



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ACATLAN

Análisis al Procedimiento Conciliatorio Previsto en
la Ley Federal de Protección al Consumidor
Vigente, Publicada en el Diario Oficial de
la Federación en Fecha 24 de Diciembre
de 1992

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A
Eduardo Jaramillo Hernández

Asesor: Lic. Rafael Altamirano Velázquez



Naucalpan de Juárez, Edo. de México

1996

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



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.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFECIONALES ACATLAN

ANALISIS AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO PREVISTO EN LA LEY
FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR VIGENTE, PUBLICADA -
EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EN FECHA 24 DE DICIEM-
BRE DE 1992 .

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :
LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A :
EDUARDO JARAMILLO HERNANDEZ

NAUCALPAN DE JUAREZ, EDO. DE MEXICO

1996

A mi madre :

Sra. Teresa Hernández González
Vda. de Jaramillo S.

Con todo mi cariño y respeto .

A mi esposa :

Alma Rosa Araiza Aguirre

Por todo su apoyo , comprensión y decisión
de estar a mi lado compartiendo éxitos , fracasos e insabores que se presentan a lo largo de la vida .

A mis hijos :

Eloísa y Eduardo

Por quienes lucharé incansablemente para -
lograr ofrecerles una vida sana y llena de -
amor.

A mis hermanos :

Bernardo
Francisco Javier
Martha Elena
Alicia
José Juan
y Francisco

Por ser parte de mi vida y miembros de una
grán familia .

Mi agradecimiento ,

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ACATLAN

Respetuosamente a todos mis maestros y en especial al Lic. ---
Rafael Altamirano Velázquez, quien desinteresadamente se sir -
vió ayudarme para llegar a la culminación de mi preparación pro -
fesional .

A todos mis compañeros y amigos de quienes recibí apoyo y ánimo
para la elaboración de esta tesis , rindiendo verdadero culto a la
amistad .

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron -
para la realización de este trabajo .

GRACIAS .

ANALISIS AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO PREVISTO EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR VIGENTE, PUBLICADA - EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EN FECHA 24 DE DICIEMBRE DE 1992 .

I N D I C E

PROLOGO	
CAPITULO I ANTECEDENTES DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DERECHO COMPARADO	5
a) Inglaterra	26
b) Francia	27
c) España	29
d) Estados Unidos de Norteamérica	30
CAPITULO II LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	37
a) Antecedentes Históricos	39
b) Justificación de la Ley	43
c) Objetivos	47
d) Alcance Jurídico	50
e) La Procuraduría Federal del Consumidor	53
f) El Instituto Nacional del Consumidor	60
CAPITULO III FORMAS DE COMPOSICION DE LOS CONFLICTOS	66
a) Autotutela	67
b) Autocomposición	72
c) Heterocomposición	77
CAPITULO IV LA CONCILIACION	87
a) Procedimiento Conciliatorio ante la Procuraduría Federal del Consumidor	88
b) Procedimientos en caso de no llegar a la Conciliación	97
c) Medios de Apremio	101
d) Recursos y Sanciones	103
CONCLUSIONES	
BIBLIOGRAFIA	

PROLOGO

Dentro de cualquier núcleo social se crean conflictos que en un momento dado pueden desatar un desequilibrio, poniendo en peligro todo el sistema dada la diversidad de intereses, es por eso que en todo Estado de Derecho existen normas reguladoras de las relaciones interpersonales.

En la actualidad la gran variedad de bienes de consumo ha llevado a la creación de nuevas necesidades, inducidas a través de los diversos medios de comunicación y a la formación de una mentalidad propia de una sociedad de consumo, haciendo del consumidor un ente manipulable que se encuentra en condiciones de notoria inferioridad frente a los proveedores de bienes y servicios. Estas circunstancias y el natural desequilibrio existente entre proveedores y consumidores, reflejado este último en la posición predominante de aquel frente a éste, han motivado la necesidad de que el Estado intervenga, creando normas e Instituciones de protección individual y colectiva, en la medida que el proceso económico ha venido incorporando grandes grupos a la Economía de Mercados, y en la que cada día crecen más los establecimientos comerciales .

En nuestro país existen dentro de una amplia gama de derechos sociales, la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuyas normas regulan las relaciones entre proveedores y consumidores, de bienes y servicios, y en su caso dirimir las controversias surgidas entre los mismos, estableciendo los derechos mínimos irrenunciables del consumidor .

La Ley Federal de Protección al Consumidor surge para integrarse al Derecho Positivo Mexicano en 1976, con un ámbito de aplicación de trascendencia social, en respuesta a las necesidades apremiantes de esa época, para hacer más justa la vida colectiva y para ampliar las normas tutelares en favor de las mayorías, siendo considerada como un instrumento esencial de la política social del Estado, para regular las relaciones de compra-venta de bienes y la prestación de servicios entre proveedores y población consumidora .

Para subsanar algunas deficiencias contenidas en la Ley, fué evidente la necesidad de enriquecer, ampliar, y esencialmente actualizar el contenido de las disposiciones jurídicas correspondientes , por medio de las reformas y adiciones incorporadas a la misma, desde el momento de su creación hasta su abrogación y entrada en vigencia de la nueva Ley, el 25 de diciembre de 1992 .

Para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, la primera Ley fundamentó la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, Organismo que mediante los procedimientos que se ventilan ante ella procura la satisfacción de los derechos de los consumidores .

El presente trabajo tiene como objetivo principal el de analizar el procedimiento conciliatorio previsto en la nueva Ley y que se desahoga ante la Procuraduría Federal del Consumidor, desde su inicio hasta su agotamiento ; haciendo un estudio sobre los antecedentes de la protección al consumidor y derecho comparado, la Ley Federal de Protección al Consumidor:

sus antecedentes históricos, justificación, objetivos y alcance jurídico .

Así mismo se hará un estudio sobre la Procuraduría Federal del --
Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor.

Se hará notar la importancia que tiene el proceso conciliatorio , --
ubicandolo dentro de las formas de composición de los conflictos, para en-
trar de lleno al análisis del procedimiento conciliatorio que se sigue ante -
la Procuraduría Federal del Consumidor y a los procedimientos que se se-
guirían en caso de no lograrse dirimir la controversia por este medio, las
medidas de apremio, recursos y sanciones.

Se concluirá el trabajo haciendo algunas observaciones personales, -
mencionando algunas irregularidades que se presentan dentro de este proce-
dimiento y sus posibles soluciones .

CAPITULO 1

ANTECEDENTES DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DERECHO COMPARADO

- a) INGLATERRA

- b) FRANCIA

- c) ESPAÑA

- d) ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA

CAPITULO I

ANTECEDENTES DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR

Y DERECHO COMPARADO

El ser humano como integrante de una sociedad se ve obligado a sa tisfacer sus necesidades involucrandose en las relaciones de co mercialización de bienes y servicios provocando así la agresividad de los sistemas de comercialización.

Existen muchos productos de compleja elaboración cuya calidad en ocasiones no le permite al consumidor conocer la composición, las carac terísticas, los atributos, las calidades y aplicaciones de lo que se le ofre ce en el mercado, bien porque carece de preparación para determinar - todo lo anteriormente mencionado o bien porque no dispone de instrumen- tos para medir o pesar los contenidos.

La producción en masa, las numerosas variedades de los produc- tos ofrecidos en el mercado, su naturaleza compleja, la presentación de los frascos, envases, empaques y habilidad cada vez superior para lanzar imitaciones cuya falsedad resulta necesario advertir para que los consu- midores verifiquen por sí mismos la calidad de los productos y no reali- cen compras que puedan dañar su economía, por lo que día a día se han - ido abriendo paso en el mundo, sistemas jurídicos de protección al consu- midor.

En tiempos de la lejana historia se dictaron algunas normas jurídicas y se establecieron algunos servicios administrativos para el control de las pesas y medidas como es el caso del sistema jurídico romano el cual - se creó en el siglo V a. c. y el II d. c. Los jurisconsultos romanos pensaban que todos los principios legales de importancia se derivaban de las Doce Tablas. Esta colección de normas se redactó alrededor del año 450 - a. c.

Las Doce Tablas codificaron el derecho consuetudinario de ahí la - aceptación que tuvieron, se les tiene como la fuente de todo el derecho público y privado. Es la primer compilación completa del derecho, no hubo otra sino diez siglos más tarde : la de Justiniano.

"La Tabla I y II se refiere a la organización judicial y al procedimiento; la III a la organización de los juicios en contra de los deudores -- insolventes; la IV sobre la potestad paterna ; la V sobre la tutela y sucesiones ; la VI sobre la propiedad; la VII a las servidumbres; la VIII estaba dedicada al derecho penal y tal vez a obligaciones; la IX a derecho - público; la X a derecho sacro y la XI y XII complementan a las anteriores." (1)

En las Doce Tablas vemos por primera vez el surgimiento de -- ideas sobre el crédito, el contrato y el perjuicio social.

"En la vida comercial en la Roma antigua era una costumbre aceptada el uso del llamado dolus bonae y se hacía uso del regateo y a través de esto se llegaba a un precio, las necesidades de agilizar el comercio -

y proteger tanto al comprador como al vendedor, obligó a los romanos a buscar un derecho más flexible o sea el ius honorarium que permitió que se acudiese en beneficio de los compradores, generando un régimen de -- responsabilidad en un plano sustancial diferente del régimen civil tradicional."(2)

Este régimen fué recopilado en el edicto edilicio o de los curules tomando en cuenta la obra de los aediles a partir del año 367 a. c. en -- que fué creada tal magistratura con las siguientes funciones :

Cuidar de la vida pública, de los mercados, de las medidas, de las pesas y con la facultad para imponer multas.

Los aediles tenían jurisdicción en los mercados romanos en relación a las compraventas celebradas en Roma al amparo del edicto edilicio siempre que el proceso respectivo se iniciara ante dichos magistrados.

En las provincias senatoriales provincias populi romani los queaestores tenían algunas atribuciones de los aediles y se encargaban de aplicar el edicto edilicio.

El edicto edilicio se refería en forma única a las cosas remancipe como era por ejemplo: la venta de esclavos mancipis vendedis y la venta de animales de tiro rumentis vendendis a las otras especies de animales solo se aplicaba la jurisdicción edilicia en lo referente a los vicios ocultos previstos en el edicto, obligando al vendedor a responder por ellos.

En la venta de animales, el vendedor estaba obligado a declarar las enfermedades crónicas o defectos permanentes de la cosa vendida, en el caso

de la venta de esclavos debía declarar los vicios que no se descubrían a simple vista. El vendedor respondía de los vicios de la cosa vendida aún cuando no tuviera conocimiento o no los hubiera declarado, tal como nos lo señala Labeón en el Digesto:

" El edicto de los aediles curules respecto a la compraventa se refiere a la compra de inmuebles y muebles. Dicen los aediles de la venta de esclavos que hagan saber a los compradores de las enfermedades o defectos que cada esclavo tenga , cual de ellos tiene habito de fuga , es vagabundo u si no está exento de noxá y expresen todo esto claramente y con verdad cuando este esclavo se vendió si contraviniendo esto se hubiere vendido un esclavo o lo hubiere comprado contra lo que se dijo o prometiéndolo el vendedor , por cuanto se dijere que debe responder daremos acción al comprador para deshacer la venta mediante la restitución del esclavo" (3)

A las acciones emanadas de las actividades de los aediles se les llamaban acciones honorarias que servían "para sancionar una disposición especial contenida en su edicto o bien para extender a nuevas aplicaciones las acciones del derecho civil a supuestos diferentes " (4)

De las diferentes acciones honorarias se destacan la:

Acción redhibitoria, creada por los aediles curules en su edicto en favor del comprador de esclavos o animales afectados por vicios ocultos y posteriormente extendida a todos los supuestos de la venta, para sancionar al vendedor que afirmaba que la cosa vendida tenía cualidades que no poseía o por haber ocultado vicios o defectos que la desmejoraban, lo que implicaba

la obligación del vendedor de devolver el precio con sus intereses, y el comprador la cosa con sus accesorios y frutos. En caso de que la cosa no fuera posible, conducían a una indemnización simple o doble según el demandado accediera o negare las restituciones debidas.

" También se restituye lo que la acción a la venta e igual lo que el comprador hubiere pagado además del precio de modo que vendedor y comprador resuelvan en la venta, y no consigan más de lo que tendrían si aquella no se hubiera hecho. El juicio de la acción redhibitoria en cierto modo restituye - íntegramente a uno y a otro, es decir al comprador y al vendedor " . (5)

También destacan por su importancia las llamadas :

Actio Quanti Minoris . Acciones introducidas por los aediles en su edicto, para determinar las ventas y con posterioridad ampliada para todos, concedida en favor del comprador de una cosa afectada por un vicio oculto que la hace desmerecer, a fin de obtener una disminución en el precio o una indemnización equivalente a la diferencia, la cual podría ser sobre el precio satisfecho y el que debiera pagar conocido el defecto, la cual podía ejercitarse varias veces a medida que se fuesen descubriendo nuevos defectos, si bien tenía validez un año útil a partir de la fecha de la venta. (6)

Estas acciones, tuvieron como finalidad la moralización del comercio, otorgándole al comprador el edicto de obligar al vendedor de declarar los defectos de los esclavos y de los caballos puestos a la venta en el mercado. (7)

En conclusión la responsabilidad del vendedor por vicios ocultos o defectos de la cosa vendida era :

a) Si se había concedido una estipulación al respecto, el comprador contaba con la actio ex stipulatio.

b) Falta de estipulación si se resultaba que el vendedor conocía los defectos de la cosa (mala fé) el comprador contaba con la actio empti para reclamar una indemnización por daños y perjuicios.

c) En base al edicto edilicio el comprador gozaba también con la actio redhibitoria para solicitar la rescisión de la compraventa.

d) También contaba en base al edicto la actio quanti minoris para obtener la reducción del precio.

Estas dos últimas acciones eran ejercitadas con independencia de que el vendedor conociera o no los vicios de la cosa vendida.

" En el derecho postclásico (extinguida la jurisdicción de los aediles y quaestores) las acciones aedilicias podían intentarse ante cualquier tribunal , aunque siguieron limitadas en su aplicación a las ventas de esclavos o de ganado (con indiferencia de que los mismos se hubieran o no efectuado en un mercado)" (8)

El principal valuarte de protección al consumidor fué la buena fé que dió lugar a la creación de la actio doli .

La buena fé se definía como la promesa dada en el cumplimiento de las obligaciones contraídas frente a otra persona, concepto de extraordinaria importancia en el derecho romano, merecedor de la protección por parte del pretor en múltiples situaciones jurídicas, y el dolo como:

" Toda malicia, engaño o maquinación para valerse de la ignorancia

de otro, engañarle o defraudarle " (9)

Gracias a la labor Justiniana, la acción del comprador y la acción del vendedor, son diferentes.

La actio venditi (acción del vendedor), era personal y de buena fé derivada del contrato de compraventa, para reclamar del comprador la entrega del precio y eventualmente cualquier otra obligación derivada de la misma.

La actio empti (acción del comprador), de buena fé , personal derivada del contrato de compraventa , en favor del comprador, servía para exigir del vendedor las obligaciones derivadas del contrato.

Así :

" Si la cosa vendida no se entregase, se demanda en la medida del interés en cuanto al interés del comprador por tener la cosa, lo que a veces excede del precio, si el interés del comprador es superior a lo que vale la cosa o la cantidad en que ha sido comprada. Todo lo que se hace en contra de la buena fé entra en la acción de compra."(10)

Con la invasión de los pueblos barbaros, cae el Imperio Romano de Occidente y pierde vigencia el Corpus Iuris Romano . Cada pueblo va elaborando sus propias costumbres. los primeros que elaboran las suyas fueron, los mercaderes marítimos quienes crearon sus propios tribunales llamados Consulados. Casi todas las ciudades italianas y las ciudades de las cuencas del mediterraneo y de los mares del norte y báltico tuvieron sus propios estatutos. Ante la necesidad de sobrevivir y de lograr una defensa militar, la

falta también del gobierno romano, habrían de obligar a los habitantes de esas zonas a crear un sistema señorial que vendría a ser la base para el nacimiento, de lo que algunos autores llamarían feudalismo.

En los feudos creados se encontraba el señor feudal, que era el amo y señor de ese feudo y el cual tendría una serie de vasallos que a cambio de protección le pagarían al señor con su trabajo y obediencia.

No todos los habitantes, vivían en sumisión a un señor feudal, -- aunque eran escasos, se destacan los siguientes : peregrinos, frailes, mercaderes y otros descastados sociales. Ante este sistema tan cerrado, el feudalismo, por el año 800 d.c. el comercio se contrajo a un mínimo tráfico de artículos de lujo, en los feudos el comercio era predominantemente local, a raíz del período bárbaro, la decadencia de la vida urbana hizo innecesarios los mercados permanentes y los hombres de negocios con residencia fija, salvo en unas pocas ciudades.

El comercio en los años 500 a 1000 d.c. consistía en bienes adquiridos para la clase dominante ; sedas, especias y joyas.

" La gran mayoría de todos los alimentos , bienes y servicios producidos por la especie humana eran consumidos por los propios productores, sus familiares o una pequeña elite que recogían los excedentes para su consumo ". (11)

La gran mayoría de las personas eran campesinos que llevaban una vida de subsistencia, cultivando apenas lo suficiente para mantenerse ellos

misimos y a sus amos, careciendo de medios para transportar sus productos a mercados lejanos, careciendo también de incentivos para mejorar la tecnología o incrementar la producción.

" Para la mayoría de las personas producción y consumo se fundían en una sola función sustentadora, era tan completa esta unidad, que -- los griegos, los romanos y los europeos medievales no distinguían entre los dos. Carecían incluso de una palabra para designar al consumidor. Solo una mínima fracción de la población dependía del comercio; la mayoría de la gente vivía en gran parte fuera de él ". (12)

Las disposiciones de algunas recopilaciones de costumbres locales, reglamentaban los negocios mercantiles, estableciendo una área de mercado y una feria periódica durante la cual los intercambios comerciales se -- efectuaban con regularidad bajo el control de los hombres del señor feudal.

