término de ley produzca su contestación a la demanda, ordenando desde luego a formarse la sección de ejecución correspondiente.

Solo pueden iniciar este trámite la parte o partes que hayan adquirido este derecho judicialmente, o que así se les haya declarado previo el trámite seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y de requerirse este procedimiento, deberá ser en los términos previstos en el Código de Procedimientos Civiles hasta la conclusión del juicio, ya sea por cumplimiento y pago de las prestaciones reclamadas, o con sentencia que decreta el remate de los bienes embargados; para que con el producto de éste, se haga pago a la parte actora de las prestaciones que por derecho reclame, en los términos y orden enunciados con anterioridad.

Cuando el interesado elija la ejecución del convenio por la vía de apremio, deberá considerar que para fijar la naturaleza jurídica de esta vía, debe, como consecuencia, requerir del demandado el cumplimiento de los actos a que éste se obligó realizar y se rehúsa a su cumplimiento.

Este procedimiento en vía de apremio, como se desprende del artículo 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, debe de ser a instancia de parte; siempre y cuando se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio; por tal razón, este procedimiento no requiere de un juicio, sino simplemente de ejecutar lo convenido.

Cuando la parte condenada no cumpla voluntariamente, se tendrá la necesidad de proceder coactivamente a su cumplimiento, para esto último, la ley ha creado un procedimiento especial, el de la vía de apremio, que puede en consecuencia ser definido, como el procedimiento especial, establecido por la ley para la ejecución de sentencias, convenios judiciales, y convenios celebrados y sancionados ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Dada la semejanza que existe entre los juicios ejecutivos y la vía de apremio, que en doctrina no difieren sino en la naturaleza o calidad del título con que cada uno se inicia, hay legislaciones que para ambas cosas

tienen establecido un solo procedimiento, pues consideran que es inútil e innecesario un doble sistema de ejecución como el que los redactores del Código impusieron mediante el juicio ejecutivo y la vía de apremio.

No debiendo confundir la vía de apremio, con las medidas de apremio que previene el artículo 73 del Código de Procedimientos Civiles, ya que éstas, son medidas coactivas que los jueces usan para obligar al cumplimiento de una obligación procesal.

Tratando de fijar la naturaleza de la vía de apremio, unos consideran que la satisfacción o la materialización de la garantía de administración de justicia, que establece el artículo 17 Constitucional; para otros, lejos de ser un procedimiento de cognición, es semejante a un trámite administrativo, en el que el órgano jurisdiccional interviene solamente para ejecutar por el condenado, los actos que éste se rehúsa a cumplimentar. Para otros, es también la satisfacción del derecho objetivo hecho valer en el escrito de la demanda y más que ello, la satisfacción del derecho subjetivo declarado en la sentencia, ya que ambos pueden ser distintos.

Para la ejecución de sentencias, convenios judiciales, y convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor en la vía de apremio, en acatamiento a lo dispuesto por el artículo 562 del Código de Procedimientos Civiles, se debe formar sección de ejecución, cual si se tratara de juicios ejecutivos o hipotecarios; sin embargo como lo dispone el último párrafo del artículo 562, los incidentes de liquidación de sentencia y otros de naturaleza similar, se seguirán en el cuaderno principal y de ellos conocerá el juez titular.

Son dos las diferencias que separan la vía de apremio del juicio ejecutivo y que merecen consideraciones especiales:

La primera diferencia es la que en tanto que en la vía ejecutiva es posible el ofrecimiento, la admisión y el desahogo de pruebas, en la vía de apremio no es debido

recibir pruebas de ninguna naturaleza, pues éstas debieron haber quedado rendidas en el juicio principal. En los incidentes de liquidación de sentencia, como textualmente lo disponen los artículos 515 y 5167 del Código de Procedimientos Civiles, particularmente el primero, una vez producidos los escritos de réplica y de dúplica, el juez debe fallar dentro de tres días; como el precepto no habla de pruebas, ni de audiencia para su recepción, debe entenderse que el silencio del legislador obedece, no a un error o a una omisión, sino a la razón ya dicha, de que en la vía de apremio, no son ya admisibles pruebas. Ello no quita, a pesar de la literalidad de tales preceptos, que haya jueces que concideren, que el hecho de que en el artículo 515 del Código de Procedimientos Civiles no se hable de pruebas, ni de audiencia, no sea más que una simple omisión del legislador, y que por analogía con los juicios sumarios y hasta por mayoría de razón, debe ser suplida y así, sin mayor escrúpulo, admiten y desahogan pruebas. sin embargo, esta práctica es ilegal y viciosa.

