

137
2ej

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE DERECHO



DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

TESIS PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A
MARIO DAVILA PEREZ

Ciudad Universitaria
México, Distrito Federal

1996.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A MI MADRE:
SRA. TERESA PÉREZ MARQUEZ
CON ADMIRACIÓN Y RESPETO,
GUÍA DE MIS PRIMEROS PASOS.

AL RECUERDO DE MI PADRE
RODOLFO DÁVILA GONZÁLEZ

A MI ESPOSA:
LILIA FUENTES BETANCOURT
POR SU APOYO Y COMPENSIÓN
EL CUAL AGRADEZCO INFINITAMENTE.

A MI HIJA:
CRISANTEMA DÁVILA FUENTES
GRACIAS POR EL APOYO DECIDIDO
AL DESARROLLO DEL PRESENTE
TRABAJO.

A MIS HERMANOS Y SOBRINOS
POR AQUELLOS AÑOS DE NUESTRA
NIÑEZ.

CON AFECTO PARA MIS CUÑADOS

EMOCIONADAMENTE
A MI MAESTRO Y ASESOR
DEL PRESENTE TRABAJO
LIC. EDUARDO GALINDO BECERRA

CON INFINITO AGRADECIMIENTO
A MIS MAESTROS Y AMIGOS.

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
Antecedentes	
Exposición de Motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.	8
Naturaleza Jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor.	11
Derecho comparado.	15
CAPITULO II	20
Protección al Consumidor.	
Competencia y ámbito de aplicabilidad de la Ley Federal de Protección al Consumidor.	22
Sujetos que se obligan al cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.	28
Definición de Consumidor y Proveedor.	32
Objeto y finalidad de la Ley Federal de Protección al Consumidor.	34
Procedimiento Administrativo.	36
CAPITULO III	41
Etapas previas a la Conciliación	
Queja	41
Verificación	46
Notificación	50

	Informe	56
CAPITULO IV	Etapas de la Conciliación.	60
	Concepto e importancia de la Conciliación.	61
	Comparecencia de las partes.	66
	Las sanciones económicas que se imponen al proveedor por no rendir informe.	79
	Medidas de apremio impuestas a las partes en caso de no comparecer en audiencia conciliatoria.	83
CAPITULO V	El arbitraje.	86
	El arbitraje que contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor.	88
	La Resolución Administrativa.	101
	Resolución Administrativa.	103
NOTAS		109
CONCLUSIONES		112
BIBLIOGRAFÍA		114
JURISPRUDENCIA		119
LEGISLACIÓN		119
DIARIO OFICIAL		120

INTRODUCCIÓN

El Consumo como fenómeno mundial que vincula directamente a todas las sociedades en cada territorio o país, existiendo diversas formas y mecanismos para llevar a cabo actos de compra-venta o prestación de servicios que en la actualidad se multiplican de manera significativa.

Ante esta problemática la PROFECO se esfuerza por brindar al público en general asesoría jurídica, información de comportamiento comercial de proveedores, así como precios, calidad, pesos y medidas de productos domésticos.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, sirve de defensa a la clase consumidora, otorgando facultades a la PROFECO para que represente de manera colectiva e individual a éste, proponiendo medidas encaminadas a la protección, interviniendo como conciliadora o bien llevando a cabo procedimientos arbitrales, en amigable composición o en estricto derecho, por aquellas posibles controversias que existan entre proveedor - consumidor, y cuando no haya posibilidad de avenir a las partes en sus diferencias, la Institución Administrativa, por conducto de sus Delegaciones, podrá analizar los hechos que motivaron al levantamiento de la queja, con la intención de determinar si implican violaciones a los derechos e intereses del consumidor, e imponer en su caso las sanciones que bien pudieran corresponder.

En el primer capítulo describimos los antecedentes que dieron origen a la Ley Federal de Consumidor, así tomando en cuenta los diversos aspectos sociales y económicos que como fenómeno latente se da no sólo en nuestro país, sino a nivel mundial, es por ello que la mayoría de países preocupados por esta situación, a través de sus Gobiernos, han creado organismos para intervenir en la regulación de los asuntos de comercio entre proveedor y consumidor.