El hundimiento del comercio regular hizo resurgir la importancia de las reuniones periódicas, durante algunas horas los habitantes de las -- ciudades y los campesinos se cambiaban ollas por huevos, en otros se trataba de convocatorias anuales, en que los clientes llegados de una zona más amplia compraban provisiones para todo el año, vendían los pocos excedentes producidos y adquirían algunos objetos extranjeros. La mayor parte de las veces las transacciones se efectuaban directamente entre productores, en ocasiones por trueque.

Un papel importante tuvieron las ferias del siglo XIII a medida que los mercaderes se vuelven sedentarios dichas ferias van decayendo. Eran centro de intercambio comercial al por mayor, no ex-

cluían a nada ni a nadie, todas las personas que concurrían a ellas se hallaban bajo el salvo conducto es decir, bajo la protección del príncipe territorial. Los guardias de las ferias ejercían en ellos funciones de policía.

La disciplina que se le imponía al artesano tenía naturalmente - por objeto asegurar la calidad de sus productos fabricados. En este -- sentido, también favorecía al consumidor.

Cuando el comercio se desarrolló hasta el grado de celebrar - grandes ferias para las ventas y para el trueque, los mercaderes y las ciudades puertos se convirtieron en centros mercantiles internacionales, los mercaderes establecieron sus propios tribunales. Una sentencia -- que condena a pagar dinero o a entregar cosas que se encuentra en po sesión de alguien resulta inútil a menos que existan medios para ejecu-tarla. El problema era que la propiedad feudal no le pertenecía a nadie, todos los bienes que tuviera un vasallo estaban ligados al vínculo feudal.

Los señores feudales aspiraban a aplicar su poder jurisdic-- cional a todas las controversias que implicaran reclamos contra -- sus vasallos.

El incumplimiento de la estipulación contractual se podía in-terponer en los tribunales de la iglesia, ésta advertía perfectamente que el comercio libre ejercido por quienes no eran vasallos, re-sultaba corrosivo para la estabilidad social.

"Si la antigua doctrina enseñaba que el comercio era pecami-

noso la nueva realidad política enseñaba que los mercaderes ponían en peligro el sistema feudal" ,(13)

La iglesia exigía buena fé y equidad en los negocios, la iglesia solamente toleraba el precio justo y exigía el pago del salario-justo.

Después de haber salvado los textos del antiguo Derecho Romano, la iglesia, se encontró en aprietos por las interpretaciones que del Derecho Romano empezaron a hacer los abogados al servicio de los mercaderes. El mercado y su abogado, instruidos, habían aprendido que tras la conquista romana habían llegado las leyes romanas y el comercio romano, que incluían la libertad de comercio y comprar y vender por medio de contratos susceptibles de ejecución forzada.

El contrato era una especie de ley privada, dos individuos convenían en hacer o no hacer, en comprar o en vender.

En Inglaterra se multiplicaron las autorizaciones para construir talleres y fábricas fuera de las ciudades donde existían privilegios gremiales. En la misma época en que los gremios de oficios dominaron o influenciaron el régimen económico de las ciudades, el proteccionismo urbano alcanzó su apogeo. " Por grande que fuese la divergencia de sus intereses profesionales, todos los gremios industriales estaban de acuerdo para afianzar al monopolio .

El consumidor en lo sucesivo quedaría completamente sacrificado al productor " (14)

En la economía feudal de la Edad Media las obligaciones jurídicas estaban unidas a la tierra. La institución del contrato estaba debilmente desarrollada . La revolución agraria y comercial del siglo XIV destruyeron la economía feudal y dieron origen a nuevas formas de vida . Las riquezas derivadas de la Corona francesa y el comercio de la burguesía con España, tras la apertura del Nuevo Mundo, permitieron afectar inversiones en las artes y ciencias .

La desintegración del sistema feudal, el desarrollo del individualismo económico y el crecimiento del comercio fueron factores que contribuyeron al surgimiento del capitalismo.

El Derecho Anglosajón se originó en los usos y costumbres de las primitivas comunidades inglesas ; creció y se desarrolló de los usos y costumbres de las primitivas comunidades, que en épocas posteriores se convertirían en normas jurídicas consuetudinarias mediante las resoluciones de los tribunales. La jurisprudencia de los jueces ingleses basados en los usos y costumbres primitivas de los pobladores anglosajones, daneses y normandos constituyeron el Corpus Iuris de Inglaterra llamado Common Law .

A partir del siglo XVII la ley mercantil que ya regía en Inglaterra fue gradualmente adoptada por los tribunales ingleses como reglas normativas en sus fallos .

El comercio primitivo de la población inglesa se desarrolló en las grandes ferias , que se celebraban periódicamente en mercados permanentes para -

para administrar justicia de acuerdo con la ley de los comerciantes, en todos los mercados surgidos entre personas que se dedicaban al comercio, - funcionaban en cada feria y mercados unos tribunales rudimentarios, acudían a ellos comerciantes viajeros, de diferentes partes del reino que traían el polvo del camino en sus pies . No funcionaban con características de tribunales de arbitraje sino justicia , sus sentencias heran ejecutadas en nombre del monarca por ministros ejecutores de manera que tales tribunales en realidad heran parte del sistema judicial del reino. De la Jurisprudencia de estos tribunales originales de comercio surgieron posteriormente grandes tratados de Derecho Mercantil. En 1606 la materia de Derecho Mercantil pasó integramente a cargo de los tribunales del Common Law que sustituyeron a los tribunales primitivos del comercio .

" Las acciones del Common Law segúan la división general de las acciones contractuales o acciones basadas en actos ilícitos . Las cinco fuentes de las obligaciones eran los contratos, los cuasi contratos, las relaciones jurídicas entre las partes, los derechos de propiedad, los Torts o actos -- ilícitos generadores de responsabilidad civil " . (15)

En conclusión podemos establecer que :

En la época feudal, debido a este sistema de producción y político tan cerrado no hubo grandes excedentes razón por la cual lo que se producía se consumía .

En los gremios , se les obligaba a los artesanos a observar ciertas reglas de producción sobre todo en la calidad de sus productos por --

lo que no había gran demanda de consumo y por lo tanto pocas reclamaciones.

Observamos que aún cuando el clero tenía amplio poder polí y económico protegía el precio justo.

Con la expansión del comercio y la creación de la manufactura empezaría la producción en serie, creandose la división de productor-consumidor y por ende las relaciones de comercio.

En relación a la protección de consumidores, en América Pre-colombina es de grán importancia mencionar las relaciones de comercio en México, ya que resulta interesante conocer la protección que se les dió a los consumidores en esa época como por ejemplo en el mercado de tlaxelulco quién Hernán Cortéz en sus cartas lo describía como :

" Una plaza tan grande como dos veces la Ciudad de Salamanca, toda cercada de portales al rededor, donde hay cotidianamente arriba de sesenta mil ánimas comprando y vendiendo, donde hay todos los géneros de mercaderías que en todas las tierras se hallan, así de mantenimientos como de vituallos, joyas, oro, plata, plomo, cobre y estaño. --- Hay unas calles de casa donde se vende linajes de aves que hay en la tierra, gallinas, codornices, tórtolos, palomas, papagayos, águilas, gavi-lanes ... conejos, liebres, venados. Hay calles de herbolarios, donde hay raíces y hierbas medicinales. Hay casas como de barberos donde rapan y lavan las cabezas. Hay hombres de carga. Hay leña, carbón, braceros.

Hay todas maneras de verduras , cebollas ajos , mastuerzos berros . --
Hay frutas de muchas maneras , hay miel de abeja , cera , miel de ma--
guey . Hay colores para pintores , cuantas se puedan hallar en España -
de excelentes patices . Hay mucha loza muy buena . vasijas de tinajas grandes
y pequeñas , jarros , ollas , ladrillos y otras más variedades y pintadas.
Hay maíz en grano y en pan , pasteles de aves , empanadas de pescado , -
huevos. En los mercados se venden cosas cuantas se hallan en la tierra ,
son tantas y tantas calidades que por la polijidad y por no ocurrir tantos -
a la memoria y aún por no saber los nombres , no lo expreso . Cáda gene-
ro de mercancías se venden en su calle , sin que se entrometa otra mercancia
alguna , y en esto tienen mucho orden. Todo lo venden por cuenta y me-
dida , excepto que hasta ahora no se ha visto vender cosa alguna por peso". (16)

Algunas otras descripciones las hacen el franciscano Fray Toribio de -
Benavente (Fray Motolinfa) y Bernal Dfáz del Castillo .

Las transacciones comerciales se realizan no sólo por permuta , sino
también por compra venta . Tenfían cinco especies de moneda , la primera -
era una especie de cacao , la segunda eran ciertas pequeñas mantas de al-
godón , la tercera especie era el oro en grano o en polvo encerrado en ca-
ñones de ánsares , la cuarta era de ciertas piezas de cobre en forma de T y
la quinta de ciertas piezas útiles de estaño .

En estos mercados existía un Tribunal del Mercado , se dice que eran
diez o doce jueces que se encontraban sentados y que eran los encargados
de juzgar a los delincuentes en el mercado , ajustaban las diferencias --

suscitadas en tre negociantes, conservaba inviolables los derechos de la -
justicia y aseguraba la tranquilidad pública.

Aquél que en el mercado alteraba las medidas establecidas por los magistrados, era reo de muerte, la cual se daba sin dilación en la misma plaza.

Rara vez se veía un robo en el mercado, así por la vigilancia de -
los ministros reales como por la severidad con que inmediatamente se ca
tigaban.

El tener en cada ciudad o pueblo una plaza destinada al mercado, -
todas las cosas que podían servir a las necesidades contribuía a que los co
merciantes expusieran, en el más pequeño espacio, las mercaderías y los -
ponían a la vista de los inspectores o comisarios para que se evitase todo -
fraude y desorden en los contratos. El tener cada mercancía en su lugar -
contribuía al buen orden y a la comodidad de los que querían proveerse --
de ella.

" Impasibles midiendo sus pasos en la enorme plaza a lo largo y a -
lo ancho, los encargados del mercado (tianquizpan tlayacaque) vigilaban -
sin decir palabra a la multitud y a los vendedores ¿ Se suscitaba una disputa ? ¿ Un comprador se quejaba de haber sido víctima de un fraude ? ¿ A
lguien que pasaba reconocía en un puesto una mercancía robada ? ¡ Vamos !
y todos los que intervenían, eran estrechamente escollados hacia el tribunal
que funcionaba permanentemente en uno de los extremos del mercado. Allí
turnaban sin cesar tres magistrados y la sentencia se pronunciaba sin dila-

ción. El delincuente condenado a pagar multa enviaba a buscar a los miembros de su familia, los cuales llegaban inmediatamente sin aliento, llevando sobre sus espaldas una carga de quachtli ; pieza de tela que servía como unidad monetaria . Y la multitud satisfecha, reanudaba su camino como un pueblo de hormigas, entre las galerías cubiertas que bordeaban la plaza al pie de la alta pirámide del templo de Tlatelco ".(17)

Todos los productos destinados a ser vendidos en el mercado debían enajenarse dentro de él, prohibiendo que operaciones se realizaran fuera, por intereses estatales de percibir impuestos como por fines religiosos de quedar bajo la protección de los dioses del lugar. El estado intervenía en el orden, vigilancia y fijación de precios de mercancías, con el objeto de proteger los intereses de la clase popular.

En cuanto al ordenamiento jurídico a continuación se reproduce una parte del Código Mexicano referente a la organización del mercado :

" In tlatoani quimocuitlahiaya	El tlatoani tenía cuidado
ipan tlatoaya	de gobernar el mercado
ihuan ixquich tlanamaectli	y todas las mercancías
ipampa cuitlapilli	por (el bien) de la cola del ala
mecahualli	del mecahualli,
ihuan ixquich ahua, tepehua,	de toda la gente de los pueblos,
in icnotlacatl in motolinia,	de los huérfanos, de los pobres,
inic amo quequeloloz,	para que no fuesen burlados,
inic amo ica nacacayahualoz	para que no pasasen trabajos

inic amo nexictiloz	para que no fuesen tenido en menos,
inic motlacohuia in anozo	y lo que se compraba y lo que
itla quimonamaquilia, quiteponia	se vendía era puesto
inic nononeua monacaz	en orden cada cosa
icecentlanamantli tlamaetli	se vendía aparte
zan yueuan, yoonoyan	cada mercancía, (estaba ordenada)
amo ixnelihtoca	de dos en dos
quimixquetzaya in tianquizpan	de tres en tres (met. ordenadamente)
tlayaconque	no revuelta
in quimocuitlahuiaya in ipan	se elegía a los
tlatoaya in tianquiztli	supervisores del mercado
ihuan ixquich tlanamaetli	que tenían
tiamietli ipan manca	mucho cuidado de cada cosa
quimocuitlahuiaya centlamantlin	su cargo era (ver)
tlacayanque	que ninguno
in innecuitlahuil catoa	engañara la manera en
inic ayac texixicoz	que se ponían los precios
ihuan quenin tlapatiyoaz	la manera en que eran
quenin tlanamacoz	vendidas (las mercancías) ".(18)

En tiempos de Motecuhzoma Ilhuicamina, desgracias climatológicas motivaron el hambre general, a tal extremo de que muchas familias -- tuvieron que vender a sus miembros en pueblos lejanos con el objeto de adquirir los elementos necesarios para su subsistencia y al mismo tiempo -

conservar la vida de los que tenían la suerte de ir a encontrar en otro lugar aunque en un sistema de servidumbre, abundancia de sustento.

El Tlatoani al ver los abusos de los compradores ordenó que el precio de una doncella fuese de 44 mazorecas de maíz y un varon por 500.

En esta forma el estado intervenía en la fijación de los precios de las mercancías vendidas en el mercado, sobre todo aquellas de primera necesidad en tiempos de penuria.

Los Pochteca era una denominación destinada a designar a los miembros de las poderosas organizaciones que tenían la carga y el monopolio del comercio exterior, consistente en exportar productos manufacturados y en importar artículos de lujo.

Podemos concluir que en esta época en este país existía un gran control en las relaciones de comercio, debido a la severidad y prontitud de las sanciones que se aplicaba a quienes cometían fraude en los contratos o en las medidas preestablecidas, con motivo de las quejas presentadas.

En cuanto a la calidad de los productos, era tan alta, tan perfecta, que no se tienen noticias de quejas presentadas por los compradores por defectos en los productos.

El mercado estaba bien organizado tanto por el acomodo de la mercancía en las calles como por el Tribunal del Mercado y los vigilantes del mismo que contribuían a las transacciones comerciales pacíficas.

En tiempos modernos, a medida que la situación económica se ha hecho más complicada, se han desarrollado normas jurídicas y servicios administrativos definiendo lo que queda prohibido a los productores y distribuidores de bienes y servicios como es el caso de : Francia con la Ley No. 73-1193 del 27 de diciembre de 1973 , Belgica con la Ley Sobre Prácticas de Comercio del 14 de julio de 1971, Suecia con la Consumer Sales Act del 9 de diciembre de 1973, Venezuela ha expedido una Ley de Protección al Consumidor creando un organo de ejecución que es la Superintendencia de Protección al Consumidor, así como un Consejo de Reclamación Pública desde 1968, en Estados Unidos de Norte América desde 1914 existía una Oficina de Protección al Consumidor, actualmente existen muchos organismos de protección tanto federal como en los distintos estados entre los que se encuentran : La Oficina de Asuntos de Consumo, la Comisión Sobre Seguridad de los Productos de Consumo y el 4 de enero de 1975 se creó el Federal Trade Commission Improvement Act. Warranty. En Francia en los años 1960 y 1966 se crearon el Instituto Nacional de Consumo y la Secretaría del Consejo Nacional del Consumo. Inglaterra cuenta con una Ley de Protección al Consumidor y un Departamento de Protección al Consumidor.

Los cinco países escandinavos en 1957 establecieron un Comité Noruega sobre cuestiones de consumidores, con sede en Oslo.

La comunidad Económica Europea, creó un organismo denominado Servicio de Medio Ambiente y de Protección al Consumidor, que a su vez organizó un Comité Consultivo de Consumidores.

La Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, el 16 de mayo de 1973, adaptó en Estambul la Carta de Protección al Consumidor que define los principios base para una política activa de protección a los consumidores, asegurando así, un mínimo de garantías para estos.

Hoy en día en nuestro país, contamos con una Procuraduría Federal del Consumidor la cual fue inaugurada el día 5 de febrero de 1976.

La necesidad de proteger al consumidor en su más amplia expresión, se ha presentado en diversos países que integran el consorcio mundial, los que se han visto precisados a expedir normas jurídicas y crear instituciones diversas que lo defiendan. Así mismo organismos internacionales se han preocupado por esta situación que presenta inseguridad a los consumidores quienes integran a la mayoría de la sociedad, como es el caso de el Mercado Común Europeo, cuya asamblea parlamentaria aprobó el día 16 de mayo de 1973, en Estambul una carta de protección a los consumidores, consignando entre otros derechos básicos la seguridad del consumidor frente a artículos que puedan ser nocivos o peligrosos, así como abusos de poder del vendedor, garantizando su derecho a la reparación de daños, a una información veraz y suficiente, a su educación, a su representación y consulta, así como a la impartición de asesoría para el ejercicio de sus derechos.

Debe destacarse también la actuación del Consejo de Europa, encargada de la defensa o promoción de los derechos del consumidor, el cual cuenta con 17 estados miembros, entre ellos Inglaterra. (19)

Dentro de los países que cuentan con legislación e instituciones protectoras de los consumidores, ahondaremos en los siguientes :

a) INGLATERRA

En este país funcionan organizaciones destinadas a la defensa de los consumidores como el Departamento de Precios y Protección al Consumidor, con órganos de apoyo en materia de política de precios, defensa de la competencia y crédito al consumidor.