La segunda diferencia que debe señalarse es la relativa a los recursos oponibles. En los juicios ejecutivos, proceden todos los recursos que la ley establece, atenta la cuantía del pleito y la naturaleza de la resolución; en tanto que en la vía de apremio, rige el principio de la irrecurribilidad de las resoluciones dictadas para la ejecución de las sentencias, con excepción de los casos que menciona el artículo 527 del Código de Procedimientos Civiles. Con anterioridad a las reformas de enero de 1967 la sentencia que resolvía el incidente de liquidación no admitía más recurso que el de responsabilidad, según lo disponía la parte final del artículo 515 del Código de Procedimientos Civiles, pero en la actualidad, gracias a la reforma introducida al texto original del Código, procede el recurso de apelación en efecto devolutivo.

La Procuraduría Federal del Consumidor, después de haber agotado los procedimientos que en su oportunidad enunciamos, y de existir la necesidad de alguna de las partes a requerir el cumplimiento del convenio por cualesquiera de las vías indicadas procesalmente, que también ya fueron analizadas en este capítulo. Es oportuno señalar, que al respecto, debe de instruir conforme a derecho a la parte que

así lo requiera para que tenga conocimiento de la validez jurídica que tiene el convenio sancionado por la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que muchas de las veces, por desconocimiento de las partes, por falta de orientación de la autoridad, dichos convenios no llegan a ser cumplimentados y el esfuerzo y trabajo en él realizados no llegan a culminar con su objetivo. Es por ello, que se puede determinar que dicho instrumento, "el convenio" goza de plenitud legal para ser considerado como instrumento con capacidad de ser ejecutado.

4. EL LAUDO ARBITRAL Y SU EJECUCION.

Por otra parte, tenemos el Laudo Arbitral. Emitido por la Procuraduría, en Amigable Composición o de Estricto Derecho; que pone fin al juicio arbitral al que se sujetaron las partes, que según el Maestro Guillermo Cabanellas, en su Diccionario de Derecho Usual, define que el Laudo Arbitral es: "El que pronuncian los árbitros designados en el compromiso. Ha de ser conforme a lo alegado y probado, y dictado en la misma forma que las sentencias de los jueces de primera instancia...";⁽⁴⁵⁾ al igual que el convenio, a partir de su reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como al Código de Procedimientos Civiles, publicada en el Diario Oficial de la Federación en el año de 1988; y como se desprende del artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en vigor, también puede ser ejecutado en la Vía de Apremio o en Juicio Ejecutivo. A elección del interesado. Por tal razón, la vía que se elija se debe llevar en los mismos términos que la ejecución del convenio, los cuales ya fueron analizados en este capítulo; situación ésta, de las que se debe de enterar a los contendientes del juicio arbitral, para que tengan la certeza que el laudo que se emita cuenta con todos los requisitos de ley en cuanto a su validez y ejecución, para salvaguardar con él sus derechos; y así, dar cumplimiento al procedimiento iniciado en la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

⁴⁵ Guillermo Cabanellas. Diccionario de Derecho Usual, Torno II. Editorial Heliasta, S. de R. L. Buenos Aires, Republica Argentina. Página 496