Su legislación es numerosa teniendo vigente la Ley de Protección al Consumidor; la Ley de Comercio Recíproco; la Ley Restrictiva de Prácticas Comerciales; la Ley de Precios de Reventa; la Ley de Oferta de Mercancías y la Ley de Crédito al Consumidor.

Funciona además un Órgano de carácter privado que es la Asociación del Consumidor.(20)

Los establecimientos comerciales y sus asociaciones han adoptado Códigos de Conducta y prácticas comerciales de responsabilidad social, -- la institución gubernamental encargada de la aprobación de esos Códigos es la Oficina de Comercio Ordinario. Los Códigos establecen la obligación de que los establecimientos comerciales exhiban el precio del producto y servicio que se ofrece. Una ventaja del Código es que se establecen procedimientos para conocer de las quejas de los consumidores. Los Códigos establecen el procedimiento de conciliación y arbitraje.

" No hay una rama específica de Derecho del Consumidor, perte--

nece al Derecho Privado, las principales ramas de protección al consumidor son los derechos de contrato, derechos de las responsabilidades".(21)

En el derecho de contratos se establece la libertad de las partes rigiendo el derecho de privacidad, cuando en un término expreso de un contrato es incumplido por una de las partes la contraparte tiene capacidad para demandar la reparación de daños o la rescisión del contrato.

Cuando un consumidor sufre un daño sobre su persona o propiedades puede elegir la Ley de los Contratos o la Ley de Responsabilidades la cual, es aplicable cuando los actos son cometidos por negligencia de una de las partes.

b) FRANCIA

En Francia funcionan distintos órganos con diferentes grados de jerarquía como son: los Ministerios de Economía y Finanzas, Agricultura, Industria, Salud, Justicia así como de Cultura y Medio Ambiente.

El Ministerio de Economía y Finanzas tiene como competencia el de la publicidad, loterías, gestión de disposiciones legales, precios y representación.

El Ministerio de Agricultura tiene como competencia la dirección de la calidad, salvaguardar la lealtad de las transacciones comerciales y la vigilancia de la calidad de los productos, con la primordial función de defender los intereses de los consumidores y la Salud Pública.

El Ministerio de Industria tiene como competencia el comercio y el

artesano, la vigilancia de los instrumentos de medición .

El Ministerio de Salud, tiene como función la de vigilar los productos farmacéuticos.

El Ministerio de Justicia tiene la competencia a nivel de la elaboración de los textos con la parte jurídica y la gestión de los tribunales.

El Ministerio de Cultura y Medio Ambiente contiene la protección del consumidor contra la contaminación del medio ambiente.

Existe también el Consejo Nacional del Consumo y el Instituto Nacional del Consumo creado el primero en 1960 y actuando en el axámen de los textos legislativos así como en los reglamentos de defensa del consumidor, el segundo fué credo en 1966. Asimismo existen organizaciones privadas como la Unión Federal de Consumidores, la Confederación Nacional de Asociaciones Familiares Populares , Comité Nacional de las Colectividades y la Organización Federal del Consumidor.

El Organismo Consultivo cuenta con un Secretario General y está compuesto de representantes de Ministerio, de representantes de organizaciones de consumidores y con posibilidad de asociar expertos calificados en la materia.

La Ley francesa No. 23 del 10 de enero de 1978 representa un ejemplo de tipificación legislativa del testimonio que interesa a la llamada protección del consumidor. En el artículo 36 se regula la Comisión de cláusulas abusivas que actúa de oficio o a instancia de parte legítima. El Ministerio de Consumo, tiene como función -

el conocimiento de estipulaciones contractuales, formula recomendaciones para modificar o suprimir cláusulas. (22)

c) ESPAÑA

El Derecho Español adopta la misma resolución del Consejo de Europa que establece :

" La resolución 47 del Comité del Consejo de Europa que recomienda adoptar medidas necesarias a la protección del consumidor contra una presentación inadecuada o engaño del contenido de tales contratos de adhesión, ser especiales en asegurar al consumidor antes de que exprese su consentimiento, se hallen en disposición de conocer inmediatamente en forma clara, todas las cláusulas de los citados contratos ".(23)

Se cuenta con la Ley Contraria a Plazos, del 17 de julio de 1965 que regula las normas sobre etiquetado y embalaje, contando también con el Estatuto de Publicidad del 11 de junio de 1964 donde se regula el etiquetado obligatorio, debiéndose observar el ejercicio de la actividad publicitaria legal, la veracidad, autenticidad y libre competencia.

En los contratos de compraventa el vendedor tiene la obligación de saneamiento por defectos o gravámenes de la cosa vendida según el artículo 1484 del Código Civil y siguientes.

La Ley del 17 de julio de 1965 en su artículo 8, supedita al comprador para que en la compraventa de bienes muebles a plazos, desista del contrato dentro de los tres días siguientes a la entrega de la cosa.

El poder público se encarga de proteger a las asociaciones de consumidores e intervenir en la elaboración y promulgación de medidas legislativas necesarias.

Los consumidores acuden individualmente o en forma colectiva siguiendo las prescripciones de los procesos comunes.

Es digno de mencionar el Instituto de Autocontrol de la Publicidad, promovido precisamente por los comerciantes, es un esfuerzo por elevar la categoría de sus reclamaciones, sin recurrir a textos engañosos, dirigidos a confundir la mente del público consumidor. (24)

d) ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA

A raíz de la crisis económica de 1929 que sufrió este país, se crearon numerosos organismos reguladores privados y oficinas públicas para intervenir en la defensa del consumidor así como una diversidad de leyes.

Entre los primeros es interesante mencionar los siguientes:

La Administración de Alimentos y Medicamentos, La Comisión Federal de Marcas, La Comisión de Seguridad de Productos Para el Consumidor, La Oficina de Asuntos del Consumidor, La Unión de Consumidores y , se encuentra en vías de creación, si no es que ya ha sido creada, La Oficina de Protección al Consumidor que actuaría como una especie de Procuraduría en defensa de los consumidores, ante las dependencias gubernamentales.

De las segundas mencionaremos a la Ley Federal Sobre Alimentos,

Cosméticos y Medicamentos, Ley Federal Sobre Substancias Peligrosas, --
Ley Sobre Empaquetado y Etiquetado, Ley Sobre Textiles Inflamables, --
Ley Sobre el Empaquetado para Prevenir Envenenamientos, Ley de la Comi
sión Federal de Comercio, Ley Sobre la Veracidad de los Prestamos y otras
mas de igual importancia.

Es de importancia señalar que 24 organismos del ejecutivo de los -
E.E.U.U. tienen intervención en la defensa del consumidor, ya sea en for
ma directa o indirecta. (25)

En los Estados Unidos se considera que un cosmético ha sido adul
terado si contiene cualquier ingrediente sucio, podrido o productos descom
puestos, si ha sido preparado, envasado o guardado en condiciones insalu
bres que lo puedan hacer perjudicial a la salud; o si su envase consta de -
cualquier material venenoso o si cuenta con colorantes que no cumplen los
requisitos en esta materia, salvo si se trata de un tinte para el pelo.

Declara la Ley norteamericana que un medicamento o aparato tera
péutico será tenido por falsificado si su etiqueta no indica el nombre y di
rección del fabricante, emparador o distribuidor; si estando destinado al -
consumo por el hombre y teniendo alguna sustancia, narcótico o hipnótico -
que crea hábito no lo manifiesta con toda claridad haciendo constar el nom
bre y cantidad de tal sustancia y además la advertencia, "cuidado, puede --
crear hábito "; o si la etiqueta, no lleva instrucciones para el uso, y todas
las advertencias necesarias para evitar peligros a la salud; o si su envase
y etiqueta no cumple con los requisitos impuestos en una reglamentación -

especial; o si puede ser susceptible de deterioro a menos que sea envasado y empaquetado de acuerdo con lo dispuesto por la Ley.

Las normas jurídicas prohíben la adulteración y falsificación de medicamentos, cosméticos y aparatos terapéuticos, están garantizados con sanciones penales de multa y de prisión.

El Derecho de Estados Unidos determina que un alimento es adulterado si lleva o contiene cualquier sustancia venenosa o deletérea perjudicial para la salud o si es inseguro o si consta total o parcialmente de cualquier sustancia podrida o descompuesta; o si ha sido empacado, preparado o almacenado en condiciones antihigiénicas o si es producto de un animal enfermo; o si su envase está descompuesto por cualquier sustancia que pueda convertir el contenido en perjudicial para la salud.

Un alimento está falsificado si su etiqueta contiene algún enunciado falso o que pueda inducir a error; o si es ofrecido en venta bajo el nombre de otro alimento; o si es una imitación de otro alimento a menos que la etiqueta presente el nombre imitación seguida del nombre del alimento imitado, o si, pretende constituir un tipo de calidad definido por la ley sin cumplir los requisitos establecidos para tal definición.

Han dictado Leyes y Reglamentos que protegen los intereses de los compradores de artículos de lana, pieles, casas y títulos de crédito.

Los comerciantes ponen sus etiquetas y marbetes en sus mercancías, están jurídicamente obligados a suministrar una información veraz y se les prohíbe incluir cualquier indicio, palabra o signo que sea mentiroso

o que simplemente induzcan al error, si no lo hacen pagan una indemnización al consumidor y deben cargar con las sanciones penales impuestas por las autoridades administrativas o los Tribunales de Justicia.

NOTAS

- 1.- A. Bravo González, Sara Bialostoski . Compendio de Derecho Romano, Ed. Pax-México, 6a. Edición, México 1973, p. 16 .
- 2.- Cristobal Montes, Angel. Curso de Derecho Romano, Estudios de Derecho Civil, Caracas, Universidad Central de Venezuela 1970, - p. 476 .
- 3.- A D'ORS F. Hernández Tejero, P. Fuenteseca, M. García Garrido y J. Purillo. Digesto , Ed. Aranzandi, Pamplona 1968 , 21.1.1.1
- 4.- Gómez Alvig, Faustino . Diccionario de Derecho Romano, Ed. REUS Madrid 1948, p. 35.
- 5.- Digesto Ob. Cit. , 21.1.41
- 6.- Ibid. , 21.1.44
- 7.- Cristobal Montes, Angel . Ob. Cit.,p. 430 .
- 8.- Ibid. , p. 477 .
- 9.- Digesto Ob. Cit. , 4.3.1.2
- 10.- Ibid. , 1.9.1.1
- 11.- Toffler, Alvin . La Tercera Ola, Ed. Edivisión, 1a. Edición, --- México 1984 , p. 51 .
- 12.- Ibid. , p. 52 .
- 13.- Tigar E y Madeleine R. Levy. Estructuras Económicas y Modelos - Jurídicos en América Latina, Ed. Siglo XXI , México 1979, p. 24 .
- 14.- Perenne, Henri. Historia Económica y Social de la Edad Media , Ed. FCE, México 1939, p. 96 .
- 15.- Rabasa, Oscar . Derecho Angloamericano, Ed. Porrúa, México 1944, p. 103 .
- 16.- Cortés, Hernán. Cartas de Relaciones de la Conquista de México, - Ed. Porrúa, México 1963, p. 74 .

17. - Soustelle, Jacques . La Vida Cotidiana de los Aztecas en Visperas de la Conquista, Ed. FCE, México 1956, p.p. 76 y 77.
18. - Código Florentino, p. 67, citado por Alfredo López Austin. La Constitución Real de México-Tenochtitlán, Ed. UNAM, Instituto de Historia , Seminario de Cultura Náhuatl, México 1961, p. 145 .
19. - Fuente, Archivo General de la Procuraduría Federal del Consumidor, México D.F.
20. - Becerra Caletti, Rodolfo. La Protección al Consumidor en México , S/E , México 1984, p.p. 12 y 13 .
21. - Santaella López, Manuel. Protección Jurídica de los Consumidores, Revista de Documentación Jurídica, No. 16, México 1977, p. 587 .
22. - Consumidores en Francia, Revista del Instituto Nacional del Consumidor, México D. F. , p. 10 .
23. - Aguilera Ramos, Agustín. La Protección de los Consumidores, Revista de Derecho Mercantil, No. 161-162, México 1981, p. 71 .
24. - Becerra Caletti, Rodolfo, Ob. Cit.
25. - Ibid,

CAPITULO II

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

- a) ANTECEDENTES HISTORICOS
- b) JUSTIFICACION DE LA LEY
- c) OBJETIVOS
- d) ALCANCE JURIDICO
- e) LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
- f) EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CAPITULO II

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Entre los países en vías de desarrollo, el primero que expide una Ley Federal de Protección al Consumidor es México, con características especiales que la diferencia de las que ya existen en los países de los que se hizo una breve reseña en el capítulo anterior, y en América Latina le corresponde el segundo lugar después de Venezuela, quien en 1974 promulgó su Ley de Protección al Consumidor.

Se trata de una ley que en lo general sigue, y al igual que la nuestra tiene los lineamientos uniformes del proteccionismo.

Su adecuación a los requerimientos venezolanos, determinó la creación de un órgano de ejecución, la Superintendencia de Protección al Consumidor, adscrita al Ministerio de Fomento, quedando al Superintendente, a cargo de la defensa de los consumidores, para lo que cuenta, entre otros mecanismos con una sala de instrucción y sustanciación.(1)

En nuestro país, la Ley Federal de Protección al Consumidor, responde a la necesidad de mejorar la eficacia de la función intermediadora del comercio y de defender el interés del público consumidor frente a prácticas o vicios comerciales que lo lesionan.

Dicha ley otorga al Estado los medios para regular las transacciones comerciales, evitando que se cometan injusticias o se incurra en prácticas abusivas, otorgándole facultades para vigilar el cumplimiento de las normas

aplicables y para imponer sanciones en caso de infracción. Se destaca la - protección en cuanto a calidad ofrecida en los productos, regulación de las ventas a crédito y en la prestación de servicios.

Con objeto de hacer efectivas las disposiciones de la ley , se creó la Procuraduría Federal del Consumidor , cuya función es la de representar los intereses de los consumidores ante las autoridades administrativas, y ante los proveedores de bienes y servicios , así como la de asesoramiento, conciliación y arbitraje.

La procuraduría cuenta con un organismo encargado de orientar al público en el uso racional del poder adquisitivo de su ingreso, siendo el Instituto Nacional del Consumidor . (2)

a) ANTECEDENTES HISTORICOS

A finales de los años sesentas y principio de los setentas, existía en este país un gran descontento social producto de la situación económica que en ese entonces se vivía por lo que el estado se encontró en la necesidad de crear normas e instituciones, con el fin de proteger a las clases desprotegidas.

Es así como la Ley Federal de Protección al Consumidor fué creada, como un factor importante, para proteger a la población consumidora, en virtud de encontrarse esta en constantes abusos por parte de los comerciantes, quienes aprovechándose de la necesidad e ignorancia de los consumidores, obtenían grandes beneficios agudizando las contradicciones sociales, por lo que inspirándose en el movimiento obrero organizado del país, magisterial, estudiantil y campesino que en ese entonces ponían en peligro la estabilidad social, el 28 de noviembre de 1975 se pone en consideración del H Congreso de la Unión, por conducto del C. Secretario de Industria y Comercio Lic. José Campillo Sainz, la Iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que la misma sea discutida y aprobada para hacer efectiva su aplicación, en contra de los abusos de grupos minoritarios que por tener bajo su control la fabricación, distribución y comercialización en general de productos y servicios, acometían en forma despiadada en contra de esa gran masa de consumidores, respondiendo así a las necesidades apremiantes de nuestra época y a los objetivos trazados por la administración pública, siendo en ese entonces presidente de la república mexicana el Lic.

Luis Echeverría Álvarez, pretendiendo hacer más justa la vida colectiva - y ampliar las normas tutelares en favor de las mayorías.

Ademas de los antecedentes de la protección al consumidor, mencionados en el capítulo I de este trabajo, debe de tomarse en cuenta, para la - creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la gran influencia que constituyo la figura del Ombudsman sueco.

El Ombudsman es una institución creada en Suecia en 1809 por el - Parlamento para investigar las quejas de los ciudadanos que han sido injustamente tratados por alguna dependencia gubernamental y que, cuando encuentra la causa justificada, le busca un remedio, las principales funciones son de investigación y recomendación.

Los tres rasgos esenciales de los sistemas originales de Ombudsman son :

1) El Ombudsman es un funcionario independiente y no influido por los partidos políticos, representante de la legislatura, por lo general establecido en la Constitución , que vigila a la administración.

2) Se ocupa de quejas específicas del público contra la injusticia - y los errores administrativos; y

3) Tiene el poder de investigar, criticar y dar la publicidad de - las acciones administrativas, pero no el revocarlas. " (3)

En este, Suecia , funciona el Ombudsman para la libertad de comercio, inició su actividad en 1954, cuyo propósito era titular los lineamientos de la economía de las empresas, vigilando las actividades monopólicas

y de prácticas desleales; en Suecia se cuenta también con la Oficina Nacional de Precios y de Cárteles, que es la dependencia administrativa investigadora con cuatro funciones principales; a) de control de precios, b) de registro de cárteles, c) de investigación y d) de información de precios al consumidor. El Ombudsman de comercio es la dependencia perseguidora con las siguientes bases :

- 1) Investigaciones de la Oficina Nacional de Precios y Cárteles.
- 2) Quejas e investigaciones en sociedades y empresas.
- 3) Publicaciones y discusiones de prensa y otras funciones.

La función especial de supervisión de las prácticas de mercado está encomendada a otro ombudsman, el de los consumidores, el Konsumentombudsman el cual defendería el interés público en los asuntos que se ventilan en el Tribunal de Mercado. Dicho funcionario por lo contrario de lo que se había dicho acerca del ombudsman para la libertad de comercio, no responde al Parlamento porque éste no lo nombra; en cambio está sujeto a la responsabilidad de todo funcionario público, a ambos los designa el Rey en el Consejo de Ministros.

En el plano del procedimiento el sistema se articula en base a las actividades complementadas con el Konsumentenombudsman y del Tribunal de Mercado, éste actúa como juzgador en los casos más graves, no tiene iniciativa propia sino que su intervención es a instancia del mediador, el Tribunal del Mercado hace la declaración de licitud si resulta que las condiciones de las cláusulas contractuales no contienen acciones lesi-

vas para los consumidores. Cierra con una inhibitoria si resulta que las -
cláusulas contractuales, contienen acciones lesivas para los consumidores -
y sujeta a la empresa, la cual debe abstenerse del uso de dicha clausula. -
El Tribunal tiene competencia para decretar frente a la empresa la cesación
de las cláusulas consideradas excesivas sin recurrir a la imposición de la
sanción, si la decisión se acepta voluntariamente, pero con posibilidad de
imponer multas en caso contrario.

La función del ombudsman, a petición del consumidor o por cuenta -
propia, es el análisis de los documentos estandarizados, si encuentran al -
gunas cláusulas contrarias a la ley o resultan abusivas, se dirige a la empreu
sa para que la supriman del contrato. Tiene competencia para imponer la -
acción judicial ante el Tribunal del Mercado. El ombudsman en ejercicio --
de su competencia entra en contacto con asociaciones y empresas para tomar
parte en el procedimiento de elaboración de las condiciones generales. El -
Tribunal del Mercado se auxilia de la Ley sobre Cláusulas Abusivas de los
Contratos y se apoya en la Ley sobre Prácticas Comerciales, en la que se
prohiben cláusulas abusivas de los contratos. (4)

b) JUSTIFICACION DE LA LEY

En un Estado de Derecho como el nuestro donde existen gran variedad de productores de bienes y servicios , donde se crean día a día necesidades , producto de diversos medios de inducción colectiva y la creación de una mentalidad propia de una sociedad de consumo , donde existe una postura predominante de los comerciantes ante los consumidores haciendo del consumidor un ente manipulable en condiciones de notoria desventaja ante los proveedores de bienes y servicios , en una sociedad donde el consumidor por sus carencias económicas , se ve obligado a renunciar a sus derechos adhiriendo su voluntad a contratos que se le imponen , sujetandolo a condiciones inequitativas , en donde el que posee abusa del desposeído . Es por eso que el Estado , se propone tutelar a quienes requieren ser tutelados, otorgandoles protección y obligandose a intervenir mediante la aplicación de normas que estén destinadas a evitar estos abusos , estableciendo una mayor igualdad y justicia , asegurando al comprador el ejercicio efectivo de sus derechos , ya que el rico se protege con sus riquezas y es el pobre quien demanda la protección de los poderes públicos .

El Estado trata de lograr a través del imperio de justicia , el goce pleno de la libertad , tomando en cuenta que esta se encuentra en peligro cuando una clase social se subordina a otra , estableciendo instancias administrativas , sanciones y procedimientos de vigilancia y verificación -- que son privativos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que no se encuentran en las disposiciones de derecho privado, es así como se jus-

tifica la existencia de las normas que integran dicha ley, en el sentido de - que el consumidor cuente con un documento que lo oriente para conocer y - hacer valer sus derechos sin necesidad de estar consultando diversas leyes, quedando así protegido no solo de los proveedores privados sino también - del mismo Estado en cuanto que, este actue como proveedor público. (5)

La ley original pretendió agrupar algunos preceptos entonces dis- persos en la legislación civil y mercantil dandole unidad dentro de un cuer- po legal en el que se trató de imprimir una nueva naturaleza, regulando --- actos de comercio, moderando la participación de las partes contratantes en la manifestación de la voluntad para salvaguardar la legítima libertad y asegurar la realización de la justicia social.

Así la ley quedó fraguada para prevalecer sobre cualquier otra nor- ma que rija esta materia y que sean nulos cualquier pacto, costumbre, -- práctica o uso en contrario. (6)

Su constitucionalidad es indiscutible toda vez que fué presenta- da su iniciativa por el Ejecutivo Federal ante el Congreso de la Unión, de acuerdo al artículo 71 Constitucional, iniciando el proceso legislativo con- forme al artículo 72 y publicandose para su debida observancia, en cumpli- miento a lo dispuesto por la fracción I del artículo 89 de la Constitución -- Política de los Estados Unidos Mexicanos, siguiendose el Sistema de Cola- boración entre los Poderes Legislativo y Ejecutivo .

La ley fué aprobada el día 19 de diciembre de 1975, entrando en vigor el 5 de febrero de 1976, siendo considerada como un instru--

mento esencial de la política social del Estado para regular las relaciones entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, su utilidad y oportunidad han sido ampliamente comprobadas a través de su aplicación dentro de los procedimientos que se ventilan ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual fué creada para tutelar el ejercicio de las disposiciones contenidas en la ley.(7)

La Ley Federal de Protección al Consumidor se ha estado reformando en varias ocasiones a partir de la fecha de su creación : El 27 de septiembre de 1976, el 7 de enero de 1982, el 7 de febrero de 1985 y el 24 de diciembre de 1992; ley vigente que abrogó en su totalidad a la de 1975 y - que actualmente rige, teniendo como uno de sus puntos sobresalientes , - la transferencia del patrimonio del Instituto Nacional del Consumidor así como la totalidad de los recursos financieros, humanos y materiales asignados al mismo , a la Procuraduría Federal del Consumidor. (8)

La Ley Federal de Protección al Consumidor presenta su auténtica constitucionalidad en el artículo 28 que a la letra dice en su párrafo - segundo y tercero :

" En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o -- pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación - de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan , para evitar la libre concurrencia o la com

petencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados, y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indevida 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 inguficiencias en el abasto, así como el alza de los precios. La Ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses."

Como podemos ver se menciona la misión de la ley respecto de proteger a los consumidores y propiciar su organización en la defensa de sus legítimos intereses.

c) OBJETIVOS

" Dentro de los mas importantes objetivos de la política social del estado mexicano, destaca el de fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo. Para ello es indispensable establecer programas, medidas e instrumentos eficaces para impedir conductas indebidas que lesionan legítimos intereses de los consumidores y distorsionan, en perjuicio de la mayoría, el proceso económico cuya fase final es precisamente el consumo de bienes y la utilización de servicios". (9)

La Ley Federal de Protección al Consumidor tuvo como objetivo entre otros, el de evitar la lesión al consumidor en su patrimonio, entendiendo como tal a " La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. No es consumidor - quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros" (10), protegiendolo en cuanto a su poder adquisitivo dado el proceso inflacionario que en el orden mundial prevalecia así como de tratar de frenar prácticas nocivas y muchas veces ancestrales en el ámbito comercial que lesionan el interés público, el ingreso familiar y la dignidad humana.

Su creación obedeció al gran esfuerzo en la promoción de la actividad económica y en particular de la industria con lo que se alcanzó una elevada y constante tasa de crecimiento en la producción de bienes y servicios. Proceso que generó notorios desequilibrios económicos y sociales.

Es insertada en una política de desarrollo tendiente a lograr una distribución más equitativa del producto nacional y al mismo tiempo tiende a hacer más eficiente nuestro aparato productivo y a corregir ciertos vicios y deformaciones de los sistemas de comercialización que han venido afectando tanto al productor como al consumidor.

Frecuentemente el consumidor, se ve en la necesidad de renunciar a sus derechos en contratos que se le imponen y los cuales contienen condiciones inequitativas y aún más, contienen prácticas que ofenden su libertad y dignidad de seres humanos, por lo que esta ley trata de proteger al consumidor contra los abusos de los cuales pueden ser víctima y que quizás el mismo pudiera aceptar impulsado por su necesidad, ignorancia, mala situación económica o por caer en el engaño de aquel proveedor o comerciante que trata de aprovecharse de esas circunstancias, sin que esto constituya un ataque a nuestro sistema de economía ya que el comerciante podrá continuar ejerciendo su actividad legítima de intermediación mercantil siempre y cuando su comportamiento se ajuste a las normas que regulan su libertad, de tal manera que no lesione los derechos de la sociedad en general.⁽¹⁾

Se busca la protección del consumidor, ya que se encuentra desprotegido ante las prácticas que se le imponen en la relación comercial en el país, obligándolo a renunciar a sus derechos, aceptando condiciones inequitativas unilaterales.

Se consideró necesario el crear un cuerpo legal a efecto de que a través de las garantías sociales se de el efectivo ejercicio de los derecho hu--

manos, realizando cambios en los sistemas de intermediación de mercancías y servicios.

Este grupo de normas jurídicas buscan la protección de las mayorías pues debido a la evolución económica y social se a dado un notorio desequilibrio que en un momento dado podría poner en peligro la paz social.

El Maestro Palacios Luna menciona :

" Esta ley tiene como objetivo primordial, salvaguardar los intereses de la población de escasos recursos y ser un instrumento activo para beneficio de los consumidores ".(12)

d) ALCANCE JURIDICO

Las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor - rigen en toda la República Mexicana, son de orden público e interés social, son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario.

Se encuentran sujetos a esta ley los proveedores y consumidores - de bienes y servicios entendiendo como :

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

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

Los servicios que se prestan en virtud de una relación laboral, los - servicios que prestan las Instituciones controladas por la Comisión Nacional Bancaria, de Valores o de Seguros y Fianzas, así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, se encuentran exceptuados de - las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor en virtud de encontrarse sujetas a una ley específica, respectivamente .

También están sujetos a esta ley las entidades de la administración - pública federal, estatal y municipal cuando participen con el carácter de pro

veedores o consumidores.

Las relaciones entre proveedores y consumidores están sujetas a normas imperativas y su cumplimiento ya no dependerá de la decisión del consumidor para hacer valer sus derechos, cuando estos hayan sido vulnerados o de la buena voluntad del proveedor, sino que hay una intervención activa del propio estado para vigilar la observancia de las normas, por medio de instancias administrativas, verificaciones y vigilancia, medidas de apremio y sanciones.

Para la aplicación y vigilancia de las disposiciones legales, a falta de competencia específica de determinada dependencia del ejecutivo, corresponderá a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial expedir las normas Oficiales Mexicanas previstas por la Ley y a la Procuraduría Federal del Consumidor vigilar se cumpla con lo dispuesto y sancionar su incumplimiento.

Auxiliarán en la aplicación y vigilancia de la Ley las autoridades federales, estatales y municipales, así mismo los Agentes del Ministerio Público Federal orientarán a los consumidores respecto de los alcances de éstos, los procedimientos y las autoridades competentes para conocer de sus quejas. (13)

En materia de arrendamiento y de acuerdo a las reformas hechas al Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal y la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicadas ---

en el Diario Oficial de la Federación el 21 de Julio de 1993, y en el Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 23 de septiembre de 1993, se reforma el artículo 73 de la Ley Federal de Protección al Consumidor para quedar como sigue :

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

Por lo tanto, la Procuraduría Federal del Consumidor , seguirá siendo competente para conocer de asuntos de arrendamiento , de inmuebles que se encuentren arrendados con anterioridad al 19 de octubre de 1993 y se refieran a casa-habitación, fecha en que entraran en vigor las reformas mencionadas.

No tendrá competencia para conocer de asuntos de inmuebles que se construyan para darlos en arrendamiento después del 20 de octubre de 1993, o bien de aquellas casas-habitación que de carácter particular, se den de alta para fines de arrendamiento.

La Institución deberá desahogar sus procedimientos en términos de las normas que actualmente rigen la materia de arrendamiento en el Distrito Federal.

Los asuntos que se encuentren en trámite hasta el 21 de octubre de 1998, serán concluidos de acuerdo a la legislación actual. (14)

e) LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor, como ya vimos, tiene como fin principal, el de regular las relaciones entre proveedores de bienes y servicios y consumidores; procurando proteger a estos últimos contra posibles abusos o irregularidades surgidas en los tratos comerciales, - por lo que para tal fin se determinó la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) siendo ésta un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores procurando la equidad y seguridad de ambas partes, en las relaciones de consumo, apegandose a la normatividad prevista en la Ley, Reglamento y Estatutos.

La PROFECO reúne las características señaladas y esta dentro del grupo de organismos descentralizados por servicios ya que al tener como atribución el de representar a la población consumidora para la defensa de sus derechos o intereses ante personas físicas o morales de carácter público y privado que proveen de bienes o servicios y, en igual sentido, ante autoridades jurisdiccionales previo mandato cuando se trata de intereses colectivos, desempeñando una función específica de servicio social.

Ante este organismo se puede acudir como un enlace con las autoridades competentes en el caso de delitos o infracciones no previstos en la propia ley.

La Procuraduría inicia sus actividades como organismo autónomo

el 5 de febrero de 1975 con domicilio en la ciudad de México y con facultades de establecer Delegaciones, Subdelegaciones y demás Unidades Administrativas que se estimen convenientes en otros lugares de la República contando con recursos humanos cuyas relaciones de trabajo son reguladas por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado B del artículo 123 Constitucional, prestando sus servicios los trabajadores en virtud del nombramiento correspondiente o por estar incluidos en la lista de raya de los trabajadores temporales, para obra determinada o por tiempo fijo, quedando sujetos al cumplimiento de los deberes inherentes y a sus consecuencias conforme a la ley.

Para el cumplimiento del encargo la Procuraduría cuenta, según el artículo 24 de la ley, con las siguientes atribuciones :

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

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

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

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

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

VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor ;

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales, en beneficio de los consumidores;

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

midor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

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

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

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

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

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

XIX. Aplicar las sanciones establecidas en la ley;

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

XXI. Las demas que le confieran esta ley y otros ordenamientos." (19)

Así mismo " La Procuraduría contará con las siguientes unidades administrativas:

- I. Oficina del Procurador;
- II. Subprocuraduría de Servicios al Consumidor;
- III. Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia;
- IV. Subprocuraduría Jurídica;
- V. Coordinación General de Investigación y Divulgación;
- VI. Coordinación General de Administración;
- VII. Unidad de Programa del Sector Social;
- VIII. Contraloría Interna;
- IX. Unidad de Comunicación Social ;
- X. Dirección General de Coordinación de Delegaciones;
- XI. Dirección General de Quejas y Conciliación;
- XII. Dirección General de Arbitraje y Resoluciones;
- XIII. Dirección General de Organización de Consumidores;
- XIV. Dirección General de Verificación y Vigilancia;
- XV. Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales;
- XVI. Dirección General Jurídica Consultiva;
- XVII. Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;
- XVIII. Coordinación de Investigación;
- XIX. Coordinación de Publicaciones;
- XX. Coordinación de Radio y Televisión;
- XXI. Coordinación de Educación para el Consumo;
- XXII. Dirección General de Programación , Organización y Presupuesto ;

XXIII. Dirección General de Recursos Humanos y Materiales; y

XXIV. Delegaciones. "(10)

Al frente de la Procuraduría se encuentra el Procurador Federal del Consumidor quien la representa legalmente; nombrado por el Presidente de la República, ciudadano mexicano, con título de licenciado en derecho y cuyas atribuciones se encuentran indicadas en el artículo 27 de la propia ley como por ejemplo : Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría, señalándole sus funciones y remuneraciones así como delegar facultades de autoridad y demas necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo.

En el Reglamento de La Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de agosto de 1994, el Procurador Federal del Consumidor, transfiere a las delegaciones de la PROFECO en todo el país las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor le confiere, para que las ejerzan y puedan obtener de manera pronta y eficiente soluciones a los problemas derivados de las relaciones de consumo, así como para que desarrollen estrategias informativas y de educación para el consumo que redunden en un beneficio social ampliado para la población.

El principal objetivo es otorgar a las delegaciones facultades suficientes para que puedan resolver en el propio lugar en el que se generan todos los requerimientos de atención de quejas, denuncias y arbitraje y demas que exijan la participación de la Procuraduría en cada una de las

entidades de la República.

Con la desconcentración las oficinas centrales de la ciudad de México se convierten en áreas normativas, orientadas a evaluar y regular el trabajo general de la PROFECO, mientras que las delegaciones se transforman en organismos operativos con alto grado de confiabilidad y eficiencia, ya que cuentan con recursos suficientes y personal capacitado, con equipos de cómputo y sistemas para aumentar su productividad, con instalaciones adecuadas a la demanda del público.

Con este acuerdo, todas las facultades de la Procuraduría, se transfieren a los delegados, salvo las que se refieren a la suspensión y corrección de la publicidad que viole las disposiciones de la ley y la de formular excitativas a las autoridades competentes a que tomen las medidas adecuadas para evitar que se lesionen los intereses de los consumidores. (17)

" Las Delegaciones ejercerán sus funciones en forma desconcentrada y estarán adscritas directamente al Procurador, quien se auxiliará para tal fin de la Dirección General de Coordinación de Delegaciones." (18)

f) EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

El Instituto Nacional del Consumidor (INCO) fué creado como un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, de acuerdo a la ley abrogada de fecha 22 de diciembre de 1975, tenía las siguientes finalidades :

a) Informar y capacitar al consumidor en el conocimiento y ejercicio de sus derechos.

b) Orientar al consumidor para que utilice racionalmente su capacidad 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 productivos del país.

Para el logro de las finalidades mencionadas, el Instituto tenía las siguientes funciones :

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

II. _ Formular y realizar programas de difusión de los derechos del consumidor.

III. _ Orientar a la industria y al comercio respecto a las necesidades y problemas de los consumidores.

IV. _ Realizar y apoyar investigaciones en el área de consumo.

V. _ Promover y realizar directamente, en su caso, programas edu
cativos en materia de orientación al consumidor.

VI. _ Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faci-
liten en los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condi-
ciones de mercado.

El domicilio del Instituto era la ciudad de México pudiendo estable-
cer delegaciones y oficinas en otros lugares,

El Instituto estaba integrado por un Consejo Directivo , un Director
General y los funcionarios y personal que se requiriera .