CAPITULO V

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. A medida que va creciendo el hombre en sociedad, crece su necesidad de todo tipo de productos y servicios para su subsistencia; y como consecuencia, crecen las diferencias entre la clase consumidora y los proveedores de bienes o servicios. Y es aproximadamente en el año 1973 cuando se encuentra la solución a este tipo de conflictos a través de varios órganos del Estado, como fueron: la Secretaría de Industria y Comercio, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Comisión de Salarios Mínimos; y otras Secretarías que integraban el Comité Nacional Mixto de Protección al Salario.
2. A pesar de existir Órgano Jurisdiccional, se requería de una autoridad que regulara los conflictos existentes entre productores de bienes y servicios, - Proveedores- -Consumidores-. Por tal motivo se creó la Procuraduría Federal del Consumidor, como un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad administrativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e Intereses de la población consumidora. Publicándose el 22 de diciembre de 1975 en el Diario Oficial de la Federación la Ley Federal de Protección al Consumidor, entrando en vigor el 5 de febrero de 1976.
3. A la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, también se crea el Instituto Nacional del Consumidor, dotando con facultades de autoridad a la primera y con facultades informativas para una indispensable interlocución social a la segunda. Siendo motivo, la reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor, del 18 de diciembre de 1992; publicada el 24 de diciembre del mismo

año; creándose la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, para fusionarlas. Asumiendo la Procuraduría Federal del Consumidor todas las atribuciones que le correspondían al extinto Instituto. Fortaleciendo así su presencia ante la sociedad; facultades que actualmente tiene la Procuraduría; con excepción de las facultades previstas en lo dispuesto por los artículos 3 y 19 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que le corresponden a la Secretaría de Comercio, por referirse a normas oficiales mexicanas.

4. Dentro de las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentran: a).- Promover y proteger los derechos de los consumidores; b).- Asesorar en forma gratuita a los consumidores; c).- Procurar y representar los intereses de los consumidores; d).- Representar individualmente o en grupo los intereses de los consumidores ante los proveedores, así como ante autoridades jurisdiccionales y administrativas; e).- Realizar programas de difusión y capacitación de los derechos de los consumidores; f).- Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas establecidos por la Secretaría; g).- Registrar los contratos de adhesión que así lo requieran; h).- Aplicar las medidas de apremio y sanciones previstas por esta ley cuando así se requiera; i).- Conciliar las diferencias entre consumidor y proveedor, dirimiendo sus diferencias a través de los procedimientos que la propia ley establece.

5. Cuando se admita una reclamación y se ordene su trámite por reunir los requisitos que establece la ley, debe de vigilarse que se cumpla con la notificación al proveedor dentro del término de 15 días, para que esté en condiciones de poder comparecer a la audiencia de conciliación, la que deberá ser por lo menos cuatro días después de la notificación y rendir el informe relacionado con los hechos de la reclamación que esta ley requiere; para que, enteradas las partes de los extremos de la reclamación y del informe que el proveedor rinda, la Procuraduría trate de avenir los intereses de las partes, y de lograrse; mediante el

levantamiento de un acta debe hacerse constar el convenio al que han llegado. Previa su aprobación, condenar a las partes a estar y pasar por él, como si se tratase de COSA JUZGADA; habiendo cumplido así uno de los objetivos de la Procuraduría.

6. Cuando la reclamación no se satisfizo en la etapa de conciliación, debe exhortarse a las partes a someterse al Juicio Arbitral ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, en AMIGABLE COMPOSICION, o DE ESTRICTO DERECHO. Instruyéndoles cuáles son las características procesales que comprende cada uno de ellos. Para que de aceptarse en forma voluntaria, previo su trámite; se emita el laudo arbitral que ponga fin a la controversia.
7. En el posible caso de que las partes no hayan logrado avenir sus intereses que pongan fin a la controversia; ya sea por medio de un convenio, o el arbitraje; y se dejen a salvo los derechos de las mismas como lo previene el último párrafo del artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Vigilar que se haya requerido a las partes, de los elementos de convicción que se estimen necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la Ley.
8. Antes de dejar a salvo los derechos de las partes, debe hacerse de su conocimiento que para el caso de que se infiera alguna infracción a la ley, imputable al proveedor, la Procuraduría actuará en su calidad de autoridad en el procedimiento de infracciones a la ley; pudiendo recaer en contra del infractor una de las sanciones que establece la ley en comento.

9. De imponerse, durante cualquier procedimiento previsto por la ley, alguna medida de apremio o sanción administrativa en contra del proveedor; ésta deberá estar en proporción a la gravedad de la falta o infracción a las disposiciones de la ley de la materia, según sea el caso.