El Director General era nombrado por el Presidente de la República
y las relaciones de trabajo entre el Instituto y sus trabajadores se regulaban
por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamenta-
ria del apartado B) del Artículo 123 Constitucional, (19)

Al promulgarse la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor , -
fusionó a la PROFECO con el INCO en una institución con autoridad para pro
teger a los consumidores, pero también con facultades informativas para pre
venir conflictos en las relaciones de consumo ; para actuar en un mercado -
imperfecto, así la Procuraduría dispone de más funciones, como la suspen-
sión y corrección de la publicidad, las acciones de grupo y la vigilancia de -
la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

" Las funciones que cualquier ordenamiento encomiende al Instituto -
Nacional del Consumidor, se entenderán atribuidas a la Procuraduría Fede-

ral del Consumidor. "

"El patrimonio del Instituto Nacional del Consumidor, así como la totalidad de los recursos financieros, humanos y materiales asignados al mismo, se transfieren a la Procuraduría Federal del Consumidor." (20)

NOTAS

1. - Becerra Caletti, Rodolfo. La Protección al Consumidor en México, S/E, México 1984, p. p. 12 y 13.
2. - Doñíguez Vargas, Sergio. Teoría Económica, Ed. Porrúa, 9a. Edición, México 1981, p. p. 239 y 240.
3. - Rowat C. Donald. El Ombudsman, Ed. FCE, 1a. Edición, México - 1973, p. 39.
4. - Santaella López, Manuel. Protección Jurídica de los Consumidores, Revista de Documentación Jurídica No. 16, México 1977, p. 587.
5. - Iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor. Ed. Solidaridad, México 1976, p. p. 16, 17 y 18.
6. - Mota Cienfuegos, María del Rosario. Mes de Actualización Jurídica, Cuadernillo de la Procuraduría Federal del Consumidor, México -- 1993, p. 2.
7. - Iniciativa de Ley, Ob. Cit.
8. - Mota Cienfuegos, María del Rosario. Ob. Cit. , p. p. 3 y 4.
9. - Ley Federal de Protección al Consumidor, abrogada, Talleres Gráficos de la Nación, México 1982, p. 1.
10. - Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente, Ed. PACSA, -- México 1993, Art. 2.
11. - Iniciativa de Ley, Ob. Cit.
12. - Palacios Luna, Manuel R. El Derecho Económico en México, Ed. Porrúa, México 1985, p. 27.
13. - Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente, Ob. Cit. Art. 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
14. - Fuente, Archivo General de la Procuraduría Federal del Consumidor México D. f.

- 15.- Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente, Ob. Cit. Art. 24.
- 16.- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Diario Oficial de la Federación, México 23 de agosto de 1994, Art. 4.
- 17.- Boletín de Prensa de la Procuraduría Federal del Consumidor No. 161, México 1994, p.p. 1, 2 y 3.
- 18.- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, -- Diario Oficial de la Federación, México 24 de agosto de 1994, Art. 2, Fracc. VII.
- 19.- Ley Federal de Protección al Consumidor, abrogada, Ob. Cit. Art. 68, 69, 70 y 74.
- 20.- Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente, Ob. Cit. Art. - TERCERO Y CUARTO Transitorios.

CAPITULO III

FORMAS DE COMPOSICION DE LOS CONFLICTOS

- a) AUTOTUTELA
- b) AUTOCOMPOSICION
- c) HETEROCOMPOSICION

CAPITULO III

FORMAS DE COMPOSICION DE LOS CONFLICTOS

En todas las sociedades como la nuestra , surgen a diario conflictos - producto de las relaciones interpersonales los cuales , exigen ser solucionados en forma pronta , justa y equitativa , dando seguridad a todos y a cada uno de los integrantes de la población , logrando así mantener la estabilidad social .

En el momento que una persona siente estar siendo lesionada en sus intereses por otra u otras personas y ante su exigencia se opone la preten- ción de otra u otras personas, en ese momento nace un conflicto de intereses el cual será solucionado de la manera más idonea.

En este capítulo veremos las formas que según algunos tratadistas , - existen para dar solución a los conflictos, dichos tratadistas coinciden en la existencia de tres grandes figuras que son : La autotutela , la autocom- posición y la heterocomposición las cuales tomaremos en este orden de ideas para el desarrollo del presente en donde ubicaremos a la conciliación , antes de entrar al estudio del procedimiento conciliatorio que se ventila ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) .

a) AUTOTUTELA

Cipriano Gómez Lara, sostiene que de las tres formas de solución de la conflictiva social ésta es una forma egoísta y primitiva de solución, ya que en ella el más fuerte o más hábil, impone por su inteligencia, por su destreza, por su habilidad, la solución al contrario, por lo que el litigio se resuelve no en razón de a quien asiste el derecho.

Menciona que la autotutela se acerca a la animalidad, tomando en cuenta que en las sociedades de animales los conflictos, parecen resolverse básicamente y predominantemente a través de esta forma.

Dentro de las figuras de autotutela enlista las siguientes, señalando que no son todas las existentes reglamentadas y toleradas por el Estado, sino sólo algunas de las más importantes contempladas en nuestra legislación :

1. - Legítima defensa penal.
2. - Retención de equipage.
3. - Corte de ramas y raíces provenientes del predio continuo.
4. - Persecución de animales o enjambres de abejas propias en predio ajeno.
5. - Derecho sancionador de los padres.
6. - Defensa del honor en materia penal.
7. - Aborto por causa de violación y terapéutico.
8. - Robo famélico.
9. - Echazón (derecho de navegación).

10. - Huelga (derecho de trabajo) .

11. - Revolución . (1)

Eduardo J. Couture define a la autotutela como la relación directa y personal de quien se hace justicia con mano propia , hallandose normalmente prohibida por la ley y tipificada como delito .

Aclara que no toda forma de autotutela es ilícita ; la huelga ha sido -- declarada derecho gremial ; la legítima defensa ha sido considerada eximente de responsabilidad y son también legítimos los actos de corrección y disciplina relacionados con la patria potestad .

Además con la autotutela se ahorra , por lo menos en forma momentánea , el proceso y los fenómenos jurídicos quedan dentro del ámbito del derecho material . (2)

Niceto Alcalá-Zamora y Castillo , en relación a la autotutela , sostiene que producido el litigio o conflicto entre dos esferas contrapuestas de intereses , cabe que se solvente por obra de los propios litigantes o mediante la decisión de un tercero y que la solución parcial del litigio ofrece , a la vez , dos perspectivas : uno de los litigantes consiente el sacrificio de su propio interés , o bien impone el sacrificio del interés ajeno . Encontrando nos en el segundo supuesto ante la figura de la autodefensa .

La autodefensa combina la parcialidad y el egoísmo , aparece desde el primer momento como una solución deficiente y peligrosa en grado superlativo , y de ahí que , implícitamente, los ordenamientos jurídicos de los Estados merecedores de este nombre la prohiban como regla , aunque la con-

sientan en situaciones excepcionales, y aún en ellas suele ser necesario un proceso ulterior, precisamente para declarar la licitud de la misma en el caso concreto. (3)

También para José Ovalle Favela, los medios para solucionar los conflictos de intereses jurídicamente trascendentes, se clasifican en tres grandes grupos : La autotutela, la auto Composición y la heterocomposición.

Menciona que la autotutela o autodefensa consiste en la imposición de la pretensión propia en perjuicio del interés ajeno y lo que la distingue son dos notas : en primer lugar, la ausencia de un tercero ajeno a las partes y, en segundo término, la imposición de la decisión por una de ellas a la otra.

Caracteriza a la autodefensa porque uno de los sujetos en conflicto, y aún a veces los dos, en el duelo o en la guerra, resuelven o intentan resolver el conflicto pendiente con el otro, mediante una acción directa, en lugar de servirse de la acción dirigida hacia el Estado a través del proceso.

Ovalle Favela enlista algunos casos de autotutela permitida :

1. - La autotutela puede funcionar como una réplica o respuesta a un ataque procedente. Encontrándose en esta categoría la legítima defensa.
2. - También se puede manifestar como el ejercicio personal o directo de un derecho subjetivo, sin que su titular haya sufrido ataque previo. En este grupo encontramos el estado de necesidad y el ejercicio de un derecho (Corte de Plenas del predio continuo, robo familiar etc.)
3. - Se puede presentar como el ejercicio de facultades atribuidas al mando para hacer frente a situaciones de excepción. En este grupo se encuen-

tran las facultades que se otorgan a los capitanes de los buques en altamar o en aguas extranjeras para ordenar deliberada y directamente hacer gastos extraordinarios o realizar cualquier acto que produzca daños al buque o a su cargamento, para salvarlos de un riesgo conocido y real .

4. - Así mismo la autodefensa se puede expresar como el ejercicio de una potestad de uno de los sujetos en litigio . En este grupo se puede ubicar a la facultad disciplinaria, que se confiere a la Administración Pública para imponer medidas correctivas a los servidores públicos que no cumplan con sus obligaciones o a los particulares que incurran en infracciones administrativas.

5. - Como un combate entre partes enfrentadas, que fían a la fuerza y no a la razón la decisión de sus diferencias por ejemplo : El duelo y la guerra.

6. - Por último la autotutela puede ser utilizada como un medio de presión o de coacción sobre la contraparte para lograr el prevailecimiento de los propios intereses. Señalando en este grupo a la huelga y a la exclusión por separación, en virtud por la cual la asociación de trabajadores puede solicitar al patrón, que separe de su trabajo a los miembros que renuncien o sean expulsados de ella , (4)

Luis Guillermo Torres Díaz define a la autotutela como la solución unilateral del conflicto impuesto por uno de los interesados , la cual comprende algunas figuras del derecho (principalmente civil y penal) .

Manifiesta que es nota esencial de la autotutela la solución del conflicto impuesta directamente por uno de los interesados , con sacrificio de los intereses del otro lo que la distingue a la autodefensa (autotutela) no

es sino la concurrencia de estas dos notas :

1. - La ausencia de juez distinto de las partes y
2. - La imposición de la decisión por una de las partes a la otra. (5)

Rafael de Pina define a la autotutela como :

" Defensa directa del propio derecho prescindiendo de la intervención de los Tribunales. Acción encaminada a demorar la justicia por su -- mano. "

Está de acuerdo que en el estado de derecho es general la prohibición de la autodefensa, no siendo absoluta esta prohibición, pues existen -- casos en la esfera del derecho civil, como en la del penal, en que está permitida, aunque en forma bastante limitada.

También menciona que " La autodefensa, prohibida expresamente en el estado de derecho, surge sinembargo, tan pronto como la autoridad, por cualquier causa se muestra inactiva o negligente en la tutela de los intereses que se encuentran bajo su amparo. " (6)

b) AUTOCOMPOSICION

Para Cipriano Gómez Lara, la autocomposición no es un equivalente - jurisdiccional sino un excluyente de la jurisdicción , que surge de una evolución humana alejándose del primitivismo y de la animalidad , estando dentro de una forma altruista , más humanizada de solución de los conflictos y - siendo esta :

- 1.- El desistimiento
 - 1.1.- De la demanda
 - 1.2.- De la instancia y
 - 1.3.- De la acción .
- 2.- El allanamiento y
- 3.- La transacción.

Las dos primeras como una especie unilateral de solución y la tercera bilatera.

Coincidiendo al desistimiento como una renuncia en el seno mismo del proceso ; y al allanamiento como un reconocimiento que se dá en el campo del proceso.

La transacción es la figura característica de la autocomposición bilateral , en la cual las partes encuentran mediante el pacto , acuerdo de voluntades , la solución de la controversia o del litigio , haciendose recíprocas concesiones.

En relación a la conciliación manifiesta que ésta es una figura que no tiene vida propia , pues si llega a triunfar , es decir si a través de la conciliación se resuelve el litigio , entonces llegaríamos a una figura autocompo-

sitiva; y si fracasa el intento conciliatorio, entonces ya una conciliación -- frustrada no sería un equivalente jurisdiccional , (7)

Eduardo J. Couture al respecto comenta :

"La sumisión o renuncia parcial, En este caso la parte perjudicada - por el quebrantamiento de la norma sacrifica todo o parte de su derecho . - Sumisión total es la renuncia o la remisión de la deuda. Sumisión parcial es la transacción, denominada justamente un contrato civil en proyecciones procesales. La doctrina llama a estas formas autocomposición, o sea, solución del conflicto por las propias partes. " (8)

Alcalá Zamora define a la autocomposición como el equivalente jurisdiccional para dar fin al procedimiento; por actos de las partes, por inactividad de las mismas, por actos del juzgador y por hechos que impidan la continuación del proceso, mediante sus tres formas renuncia , allanamiento y transacción.

La esquematiza de la siguiente forma :

A) Unilaterales

Autocomposición	Sujeto	Autodefensa
a) Desistimiento	Atacante	Estado de necesidad
b) Allanamiento	Atacado	Legítima defensa

B) Bilateral

c) Transacción	Ambos	Duelo
-----------------	-------	-------

Menciona que la conciliación a su entender desemboca en fracaso , y no puede reputarse " equivalente jurisdiccional " , o conduce a una avenencia,

y entonces salvo el juez que la dirija la desnaturalice, actuando no de conciliador, sino de coaccionador, se reducirá a cualquiera de las formas de autocomposición .

En la conciliación , el funcionario que la presida o dirija deberá aconsejar, según las circunstancias, al pretensor (eventual actor) para que retroceda, (desista) , al pretendido (demandado en su caso) para que acceda (se allane) o a ambos para que cedan (transijan). (9)

Sostiene que la autocomposición , tenga lugar antes o despues de surgido el proceso, parese a primera vista , si no la mejor de las tres formas de composición de los conflictos, sí una fórmula satisfactoria, especialmente por su economía de costo ; pero con frecuencia la espontaneidad del sacrificio es solo aparente, y en realidad envuelve una capitulación del litigio de menor resistencia, e incluso cabe que la renuncia del propio interés obedesca a una errónea representación del mismo por parte de su titular, - que le lleve a considerar su posición más desfavorable de lo que en verdad es.

Conciderando que el litigio debe entenderse como el conflicto jurídicamente trascendente, que constituya el punto de partida o causa determinante de un proceso, una autocomposición o de una autodefensa . (10)

José Ovalle opina que al igual que la autotutela, la autocomposición es un medio de solución parcial, porque proviene de uno o de varias partes en conflicto. La autocomposición es unilateral cuando proviene de una de las partes, y bilateral cuando tiene origen en ambas partes .

La diferencia de la autodefensa, la autocomposición consiste en la -

renuncia de la propia pretención o en la sumisión a la de la contraria.

La renuncia a la pretención propia o a la sumisión de la contraria, puede ser también el resultado de una negociación equilibrada que satisfaga, así sea parcialmente, los intereses de las dos partes en conflicto.

Las especies de la autocomposición son el desistimiento, el perdón del ofendido, el allanamiento y la transacción, las tres primeras tienen carácter unilateral y la última bilateral;

Desistimiento .- Existen dos tipos de desistimiento.

1.- Desistimiento de acción.- extingue la acción, aún sin consentirlo el demandado, proporcionando una solución definitiva al litigio ya que la parte actora no podrá formular de nuevo la acción desistida; y

2.- Desistimiento de la demanda o de la instancia .- siendo una renuncia a los actos del proceso, por lo que deja a salvo la acción intentada, la cual podrá ser ejercida, de nueva cuenta, en proceso posterior.

No tendrá o no deberá tener eficacia el desistimiento en aquellos conflictos relacionados en derechos irrenunciables o indispensables.

El perdón del ofendido.- Es semejante al desistimiento de la acción la institución conocida como perdón del ofendido y opera en los delitos que se persiguen por querrela. Siendo la regla general que los delitos deben ser perseguidos por oficio y su excepción es que son perseguidos por querrela aquellos delitos que de manera expresa señalan las leyes, por ejemplo, en el Distrito Federal, entre otros los delitos de abuso de confianza y de daño en propiedad ajena.

Allanamiento . - " La palabra allanamiento designa a la actividad -- autocompositiva propia de la parte demandada, consistente en aceptar o en someterse a la pretensión de la parte actora, de la parte atacante. "

Transacción . - Afirma que es el contrato por el cual las partes , - haciendose reciprocas concesiones, terminan una controversia presente o - previenen una futura . (11)

Luis Guillermo Torres Díaz. - Define a la autocomposición como - la solución del conflicto con la concurrencia de las voluntades de los sujetos interesados en forma unilateral o bilateral, ubicando en la primera al desig^o timiento (de la demanda, de la instancia o de la pretensión) y en la segun^{da} a la transacción.

Nos dice : " La autocomposición es una forma más evolucionada de - solución de los conflictos de intereses llamados litigios y se caracteriza -- porque la solución proviene de la voluntad de las partes en conflicto, bien mediante la renuncia, el sometimiento o la concesión mutua. " (12)

Rafael de Pina define a la autocomposición como " Acuerdo por me^o dio del cual las partes interesadas en un conflicto de intereses lo resuelven privadamente , excluyendo del conocimiento del caso la intervención judi^o cial . " (13)

c) HETEROCOMPOSICION

En relación a esta forma de composición de los conflictos, Cipriano Gómez Lara, nos dice que ésta es la forma más evolucionada y que la solución viene dada de fuera, por un tercero ajeno al conflicto e imparcial. Las dos figuras características son el arbitraje y el proceso.

Sostiene que " Cuando las partes en conflicto pactan ya dirigirse a un tercero pidiendo su opinión, pero de antemano se comprometen a someterse a la opinión de ese tercero, nace el arbitraje. " Entendiendo al arbitraje como el procedimiento, mediante el cual las partes determinan someter a un tercero nominado arbitro, un negocio para que lo resuelva conforme a derecho.

Nos dice que el arbitraje, si es un genuino equivalente jurisdiccional, y es o constituye un verdadero proceso que se lleva ante jueces privados y no estatales o profesionales .

La palabra proceso es sinónimo de juicio y con frecuencia se puede confundir con litigio por lo que es conveniente no olvidar que el litigio es un conflicto de intereses y el proceso en cambio es solo un medio de solución o de composición del litigio . (14)

Eduardo J. Couture afirma que el proceso resulta ser, en el cúmulo de actos de la conducta jurídica , un medio idoneo para dirimir imparcialmente ,por acto de juicio de la autoridad, un conflicto de intereses con relevancia jurídica . (15)

Así mismo Alcalá -Zamora manifiesta que el proceso se presenta como el medio que mayores probabilidades ofrece de aportar la solución --

justa y pacífica al conflicto . Pero para que el proceso rinda esos frutos, -- es preciso que ese tercero imparcial que mediante él se decide el conflicto, sea más fuerte que las partes entre sí enfrentadas, para que llegado el caso, pueda imponer su voluntad coactivamente, frente a todo intento de desobediencia o alzamiento que de aquellos provenga. (16)

José Ovalle Favela opina que en la heterocomposición la solución al conflicto es calificada de imparcial, porque dicha solución no va a ser dada por las partes sino por un tercero ajeno al conflicto, sin interés propio en la controversia.

Dentro de la heterocomposición Ovalle sitúa a la mediación, conciliación, el arbitraje y el proceso definiéndolas de la siguiente forma :

Mediación . - En este caso el tercero será simplemente un mediador, que al establecer esta comunicación entre las partes, hace posible que éstas puedan llegar a un acuerdo.

Conciliación . - Conciste en proponer a las partes alternativas concretas para resolver de común acuerdo sus diferencias, siendo indispensable -- que el conciliador conozca la controversia de que se trate a fin de que esté en condiciones de proponer, alternativas razonables y equitativas de solución .

Aclara que en la conciliación al igual que en la mediación la solución al litigio, depende , de la voluntad de las partes.

Arbitraje . - En esta especie de heterocomposición, el tercero al que se le denomina arbitro, no se limitará a proponer solución a las partes, sino que va a disponer dicha solución a través de una resolución obli-

gatoria para las partes, a la que se le conoce como laudo arbitral, siendo necesario que previamente las partes hayan aceptado de común acuerdo, someterse a este medio de solución.

El arbitro es un particular y no un organo del Estado, carese de imperio para imponer coactivamente por sí mismo, sus resoluciones y , por lo que tendrá que acudir a un juzgador, a un órgano jurisdiccional del Estado, para que en el ejercicio de sus facultades de imperio, ordene el cumplimiento forzoso de la determinación o la ejecución coactiva del laudo.

Existen organos del Estado a los que se les puede encomendar funjan como arbitro, para determinado tipo de litigio, entre otros tenemos a la -- Procuraduría Federal del Consumidor y a la Comisión Nacional Bancaria,

El Proceso . - Es la solución heterocompositiva imparcial, a cargo de un organo de autoridad del Estado. No se requiere que haya acuerdo entre las partes para someter sus diferencias a determinado medio de solución. Basta con que uno solo de los interesados decida someter la controversia al conocimiento del organo jurisdiccional competente del Estado.

El juzgador dispone e impone la solución por medio de la sentencia. (17)

En cuanto a la heterocomposición Luis Guillermo Torres Díaz señala que es la solución del conflicto por voluntad de un terecero imparcial y la divide en arbitraje y proceso. Concuerta con al idea de Cipriano Gómez Lara al señalar que la heterocomposición es una forma evolucionada e institucional de composición del litigio caracterizada por la solución del conflicto mediante la intervención de un tercero imparcial.

En relacion a la conciliación opina que al igual que la amigable com

posición, son los antecedentes de la heterocomposición, pero que en tanto en estas formas sólo se proponen a los interesados una solución del litigio, siendo característica de la heterocomposición que el tercero imparcial, cuando lo es el juzgador, impone la solución al litigio, aún en contra de la voluntad de los interesados . (18)

Rafael de Pina nos define a la heterocomposición como la " Resolución de un conflicto de interés por el órgano jurisdiccional competente en un caso concreto. "

La mediación :

" ... Acción de una o más potencias dirigidas a resolver amistosamente un conflicto existente entre otras, emprendida de oficio o a instancia de partes . "

La conciliación :

" Acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de interés, con objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya incoado (sin correr todos los trámites que, en otro caso, serían precisos para concluirlo) . "

Agrega que " En nuestro proceso de trabajo la conciliación constituye un trámite previo al arbitraje . "

El arbitraje :

" Actividad jurisdiccional desarrollada por los árbitros para resolver el conflicto de intereses que les ha sido sometido por los interesados. "

Por lo general el ejercicio de la función jurisdiccional corresponde, a órganos específicos constituidos por el Estado para este efecto . En deter

minadas condiciones el propio Estado puede conceder a las partes la facultad de constituir, accidentalmente, un órgano especial para el ejercicio de la jurisdicción, limitando su actividad a la resolución de un caso concreto.

Para aclarar la naturaleza jurisdiccional o no de los árbitros, hay que establecer una distinción neta entre los árbitros propiamente dicho y los "amigables componedores".

Los árbitros resuelven las cuestiones a ellos sometidas con arreglo a derecho, desarrollando actividad jurisdiccional éstos jueces accidentales .

Los amigables componedores, que resuelven las cuestiones a ellos sometidas a su "leal saber y entender", no con sujeción a derecho, no desarrollando en tal caso actividad jurisdiccional, porque evidentemente, no son aplicadores del derecho.

Al proceso lo define como :

" Conjunto de actos regulados por la ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés legalmente tutelado en el caso concreto, mediante una decisión del juez competente. "

Maneja la idea de que la palabra proceso es sinónimo de la palabra juicio . (19)

Retomando las ideas planteadas, se puede decir que de las tres formas para dar solución a los conflictos ; autotutela, autocomposición y heterocomposición así como de sus figuras, la conciliación se presenta como una -- figura autónoma, con vida propia , si mediante ésta se resuelve el litigio -- entonces estaremos ante una figura autoconpositiva y , de fracasar esta --

no podrá ser considerada como un equivalente jurisdiccional .

Dentro de las principales características de la conciliación , entre otras señalaremos las siguientes :

1. - Su objetivo es el advenimiento de las partes para que diriman su - controversia.
2. - De progresar positivamente, evita un juicio ante los tribunales -- competentes .
3. - Mediante la conciliación, se logra la economía procesal y administrativa en relación al procedimiento y al aspecto económico .
4. - La solución al conflicto depende de la voluntad de las partes .

Veamos algunas opiniones más en relación a la conciliación :

Para Francesco Carnelutti, la conciliación y la mediación tienen - la misma estructura ya que en ambas interviene un tercero entre las partes en conflicto, con el objeto de inducir las a la composición contractual .(20)

Hugo Alsina refiere que, el acto de conciliación consiste en la comparencia de las partes ante el juez competente, con el objeto de que diriman sus diferencias evitando la contienda judicial. (21)

Eduardo Pallares nos dice " Lo propio de la conciliación es evitar un pleito futuro o se termine uno presente por avenencia de las partes, por mutuo acuerdo y sin necesitar la intervención jurisdiccional del conciliador."(22)

De Pina y Castillo Larrañaga considera a la conciliación unas veces como un acto previo a un proceso y en otras como un trámite del mismo, -- justifica a la conciliación por sus fines de justicia, persigue una finalidad - de carácter público, ya que la disminución del número de procesos es una

una cuestión de interés social.

Así mismo De Pina y Castillo Larrañaga , sostiene que la conciliación puede ser , en el aspecto legal, voluntaria o forzosa y que esta puede confiarse a un organo distinto del que ha de intervenir en la decisión del litigio, en caso de que no haya avenencia ; o al mismo que ha de entender de ella . (23)

Moreno Sánchez, señala que la palabra conciliación en su raíz latina significa componer, ajustar los ánimos de quienes están opuestos entre si. Es la avenencia que sin necesidad de juicio, tiene lugar entre las partes que difieren acerca de sus derechos en un caso concreto, y de las cuales una trata de entrar en pleito contra otra.

Manifiesta que frecuentemente conciliación y transacción se han confundido, pero deberá distinguirse a la primera como un procedimiento para evitar una contienda, en cambio , la segunda es necesariamente un contrato en el cual ambas partes sacrifican intereses . (24)

En relación a los puntos de vista antes tratados, podemos decir que todo procedimiento conciliatorio es aquel en que intervienen dos o más personas con intereses opuestos y un tercero , quien fungirá como conciliador ya sea designado por las partes o por la ley , tendrá como objetivo principal el avenimiento de las partes para que diriman su controversia, proponiéndoles posibles soluciones, sin tratar de imponer solución alguna , evitando así la intervención del tribunal competente y en apoyo de la economía procesal .

NOTAS

1. - Gómez Lara, Cipriano. Teoría General del Proceso, Ed. UNAM , - 3a. Reimpresión, México 1981 , p.p. 25, 27, 28 y 29 .
2. - J. Couture, Eduardo. Fundamentos del Derecho Procesal Civil, Ed. Depalma, 14a. Reimpresión , Argentina 1988, p. 9 ,
3. - Alcalá-Zamora y Castillo, Niceto. Estudios Diversos de Derecho - Procesal, Ed. Librería Bosch, Barcelona 1987, p.p. 55 y 56 .
4. - Ovalle Favela, José. Teoría General del Proceso, Ed. HARLA, 2a. Edición, México 1994, p.p. 9 y 10 .
5. - Torres Díaz, Luis Guillermo. Teoría General del Proceso, Ed. -- Cardenas Editor y Distribuidor, 1a. Edición, México 1987, p.p. 19 y 21 .
6. - De Pina Vara, Rafael. Diccionario de Derecho, Ed. Porrúa, 18a Edición, México 1992, p.p. 115 y 116 .
7. - Gómez Lara, Cipriano. Ob. Cit. p.p. 25, 26, 27, 28, 35 y 38 .
8. - J. Couture, Eduardo. Ob. Cit. p. 10 .
9. - Alcalá-Zamora y Castillo, Niceto. Proceso Autocomposición y Auto-defensa, Ed. UNAM, 2a. Edición, México 1970, p.p. 72, 15, 73 y 75 .
10. - Alcalá-Zamora y Castillo, Niceto. Estudios Diversos de Derecho -- Procesal, Ob. Cit., p.p. 55 y 56 .
11. - Ovalle Favela, José. Ob. Cit., p.p. 15, 16, 17, 19, 20 y 22 .
12. - Torres Díaz, Luis Guillermo. Ob. Cit. , p.p. 19 y 24 .
13. - De Pina Vara, Rafael. Ob. Cit. , p. 115 .
14. - Gómez Lara, Cipriano . Ob. Cit. , p.p. 29, 25 y 26 .
15. - J. Couture, Eduardo. Ob. Cit. , p. 10 .
16. - Alcalá-Zamora y Castillo, Niceto . Estudios Diversos de Derecho - Procesal, Ob. Cit. , p. 56 .

17. - Ovalle Favela, José. Ob. Cit., p.p. 23, 24, 25, 26 y 27.
18. - Torres Díaz, Luis Guillermo. Ob. Cit., p.p. 19 y 34.
19. - De Pina Vara, Rafael. Ob. Cit., p.p. 308, 369, 178, 98, 99, 100 - y 420 .
20. - Carnelutti, Francesco. Instituciones del Proceso Civil, Ediciones Jurídicas Europa-América, Buenos Aires 1959, Tomo I, p. 203 .
21. - Alsina, Hugo. Tratado Teórico Práctico de Derecho Procesal Civil y Comercial, Ed. EDIAR, 2a. Edición, Buenos Aires 1963, Tomo I, p.p. 465 y 466 .
22. - Pallares, Eduardo. Diccionario de Derecho Procesal Civil, 10a. - Edición, Ed. Porrúa, México 1978, p. 168 .
23. - De Pina Vara, Rafael y Castillo Larrañaga, José . Instituciones de Derecho Procesal Civil, Ed. Porrúa, 14a. Edición, México 1981 , p. 217.
24. - Moreno Sánchez, Guillermo. La Conciliación y el Arbitraje en la - Ley Federal de Protección al Consumidor, El Foro, Número 13, - Abril-Junio, Barra Mexicana de Abogados, México 1978, p.p. 71 y 72 .

CAPITULO IV

LA CONCILIACION

- a) PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
- b) PROCEDIMIENTOS EN CASO DE NO LLEGARA A LA CONCILIACION
- c) MEDIOS DE APREMIO
- d) RECURSOS Y SANCIONES

CAPITULO IV

LA CONCILIACION

Como ya vimos en el capítulo anterior y, en el entendido que la conciliación es un procedimiento mediante el cual las partes en conflicto buscan la solución a sus diferencias, que el resultado depende de la voluntad de las partes, que esta se realiza ante un tercero nombrado conciliador y que el Estado a creado organismos para el desempeño de esta actividad, - los cuales, intervendrán a petición de parte o por nombramiento de ellas, siendo competente únicamente para casos específicos.

Que el conciliador actúa como un instrumento que deberá de conocer a fondo el motivo de la queja así como la postura de las partes para centrar a cada una de ellas, en lo que a derecho le corresponde, proponiendo posibles soluciones, sin tratar de imponer alguna, para que de conformidad y en forma totalmente voluntaria, den solución a la controversia, que ajustándose a derecho, satisfaga las pretensiones sin lesionar los intereses de alguna de ellas, evitando así la necesidad de acudir al tribunal competente y seguir un largo y oneroso proceso.

Por lo anterior, entremos pues, al estudio del procedimiento conciliatorio que se ventila ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

a) PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURIA
FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La finalidad del procedimiento conciliatorio que se sigue en la Procuraduría Federal del Consumidor es avenir en forma equitativa las diferencias nacidas de las relaciones de consumo, entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores de estos, procurando la impartición de justicia en forma equitativa, justa, pronta y expedita .

Los servicios prestados por la Procuraduría y sus empleados, deben ser en su totalidad gratuitos e incorruptibles .

El proceso conciliatorio se inicia en el momento en que el consumidor - presenta su inconformidad ante la Procuraduría en cualquiera de sus módulos o en las oficinas de sus delegaciones , a lo largo del país .

Para tales fines la Procuraduría instala módulos de asesoría y captación de quejas en los principales centros comerciales y recreativos para - que toda persona reciba la asesoría que requiera y si procede, presente su queja,

Los paseantes extranjeros además pueden presentar su inconformidad en las representaciones de turismo, en su país de origen o por correo certificado .

Entre los medios para presentar una queja , la PROFECO también cuenta con líneas telefónicas y Lada sin costo alguno desde cualquier parte del país. En el interior de la república se puede acudir a la Delegación de la - PROFECO más cercana .

Al presentar la inconformidad es indispensable tener a la mano los siguientes datos :

1. - Nombre y domicilio .
2. - Descripción del bien o servicio motivo de la reclamación y una relación sucinta de los hechos y ,
3. - El nombre y domicilio del proveedor, de preferencia el que tiene el comprobante o recibo que ampara la operación, materia de la queja. (1)

Recibida la queja , la conciliación podrá celebrarse en forma personal, telefónica o por cualquier otro medio idóneo .

Por vía telefónica y teniendo el número telefónico del proveedor, el conciliador se comunicará con el y si logra la conciliación será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos para lo que el conciliador fijará fecha y hora, para que las partes se presenten en forma personal en las oficinas de la PROFECO y ratifiquen lo manifestado .

En caso de fracasar el intento conciliatorio vía telefónica por negativa del proveedor, por no encontrarlo o por simplemente por negarse a comparecer vía telefónica, queda aún la opción de la conciliación personal .

Cuando la conciliación se realiza en forma personal, la Procuraduría - señalará día y hora para la celebración de una audiencia la cual tendrá lugar, por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la queja -- al proveedor , en donde se le correrá copia del documento de queja así - como copia del documento que ampara la operación materia de la queja , - requiriéndole que presente un escrito por duplicado sobre los hechos materia de la reclamación ; esta audiencia se podrá suspender cuando el conciliador

liador lo estime pertinente o a solicitud de las partes, hasta en dos ocasiones.

En la fecha señalada para que se lleve a efecto la audiencia de conciliación, pueden ocurrir los siguientes casos:

1.- Comparece el consumidor y no comparece el proveedor.- En este caso el conciliador deberá hacer el apercibimiento con que fué requerido - el proveedor, aplicandole una medida de apremio por no comparecer y por no rendir el informe que le fué requerido, de acuerdo al apercibimiento - que se le hizo en la notificación y se le mandará notificar nuevamente para que se presente a una segunda audiencia, la cual se llevará a efecto en un plazo no mayor de 10 días. En el supuesto que el proveedor no se presente a la segunda audiencia, se le impondrá una nueva medida de apremio, se tendrá por cierto lo manifestado por el reclamante tanto en el escrito inicial de queja como en las fechas programadas y que deben de constar en acta elaboradas en la misma fecha, turnandose el expediente al área correspondiente para que se de inicio al Procedimiento por Infracciones a la -- Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que de lo actuado se desprende una posible violación a la misma Ley. (2)

2.- Comparece el proveedor y no comparece el consumidor.- En este supuesto al igual que en el punto anterior, se elabora acta en donde se asentará la presencia de quien comparece y la acreditación de su personalidad, agregando a los autos el informe rendido, remitiendo el expediente al archivo de la Procuraduría, si dentro de los 10 días siguientes el consumidor no se presenta y presenta justificación fehaciente de su inasistencia,

se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra por el mismo motivo ante la Procuraduría, quedándose el expediente en el archivo como asunto total y definitivamente concluido . (3)

3.- No comparecen las partes .- El conciliador hará efectivos los apercibimientos; multando al proveedor y remitiendo el expediente al archivo - en las condiciones del supuesto anterior .

4.- Comparecen ambas partes.- El conciliador solicitará a los comparecientes que se identifiquen y acrediten su personalidad con que se ostentan, una vez acreditada, expondrá un resumen de la reclamación y del informe presentado (en su caso) señalando los elementos comunes y los puntos en controversia exhortandolas a efecto de llegar a un arreglo conciliatorio.