10. Debe exigirse que se compare a la parte interesada en un convenio o laudo arbitral, que para el caso de no satisfacer las obligaciones en ellos adquiridas por quien deba de cumplirlas, de ser necesario, se requiera su cumplimiento ante el Organismo Jurisdiccional competente. Ya sea en la vía de Apremio, o en el Juicio Ejecutivo; ya que dicho instrumento cuenta con todos los elementos de validez que para su ejecución se requieren. Cumpliendo así con el objetivo primordial de la Procuraduría Federal del Consumidor.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- ♦ ARELLANO GARCIA CARLOS. Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, S.A., México 1987.
- ♦ BARRERA GRAF JORGE. La Protección al Consumidor. Jurídica Número 8. México. 1996.
- ♦ BECERRA BAUTISTA JOSE. El Proceso Civil en México. Editorial Porrúa, .S.A. México.
- ♦ BEJARANO SANCHEZ MANUEL. Obligaciones Civiles. Editorial Harla. México.
- ♦ BRISEÑO SIERRA HUMBERTO. La Defensa Jurídica del Consumidor. Revista de la Facultad de Derecho. UNAM. Tomo XXXIV. Enero - Junio de 1994. números 133, 134, 135.
- ♦ CERVANTES AHUMADA RAUL. Derecho Mercantil. Primer Curso. Editorial Herrero. México 1996.
- ♦ CABANELLAS GUILLERMO. Diccionario de Derecho Usual, Tomo II. Editorial Heliasta, S. de R.L. Buenos Aires, República Argentina.
- ♦ DE PINA RAFAEL. Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa. México 1981.
- ♦ DOMINGUEZ VARGAS SERGIO. Teoría Económica. Editorial Porrúa. México 1981.
- ♦ FIX-ZAMUDIO HECTOR y OVALLE FAVELA JOSE. Derecho Procesal. Instituto de Investigaciones Jurídicas. UNAM. México 1991.
- ♦ FLORES GOMEZ FERNANDO. Jerarquía del Orden Jurídico en el Derecho Mexicano. Editorial Porrúa. México.
- ♦ GARCIA MAYNES EDUARDO. Introducción al Estudio del Derecho. Editorial Porrúa. México.
- ♦ GOMEZ LARA CIPRIANO. Teoría General del Proceso. Editorial Textos Universitarios. México.
- ♦ GUTIERREZ Y GONZALEZ ERNESTO. Derecho de las Obligaciones. Editorial Cajica. México.

- ♦ MORENO SANCHEZ GUILLERMO. La Conciliación y el Arbitraje en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Editorial El Foro. 6a. Época. Abril, Junio. Organó de la Barra Mexicana Colegio de Abogados. México 1978.
- ♦ OVALLE FAVELA JOSE. Derecho Procesal Civil. Colección de Textos Universitarios. Editorial Harla. México 1978.
- ♦ PALLARES EDUARDO. Derecho Procesal Civil. Colección de Textos Universitarios. Editorial Porrúa. México 1971.
- ♦ PALLARES EDUARDO. Diccionario de Derecho Procesal. Editorial Porrúa. México.
- ♦ PALOMAR DE MIGUEL JUAN. Diccionario Para Juristas. Editorial Mayo Ediciones. 1981.
- ♦ DE PINA VARA RAFAEL. Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa. México.
- ♦ ROJAS BENAVIDES ERNESTO. Algunos de los Principios y Preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. México.
- ♦ ROJINA VILLEGAS RAFAEL. Compendio de Derecho Civil. Contratos. Editorial Porrúa. México.
- ♦ SANCHEZ CORDERO DAVILA JORGE A. La Protección al Consumidor en el Derecho Positivo Mexicano. México 1976.
- ♦ SERRA ROJAS ANDRES. Derecho Administrativo. Editorial Porrúa. México. D. F.

LEGISLACION

- ♦ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ♦ Ley Federal de Protección al Consumidor.
- ♦ Código de Comercio
- ♦ Código Civil, para el Distrito Federal.
- ♦ Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.
- ♦ Apéndice del Semanario Judicial de la Federación 1917 - 1985. Sexta Parte