Es función esencial del conciliador , que , apoyandose tanto en lo - manifestado por la parte consumidora en su escrito inicial de queja, en el contenido del informe rendido por el proveedor y en las manifestaciones - hechas por las partes, buscar obtener un acuerdo de voluntades que den fn a sus diferencias , Si se logra el fn y estando las partes de acuerdo en celebrar un convenio, las partes, al celebrarlo solicitarán a la Procuraduría lo apruebe, lo sancione y lo eleve a la categoría de cosa juzgada.

La autoridad aprobará el convenio , cuando este cumpla con los requisitos marcados por las normas jurídicas; no sean contrarios a la moral, al derecho, ni a las buenas costumbres así como a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en terminos del artículo 110 de la misma Ley que a la letra dice " Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traén aparejada ejecución, lo que po-

drá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo , a elección del interesado. "

De este párrafo se entiende que la parte afectada no deberá promover un nuevo juicio con la finalidad de ver satisfecha su pretensión inicial , sino únicamente deberá elegir la vía por la cual solicitará el cumplimiento del convenio , como lo establece el precepto legal invocado , pudiendo ser la vía de apremio o el juicio ejecutivo .

El artículo en referencia continua diciendo :

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

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

De lo anterior se desprende que las partes pueden acudir voluntariamente ante la Procuraduría y celebrar convenio aún cuando no exista controversia alguna . (4)

Dentro de los requisitos que debe de contener un convenio celebrado ante la PROFECO , podemos mencionar los siguientes :

1. - Acreditar la personalidad con que se ostentan las partes, que suscriben el convenio, observando las siguientes características :

1.1. - Cuando se trata de persona física, se identificará cerciorandose que

la credencial o documento sea vigente y esté debidamente autorizado por - quien la expide, reconociéndose las partes mutuamente, la personalidad - con que se ostentan .

1.2.- Si se trata de persona moral, de la misma forma deberá de identificarse quien comparese en nombre del proveedor ; además , deberá de -- presentar poder notarial del cual se anotará las facultades que se le otor- gan en el mismo y del cual se agregará coña simple a los autos para su de- bida constancia legal,

1.3.- En el caso que el proveedor no acredite su personalidad , tratandose de causante menor o propietario de alguna negociación y estando de acuerdo las partes en celebrar convenio, se deberá de asentar en acta que el - consumidor reconoce la personalidad del compareciente, quien se obligará en forma personal, anotando sus generales y el requerimiento de la exhi- bición del documento con el cual demuestre haber dado cumplimiento a las obligaciones contraídas ,

1.4.- Tratandose de persona moral , si quien comparece no acredita fehucientemente la personalidad con la que se ostenta y existe la voluntad de celebrar convenio, según lo manifiesten los comparecientes, se puede cele- brar éste si es que quien dice comparecer por la parte proveedora se com- promete de manera personal, reservandose la autoridad la facultad de ci- tar de nueva cuenta a la persona moral para que comparezca por medio de su representante legal, en caso de incumplimiento a las obligaciones con- traídas. (5)

Es importante el acreditamiento de la personalidad de las partes ---

conforme a derecho, en las audiencias celebradas ante la Procuraduría , - para que, en caso de que contraigan obligaciones estas tengan plena validez jurídica .

En el caso de las personas que son propietarias de alguna negociación, aparte de su credencial o documento con que se identifiquen, es necesario exhibir los documentos que lo acrediten como propietario de la misma por ejemplo su registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Quando se trata de persona moral , quien comparese, deberá exhibir la escritura pública mediante la cual se acredite la existencia y determinen las facultades que se le otorgan al compareciente.

Quando una persona física acude en nombre y representación de otra persona física, bastará carta poder firmada ante dos testigos y en caso de personas morales se requerirá poder notarial, según lo establece el artículo 109 de la Ley en comento .

Si se diera el caso de que alguna de las partes no acreditara su personalidad, el conciliador puede optar por :

- a) Tener por no presentada a la parte que no acredite su personalidad conforme a derecho y hacer efectivo el apercibimiento con que fué requerido, y
- b) Celebrar la audiencia si las partes están de acuerdo y se reconocen mutuamente la personalidad y en el caso de celebrar convenio se comprometerán en forma personal, con los apercibimientos que marca la Ley respectiva, para el caso de falseamiento .

2. - También en el convenio celebrado ante la Procuraduría se deberá -

de especificar claramente, las obligaciones contraídas por las partes, la forma en que se cumplimentarán y el término que se concede para tal efecto, así como el bien sobre el cual recaerán, propietario, ubicación y todas las demás que según la naturaleza del convenio se requieran.

3.- El peritaje contemplado en el artículo 107 de esta Ley, puede servir de apoyo para allegarse de elementos necesarios para lograr la conciliación o bien se determine si es o no adecuado continuar con el procedimiento conciliatorio, pero, ningún convenio quedará sujeto a la realización o resultado de dictamen pericial, dicha diligencia deberá efectuarse y agotarse en el procedimiento conciliatorio.

Una vez elaborada el acta en donde se asienta el convenio celebrado, deberá ser firmada por ambas partes y turnarse al área de cumplimiento de convenios, o en su caso para que el proveedor exhiba la documental con la cual acredite haber dado cumplimiento a sus obligaciones contraídas en dicho convenio. (6)

Con lo anterior, se podrá dar por terminado el asunto ya que el problema es resuelto de común acuerdo entre las partes, viéndose beneficiados al resolver sus diferencias en forma rápida sin necesidad de acudir a un juicio que para las partes es complicado y en ocasiones costoso.

El procedimiento conciliatorio se agota una vez que se ha desarrollado conforme a lo establecido en los artículos del 111 al 116 de la Ley que no ocupa y cumpliendo con los principios fundamentales de la PROFECO.

La culminación positiva de la etapa conciliatoria se puede presentar cuando las partes celebran convenio, ya sea este, de cumplimiento total

en fecha futura o en forma tractosucesiva, tambien , por la satisfacción -
inmediata a la reclamación ,

Otra forma de agotarse la conciliación puede ser cuando la recla--
mación es presentada fuera de tiempo por el quejoso y la parte proveedora
hace valer sus excepciones, solicitando a la Procuraduría deje de conocer -
del asunto, por falta de competencia y el expediente sea turanado al archi-
vo genral como asunto concluido , en cumplimiento de lo establecido en el -
artículo 105 de la Ley.

b) PROCEDIMIENTOS EN CASO DE NO LLEGAR A LA
CONCILIACION .

Puede ser que agotado el procedimiento y no obstante el esfuerzo -- del conciliador, las partes no logren dirimir su controversia , debido a que la pretensión del quejoso sea excesiva y la parte proveedora no este en disposición de satisfacer la reclamación presentada en su contra, o simplemente el proveedor se niega a conciliar, entonces, el conciliador exhortará a las partes para que designen como arbitro a la PROFECO, o a algún otro arbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto conforme lo establece el artículo 116 de la Ley.

En el CAPITULO XIII , Sección Tercera de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada el 24 de diciembre de 1992, se contempla el procedimiento arbitral .

El juicio arbitral en terminos generales, se puede entender, como el procedimiento , mediante el cual las partes en conflicto determinan someter a un tercero denominado árbitro, para que lo resuelva conforme a -- derecho .

Conforme a la Ley en sus artículos 116, 117, 118, 119, 120, 121 y - 122, el arbitraje puede ser a elección de las partes en amigable composición o en estricto derecho .

En ambos casos, se debe de señalar con precisión los puntos esenciales de la controversia .

En el arbitraje en amigable composición debe constar lo siguiente :

1. - La identificación y la acreditación de la personalidad de las partes.
2. - Los puntos esenciales de la controversia.
3. - Que el árbitro es en amigable composición .
4. - El árbitro tiene facultades de resolver en conciencia y buena fé guar
dada sin sujetarse a reglas legales .

En el arbitraje en estricto derecho debe constar :

1. - La Identificación y acreditación de la personalidad de las partes .
2. - Que el arbitraje es en estricto derecho.
3. - Los puntos esenciales de la controversia u objeto del negocio arbitral .
4. - Las reglas que regirán el procedimiento. Aplicandose en forma su
pletoria a la Ley, el Código de Comercio y a falta de disposiciones de este Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable .

Para el desarrollo del juicio arbitral , se debe fijar el negocio ar--
bitral, la presentación de la demanda y en su caso la contestación ; pruebas;
la admisión y desahogo de las pruebas que así lo requieran; y una vez cum-
plidos estos trámites se emita el laudo o sentencia arbitral .

Una vez emitido el laudo arbitral, debe de cumplimentarse o ini--
ciar su cumplimiento dentro de los quince días siguientes a la fecha de su
notificación . Las partes pueden, antes de dictarse el laudo, celebrar con
venio y dirimir su controversia sin que medie obstaculo alguno .

En caso de no darse cumplimiento voluntario al laudo arbitral e--
mitido por la Procuraduría, por tener fuerza de cosa juzgada y traer apa-
rejada ejecución, a elección del interesado puede promover su incumpli--

miento ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio -- ejecutivo . Aclarando que estos trámites no le corresponden al árbitro .

En este procedimiento se pueden imponer sanciones hasta por 2,500 veces el salario mínimo general vigente , y en casos particularmente graves, clausura hasta por 15 días, previo agotamiento del procedimiento --- prevista en la Ley Federal de Protección al Consumidor . (7)

En el caso de no haber consenso de las partes para someterse al -- arbitraje ante la Procuraduría, no obstante que el conciliador actuante les señaló las ventajas que esto atraería, se dejarán a salvo los derechos de - ambas partes para que los hagan valer por la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, esto es , demandar a la contraparte ante el organo jurisdiccional correspondiente, ya sea en vía civil, mercantil o penal, denunciando los hechos como constitutivos de delito.

Si al analizar el motivo de la reclamación la autoridad se percata - de la existencia de una posible violación a los preceptos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor; el conciliador turnará el expediente para que se de inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley , - otorgandole a la parte proveedora 10 días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, tratando de desvirtuar la queja del consumidor, mismos que contarán a partir de la fecha de notificación.

Concluido el desahogo de las pruebas, la procuraduría otorgará al - presunto infractor 2 dias hábiles para que presente sus alegatos .

Pasado ese período de 12 días y tras analizar el asunto , la PROFECO

estará en condiciones de emitir una resolución administrativa , o sea, el documento jurídico mediante el cual se le aplica una sanción .

Cuando no existan los elementos para determinar que el proveedor violó la Ley Federal de Protección al Consumidor , se emite el documento -- llamado resolución absolutoria en cambio, cuando se ha comprobado la infracción, será condenatoria por lo que se le deberá de aplicar al infractor una sanción .

El Procedimiento por Infracciones a la Ley se encuentra contemplado - en el CAPITULO XIII , Sección Cuarta , artículo 123 y 124 de la misma Ley.

La finalidad del Procedimiento por Infracciones a la Ley es defender los intereses jurídicos del consumidor que acude a la PROFECO en busca de -- solución a sus problemas pues, todavía existe la posibilidad de resolver el asunto a través de este procedimiento . (8)

c) MEDIOS DE APREMIO

Los medios de apremio son los instrumentos que la Ley establece para que la Procuraduría haga cumplir coactivamente sus determinaciones.

La Ley establece las facultades de la Procuraduría para la aplicación de las medidas de apremio que a la letra dice :

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

- 1.- Multa por el equivalente de una hasta docientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que obedezca el mandato respectivo ; y
- II.- El auxilio de la fuerza pública . " (9)

Para la aplicación de las medidas de apremio se requieren tres elementos :

- 1.- Una determinación fundada y motivada en la PROFECO, que ordene a proveedor una conducta específica, por ejemplo; comparecer a una audiencia, presentar un informe, entregar un bien o presentar la información necesaria que les sea requerida para sustanciar los procedimientos a que se refiere la Ley .
- 2.- Un apercibimiento efectuado por la misma Procuraduría a la persona requerida, que consiste en advertir que de no llevar a cabo la acción se impondrá alguno de los medios de apremio señalados en la Ley, y
- 3.- Si no se cumpliera con la conducta ordenada, la PROFECO puede impo

ner una multa , o bien, solicitar el auxilio de la fuerza pública para que se presente el proveedor demandado . (10)

d) RECURSOS Y SANCIONES

RECURSOS

El recurso es un derecho de instancia del particular, éste es, un instrumento , previsto por la Ley que tiene como finalidad verificar la legalidad de los actos que emite la autoridad administrativa y que el particular considera contrarios a derecho . Consecuentemente, la impugnación se dirige a obtener una nueva revisión, con el objeto de que el mismo organo emisor u otro superior lo revoque o modifique, si se encuentra demostrada la ilegalidad del acto, o, de contrario, lo confirme.

El objeto fundamental del recurso administrativo es controlar la actividad de la autoridad para que ésta se ajuste a las disposiciones contenidas en la Ley .

Es un instrumento de impartición de justicia administrativa , porque garantiza el derecho de audiencia del gobernado y controla la legalidad de los actos administrativos .

La incorporación del recurso administrativo dentro del orden jurídico positivo tiene las siguientes ventajas :

1. - Permitir a la autoridad emisora revisar sus actos antes de que sean sometidos al conocimiento de un órgano jurisdiccional ;
2. - En la sustanciación del mismo, la autoridad administrativa puede detectar o conocer las lagunas o vicios de técnica legislativa de la Ley respectiva, que quizás no convenga que se exhiban ante un tribunal ;
3. - Se depuran los asuntos y se evita un recargo en las labores de los -

tribunales, y

4. - Si la razón le asiste al recurrente, será más expedita la gestión administrativa que un proceso ante órganos jurisdiccionales.

La doctrina señala la existencia de diversas clases de recursos jerárquicos y así tenemos el " recurso de súplica " , los " recursos económicos administrativos " y el " recurso de revisión " . (11)

La Ley Federal de Protección al Consumidor contempla en su CAPITULO XV , intitulado de Recursos Administrativos " , el recurso de revisión que es de los llamados jerárquicos porque se promueve ante una autoridad superior, con el objeto de que modifique o revoque la decisión de una autoridad inferior .

En su artículo 135, la Ley estipula, que contra las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de la Ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer por escrito recurso de revisión, así mismo , el 115 establece que los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno, así como tampoco los acuerdos que aprueben convenios celebrados por las partes .

Cabe señalar que por acuerdo de trámite, para los efectos del artículo 115, deben de entenderse aquellas determinaciones que emite el conciliador con el fin exclusivo de impulsar o concluir el procedimiento y en los cuales no imponga medidas de apremio a cualquiera de las partes .

También se encuentran excluidas de este recurso de revisión, las resoluciones dictadas durante el procedimiento arbitral, en virtud que el artículo 122 señala que en contra de estas procede el recurso de revoca--

ción y que el artículo 142 establece la improcedencia del recurso de revisión contra laudos arbitrales .

De igual manera se encuentran excluidos del recurso mencionado, las resoluciones emitidas al resolver algún recurso , como lo indica el -- artículo 143 .

En cuanto a los requisitos que debe de observar el recurso de revisión , del artículo 135 se desprende que estos se refieren al tiempo, a la forma y a su contenido . En relación al tiempo, el recurrente tiene un plazo de 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surtió efecto la notificación de la resolución recurrida, para presentarlo .

En relación a la forma, el mismo artículo indica que el recurso deberá presentarse por escrito .

El contenido deberá de expresar con claridad los agravios que se causan con el acto impugnado, así como la petición del particular que consistirá en solicitar la modificación , revocación o anulación del acto impugnado . De igual manera, deberá de referir con toda precisión cuál es el acto reclamado y que autoridad fué la que lo emitió pues este último dato servirá para determinar posteriormente, al superior jerárquico al que le corresponda resolver el recurso . (12)

El escrito de recurso deberá ir firmado por la persona afectada por la resolución administrativa o por quien acredite tener la representación legal, como se desprende del contenido del artículo 140 parrafo tercero .

Cabe señalar que la autoridad ante la cual debe de presentarse el recurso , será precisamente ante la misma autoridad que emitió la resolu

ción que se impugna, como lo establece la Ley en su artículo 136 .

Si el recurrente en su escrito ofrece pruebas , se le otorgará un --plazo no menor de 8 ni mayor de 30 días para su desahogo, concluido el pe-
río do , la autoridad resolverá dentro de los 5 días siguientes .

El recurso de revisión , suspenderá la ejecución de la resolución -
impugnada respecto al pago de multas, y solo se suspenderá cuando dicha -
suspensión sea solicitada por el recurrente; que el recurso se haya admi-
tido y además , que al otorgarse no se ocasione la continuación de actos -
que causen violación a la Ley, y no causen daños o perjuicios a terceros ,
o en tal caso que dichos daños se garanticen .

SANCIONES

Relacionado a los procedimientos que se siguen ante la Procuradu-
ría Federal del Consumidor, las sanciones tienen como finalidad primor-
dial castigar las infracciones en las que incurren los proveedores de bie-
nes y servicios, en relación con los deberes que les imponen la Ley .

Ya no se busca un cumplimiento coactivo, sino sancionar la infrac-
ción administrativa que se ha cometido .

El tipo de medidas sancionadoras en el ámbito administrativo, de -
acuerdo a la Ley, son básicamente tres : la multa, la clausura y el arres-
to administrativo .

Debemos de entender como multa la sanción pecuniaria que consis-
te en la imposición del deber de pagar una suma determinada de dinero -
normalmente calculada en el equivalente de ciertos días de salario mínimo .

La Ley Federal de Protección al Consumidor , preve tres niveles - de sanciones económicas : de 1 a 800 , de 1 a 1,500 y de 1 a 2,000 veces - el salario mínimo vigente general para el Distrito Federal , aplicables, se gún el mandato legal violado , debiendose girar aviso a la oficina recaudadora correspondiente a la tesoreria de la localidad y, en caso de reincidencia, la sanción podrá ser hasta por el doble de las medidas mencionadas , cuando el mismo infractor incurra 2 , o más veces en la violación del mismo ordenamiento legal, en el término de un año , el cual se contará a partir del día en que se cometió la primera infracción, según lo establecen los artículos 126 , 127, 128, 129 y 130 de la misma Ley .

La clausura es más severa que la multa, ya que además del cierre de las oficinas administrativas, y en algunos casos de los propios establecimientos, también produce efectos de tipo pecuniario al impedirsele percibir ingresos con motivo de sus actividades comerciales durante un tiempo determinado .

La Ley en su artículo 128 , aclara que la clausura se aplicará en casos particularmente graves, hasta por quince días y que al igual que las sanciones económicas podrá ser hasta por el doble de la medida .

Al arresto administrativo se le conoce como privación de la libertad y se aplica en casos especialmente graves, como el ocultamiento o el encarecimiento de artículos de primera necesidad .

Cuando se recurre al mecanismo legal antes mencionado únicamente como sanción, la Ley exige que la autoridad tome en cuenta las actas levantadas por la PROFECO o condición económica del infractor, entre otros.

Pero cuando se empleó la multa o el auxilio de la fuerza pública como medio de apremio, no son exigibles estos requisitos, ya que si en la sanción se -- procura ser proporcional a la infracción y a la conducta del proveedor, en el medio de apremio no hay razón para que exista esa proporcionalidad; -- simplemente se dicta para lograr el cumplimiento forzoso de la orden emitida por la PROFECO. (13)

Para la imposición de las sanciones, deberá de tomarse en cuenta -- la condición económica del infractor; el carácter intencional de la infrac-- ción; si es reincidencia; la gravedad de la violación y el perjuicio ocasionado al consumidor y a la sociedad en general .

La Ley establece en su artículo 134, que la autoridad que haya impuesto la sanción podrá reducirla, condonarla o conmutarla a solicitud del interesado sin que esta petición constituya un recurso .

NOTAS

1. - Revista del Consumidor, Ed. Ediciones Especializadas Mexicanas , México julio de 1994, p. 6 .
2. - Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente, Ed. PACSA , - México 1993, Art. 25, 112 y 123 .
3. - Ibid. , Art. 112 párrafo segundo .
4. - Ibid. , Art. 113 y 110 .
5. - Fuente, Dirección General de Quejas y Conciliación de la Procuraduría Federal del Consumidor , México .
6. - Ibid.
7. - Manual de Arbitraje, Dirección General de Arbitraje y Resoluciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, México 1994, p. 1, 2, 3 y 4 .
8. - Fuente, Dirección General de Arbitraje y Resoluciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, México .
9. - Ley Federal de Protección al Consumidor , vigente, Ob. Cit. , Art. 25 .
10. - Revista del Consumidor, Ed. Ediciones Especializadas Mexicanas , México agosto de 1993, p. 8 .
11. - Manual de Recursos , Dirección General de Arbitraje y Resoluciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, México, p.p. 4, - 5 y 6 .
12. - Ibid. , p. 11 .
13. - Revista del Consumidor, Ob. Cit.

CONCLUSIONES

- A lo largo de la historia en el mundo podemos encontrar antecedentes de la protección a los consumidores, hallando los más remotos en el antiguo Derecho Romano en donde se protegía al consumidor bajo la denominación de comprador, como se hacía en el Edicto Edilicio, siendo el aedil una autoridad cuyas funciones eran las de cuidar los mercados, pesas, medidas e imponer sanciones. También en el Derecho Azteca existían normas protectoras de los compradores así como autoridades para hacerlas cumplir, como sucedía en el mercado de Tlatelolco en donde los Magistrados formaban un Tribunal de Mercado, obteniéndose un gran control en las relaciones de comercio debido a la severidad y prontitud de las sanciones que se aplicaban a quienes cometían fraude en los contratos o en las medidas preestablecidas, con motivo de las quejas presentadas.

A la caída del Imperio Romano los pueblos bárbaros elaboraron sus propias costumbres siendo los primeros los mercaderes, pero como el Feudalismo era un sistema muy cerrado al comercio, ya que lo que se producía se consumía, los mercados permanentes se hicieron innecesarios funcionando las ferias periódicas, siempre vigiladas por gente del señor feudal.

- El avance de las ciencias y la tecnología a obligado a los legisladores a regular todas las innovaciones en las relaciones de consumo, ya que estas nuevas formas de producción crea hábitos y sistemas de vida que provocan un desmedido consumismo innecesario, situación que se da a nivel internacional, obligando a todos los países, independientemente de la Tendencia --

Política, a crear un derecho de protección al consumidor y autoridades responsables de la aplicación y vigilancia de las leyes creadas.

- En nuestro país en la actualidad existe la Ley Federal de Protección al Consumidor la cual recibió una gran influencia del Ombudsman sueco, siendo una recopilación de derechos de protección al consumidor, que ya existían y existen dispersos en otros ordenamientos, pero que se conjuntan en un solo cuerpo jurídico. Algunas de estas normas se encuentran dispersas en el Código Civil, Código de Comercio, Código Penal y Otros, esta Ley contiene normas de todas estas ramas, encontrándose en ella una regulación más clara y más apegada a la cuestión del consumo. En lo que no está previsto por la Ley se puede acudir a estos Códigos los cuales, sirven en forma supletoria de la misma.

- La Ley Federal de Protección al Consumidor, contiene normas imperativas en las que establece procedimientos administrativos, por medio de los cuales se determina la imposición de medidas de apremio y sanciones en caso de desacato y violaciones a la misma, siendo la conciliación el fin primordial, estando más interesada en que los proveedores les cumplan a los consumidores, que en imponer una sanción que pudiera dañar sustancialmente el patrimonio de un proveedor pequeño, o que un proveedor grande la recurra. Es difícil que lo que no se pueda lograr en la etapa conciliatoria, se pueda conseguir con la resolución administrativa, la cual se limitará a imponer la sanción que le corresponda al proveedor por la infracción o infracciones cometidas a la Ley.

- En la nueva Ley se distingue con toda precisión, el procedimiento con

ciliatorio que se sigue ente la Procuraduría para el cual se precisan nuevas reglas para hacerlo más ágil, más efectivo en beneficio de las partes, el procedimiento arbitral el cual puede ser en amigable comosición o en estricto derecho así como al procedimiento por infracciones a la Ley.

- Las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, se han fortalecido para que sean una PROFECO en todo el sentido de la palabra las cuales, cuentan con todos los recursos para serlo y sobre todo cuentan con todas las facultades que otorga la Ley a la Procuraduría Federal del Consumidor a nivel Delegacional de tal manera, que sean cada una de las Delegaciones quienes atiendan en cualquier asunto que sea presentado a la Procuraduría , desde su inicio hasta su final .

- La Procuraduría Federal del Consumidor tiene gran importancia porque, por su propia naturaleza, es un organismo de procuración de justicia alternativo al Poder Judicial. En la vida diaria la población encuentra en la Profeco una instancia que no solo vigila que las relaciones de consumo se realicen conforme a la equidad y la seguridad jurídica, sino que resuelva sus problemas , de manera expedita y eficaz, mediante la conciliación.

- No obstante las finalidades para las cuales fué creada la Ley Federal de Protección al Consumidor , así como la Procuraduria Federal del Consumidor, creada para velar la correcta aplicación y vigilancia de la Ley, - ambos encaminados para proteger al consumidor, evitando abusos por parte de los proveedores, sin limitar la libertad de quienes ejercen el comercio de manera honesta y lisisita, en la práctica se observan constantes anomalias en los actos emanados por los funcionarios públicos encargados de -

representar a la población consumidora, mediante el ejercicio de las facultades que la propia Ley, los Estatutos y el Reglamento les confiere, ya que con frecuencia se cometen violaciones a las disposiciones conferidas en la Ley, así como otros ordenamientos legales que rigen nuestra sociedad, -- consecuencia de su indebida interpretación, aplicación, apasionamiento o ignorancia, toda vez que algunos actos carecen de los requisitos de fundamentación y motivación previstos en los Artículos 14 y 16 constitucionales que todo acto de autoridad debe de contener, por lo que los legisladores habiendo tomado en consideración tales circunstancias, plasmaron en la Ley Federal de Protección al Consumidor, medios de defensa en favor de las personas que pudiesen ser afectadas por las resoluciones dictadas con fundamento y demás disposiciones derivadas de ella, a efecto de que se puedan recurrir oportunamente, por escrito presentado ante la autoridad inmediata superior de la responsable con los requisitos que la misma Ley señala .

- Aún cuando la nueva Ley ha mostrado cambios positivos como lo es la creación del Procedimiento Por Infracciones a la Ley, la actualización de las sanciones a imponer en veces salarios mínimos vigentes en el Distrito Federal y la transferencia del total del patrimonio así como de los recursos del Instituto Nacional del Consumidor a la Procuraduría Federal del Consumidor, entre otros, estos se ven disminuidos por una inadecuada selección del personal y falta de estímulo a los que han servido leal y honestamente a la Procuraduría, a quienes están encargados por velar la debida aplicación de la Ley. De corregirse estos errores, el desarrollo de los procedimientos que se ventilan ante la Procuraduría sería más adecuado y se ganaría la

confianza de la población consumidora al acudir a la Procuraduría Federal del consumidor para hacer valer sus derechos , al encontrarse con servidores públicos honestos y conocedores del trabajo que se les ha encomendado , lograndose así los anhelos de la clase a quien está dirigida tal protección .

- Se ha dado el caso que algunos conciliadores por su falta de prudencia , experiencia o mala información , de entrada , están buscando como y porque aplicarle alguna medida de apremio al proveedor, malogrando con esto una posible y rápida conciliación , desprestigiando con su comportamiento a tan honorable Institución , debiendose capacitar a tales personas y orientarlas para que dejen de buscar motivos para saturar de multas excesivas y violatorias de las garantías de legalidad consagradas en los Artículos 14 y 16 Constitucionales , contemplando los extremos que marca la Ley para la aplicación de las sanciones y no infrinjan lo establecido en el Artículo 22 de nuestra carta magna, debiendo sobreseer cuando el proveedor logre acreditar que el consumidor no tiene fundamento alguno para exigir las prestaciones reclamadas .

- Por el carácter proteccionista que tiene la Procuraduría, lleva a que los consumidores en ocasiones exageren en sus pretensiones y sientan no solo que les asiste un derecho, sino que por el simple hecho de presentar la queja ya se les ha reconocido y otorgado, y adopten una postura dura y cerrada ante el proveedor, obteniendose de este una negativa total a cualquier arreglo, para lo que el conciliador deberá de mantener una postura neutral ante esta situación y dirigir su actividad a la búsqueda de la conciliación , centrando a las partes en lo que a derecho les corresponde .

- Debido a que la Procuraduría Federal del Consumidor no tiene facultades de ejecutorización de los laudos que dicta, debiéndose promover ésta ante los tribunales ordinarios, en todo momento del procedimiento conciliatorio, se deja abierta la pauta de acudir ante los tribunales ordinarios, si una de las finalidades de la creación de este procedimiento ante la Procuraduría es la rapidez y eficacia, como consecuencia en la realidad en algunas ocasiones no funciona debidamente, ya que los juicios son tardados y a veces no son resueltos debidamente, perdiéndose la credibilidad, por parte de algunos consumidores, por no haber visto satisfecha su pretensión, al acogerse a la protección de la Procuraduría Federal del Consumidor.

- También en ocasiones se pueden ver ineficaces las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor, por algunos consumidores, al no obtener resultado positivo, en la medida que se ha condicionado su éxito a los resultados que se obtengan a través de la conciliación o el arbitraje ya que si el proveedor de bienes o servicios se niega a conciliar y aceptar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor como árbitro, independientemente que de autos se desprenda una posible violación a los preceptos contenidos en la Ley y que al proveedor se le sujete al Procedimiento por Infracciones a la Ley, tal organismo deberá dejar a salvo los derechos de las partes para que los ejerciten en la vía que más convenga a sus intereses, cosa que difícilmente se hace por parte del consumidor, ya que casi siempre afectado por un problema de mínima cuantía o por no contar con recursos económicos suficientes, la sola presentación de la demanda le resulta

en el aspecto económico excesiva para promover un juicio ante los tribunales competentes, perdiendo el interés jurídico y por ende la renuncia a hacer valer sus derechos.

- En el procedimiento conciliatorio previsto en la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, se puede observar su claridad y sencillez, para que autoridades y particulares en conjunto tratemos de encontrar en forma pronta y expedita, solución a la problemática existente en nuestro país, logrando la seguridad y sobre todo la equidad en las relaciones de consumo sin obstáculos que pudiesen malograr la conciliación, como puede suceder en un procedimiento largo, complicado y oneroso .

BIBLIOGRAFIA

- A. Bravo González, Sara Bialostoski . Compendio de Derecho Romano, Ed. Pax-México, 6a Edición, México 1973.
- Digesto, A D'ORS F. Hernández Tejero, P. Fuenteseca, M. García Garrido y J. Purillo, Ed. Aranzandi , Pamplona 1968.
- Alcalá-Zamora y Castillo Niceto, Proceso Autocomposición y Autodefensa , Ed. UNAM, 2a Edición, México 1970.
- Alcalá-Zamora y Castillo Niceto. Estudios Diversos de Derecho Procesal, Ed. Librería Bosch, Barcelona 1987.
- Alsina, Hugo. Tratado Teórico Práctico de Derecho Procesal Civil y - Comercial , Ed. EDIAR, Buenos Aires 1963 .
- Cristobal Montes, Angel. Curso de Derecho Romano, Estudios de Derecho Civil, Caracas, Universidad Central de Venezuela, 1970.
- Becerra Caletti, Rodolfo. La Protección al Consumidor en México -- S/E , México 1984 .
- Carnelutti, Francesco. Instituciones de Derecho Procesal Civil, Ediciones Jurídicas Europa-América, Buenos Aires 1959.
- Cortés, Hernán. Cartas de Relación de la Conquista de México, Ed. - Porrúa, México 1963 .
- De Pina Vara, Rafael. Diccionario de Derecho, Ed. Porrúa, 18a Edición, México 1992.
- De Pina Vara, Rafael y Castillo Larrañaga, José. Instituciones de -- Derecho Procesal Civil, Ed. Porrúa, México 1981.
- Domínguez Vargas, Sergio. Teoría Económica, Ed. Porrúa, 9a Edición, México 1981 .
- GómezAlvig, Faustino. Diccionario de Derecho Romano, Ed. REUS, Madrid 1948 .
- Gómez Lara, Cipriano, Teoría General del Proceso, Ed. UNAM, 3a Reimpresión, México 1981.

- J. Coutere, Eduardo. Fundamentos de Derecho Procesal Civil, Ed. De palma, 14a Reimpresión, Argentina 1988.
- López Austin, Alfredo. La Constitución Real de México-Tenochtitlán, - Ed. UNAM, Instituto de Historia, Seminario de Cultura Náhuatl, Méxi-- co 1961.
- Moreno Sánchez, Guillermo. La Conciliación y el Arbitraje en la Ley - Federal de Protección al Consumidor, Foro No. 13 Abril-Junio, Barra Mexicana de Abogados, México 1978 .
- Ovalle Favela, José. Teoría General del Proceso, Ed. HARLA, 2a Edi-- ción, México 1994.
- Palacios Luna, Manuel R. El Derecho Económico en México, Ed. Po-- rruá, México 1985.
- Pallares, Eduardo. Diccionario de Derecho Procesal Civil, Ed. Po--- rruá , 11a Edición, México 1978 .
- Perenne, Henri. Historia Económica y Social de la Edad Media, Ed. - FCE, México 1939 .
- Rabasa, Oscar. Derecho Angloamericano, Ed. Porrúa, 1a Edición, -- México 1944.
- Rowat C, Donald. El Ombudsman, Ed. FCE, 1a Edición, México 1973.
- Soustelle, Jacques. La Vida Cotidiana de los Aztecas en Vísperas de - la Conquista, Ed. FCE, México 1956.
- Tigar E. y Madeleine R. Levy. Estructuras Económicas y Modelos -- Jurídicos en América Latina, Ed. Siglo XXI, México 1979 .
- Toffler, Alvin. La Tercera Ola, Ed. Edivisión, 1a Edición, México - 1984 .
- Torres Díaz, Guillermo. Teoría General del Proceso, Ed. Cardenas - Editores y Distribuidor, 1a Edición, México 1987 .

LEGISLACION

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Diario Oficial de la Federación, México 24 de agosto de 1994 .
- Iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor, Ed. Solidaridad, México 1976 .
- Ley Federal de Protección al Consumidor (abrogada) , Talleres Gráficos de la Nación , México 1982.
- Ley Federal de Protección al Consumidor (vigente) , Ed. PACSA , - México 1993 .
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Diario Oficial de la Federación, México 23 de agosto de 1994 .

OTRAS FUENTES

- Aguilera Ramos, Agustín , La Protección de los Consumidores, Revista de Derecho Mercantil No. 161-162, México 1981 .
- Archivo General de la Procuraduría Federal del Consumidor , México .
- Boletín de Prensa de la Procuraduría Federal del Consumidor, No. 161, México 1994 .
- Dirección General de Arbitraje y Resoluciones de la Procuraduría Federal del Consumidor , México .
- Dirección General de Quejas y Conciliación de la Procuraduría Federal del Consumidor , México .
- Manual de Arbitraje, Dirección General de Arbitraje y Resoluciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, México 1994 .
- Manual de Recursos , Dirección General de Arbitraje y Resoluciones - de la Procuraduría Federal del Consumidor, México .

- Mota Cienfuegos, María del Rosario. Mes de Actualización Jurídica, - Cuadernillo , PROFECO , México 1993 .
- Revista del Consumidor, Ed. Ediciones Especializadas Mexicanas , México julio de 1994 .
- Revista del Consumidor , Ed. Ediciones Especializadas Mexicanas , México agosto de 1993 .
- Consumidores en Francia , Revista del Instituto Nacional del Consumi-
dor , México .
- Santaella López, Manuel . Protección Jurídica de los Consumidores, --
Revista de Documentación Jurídica No. 16 , México 1977 .