El segundo capítulo hace mención de la protección que la Procuraduría Federal del Consumidor, debe brindar precisamente a la clase desprotegida, ante los constantes abusos de los proveedores, la Ley del Consumidor cuyos preceptos van encaminados a cubrir las actividades comerciales que se desarrollan de manera cotidiana entre la gran población adquirente de bienes o servicios, en caso de que existiera controversia entre las partes contratantes, necesariamente el consumidor deberá ejercer su derecho por medio del Procedimiento Administrativo que se lleva a cabo ante la Institución.

El capítulo tercero se asientan las bases para poder llegar al procedimiento conciliatorio, es decir que antes de ello el quejoso debe levantar su reclamación, realizando la exposición del problema suscitado, para que la Institución lleve la diligencia de notificar al presunto proveedor, o en su caso la verificación y definitivamente la presentación del informe que la misma Ley determina y de esta forma completar las etapas previas, es importante que todo quejoso se encuentre enterado de los diferentes trámites a seguir ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

El capítulo cuarto trata acerca del procedimiento conciliatorio a través de sus diversas faces, así como de los criterios y opciones empleados por la Procuraduría para agotar la conciliación entre proveedor y consumidor, en la cual el funcionario actuante debe lograr el avenimiento de las partes para dirimir la controversia y evitar un juicio en lo futuro.

Finalmente el capítulo quinto analiza la figura del arbitraje como medio de resolver un litigio, mediante el procedimiento seguido ante la Institución, con la única finalidad de una pronta solución a los conflictos que hayan surgido entre las partes, dando por terminado el procedimiento arbitral, al agotarse el desahogo de las pruebas ofrecidas por el consumidor y proveedor para que finalmente se dicte el laudo que corresponda conforme a derecho, y para el caso de existir incumplimiento de algún convenio celebrado en la Procuraduría o simplemente por el hecho de no asistir en audiencia, el expediente es turnado a procedimiento administrativo, por posibles infracciones cometidas a la Ley y de esta manera dictarse la Resolución Administrativa.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

Una frecuente preocupación del Gobierno Mexicano ha sido la especulación y acaparamiento de bienes de consumo, así como el alza constante de precios sobre productos básicos de consumo, que repercuten desafortunadamente en los sectores sociales más desposeídos del país, siendo necesario la creación de un instrumento legal y administrativo con la finalidad de regular las actividades comerciales que ejerce el consumidor en beneficio de la población en general.

Dadas las diferentes causas económicas que existían en nuestro país el Ejecutivo Federal en el mes de noviembre de 1975, mandó al Congreso de la Unión una iniciativa de Ley denominada precisamente Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual fue aprobada y publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de Diciembre de 1975, entrando en vigor el día cinco de Febrero de mil novecientos setenta y seis, con los más nobles objetivos de abocarse sobre la defensa de los consumidores frente a los proveedores o prestadores de servicios.

Conteniendo preceptos tendientes a la protección de los consumidores contra cualquier abuso o situación injusta que pudiera lesionar a sus intereses frente a la voracidad de los comerciantes o prestadores de servicios.

Con la expedición de la Ley Federal de Protección al Consumidor se contrae el área del campo del derecho privado para integrarse dentro de la nueva legislación económica de interés social con fines de desarrollo y protección a los grupos más desamparados y desprotegidos de nuestra sociedad.

Antiguamente las transacciones y relaciones comerciales se contemplaban como un vínculo entre particulares vendedores y comprador en donde su repercusión no tenía más que un impacto limitado a esas partes y que eran precisamente ubicarse dentro del derecho privado para que pudiera ser materia civil o mercantil.

El Maestro Mario de la Cueva señala: "Si los hombres son como hermanos deben ser todos iguales y sino lo son en la realidad el más débil debe tener el derecho de que se le proteja." (1)

Es evidente considerar que este proyecto de Ley constituye un gran adelanto a la política del respeto y salvaguardía de los derechos del consumidor, a pesar de la buena intención del Gobierno del Presidente de la República Licenciado Luis Echeverría Alvarez, las grandes empresas hacen mella en la economía del frágil consumidor, por ser víctima constante de los fenómenos de inflación, la alza incontrolable de precios, la adulteración y baja calidad de los productos que se ofrecen en el mercado, la práctica de publicidad engañosa como medio de explotación a la vanidad de millones de consumidores.

En consecuencia los proveedores utilizan diversos mecanismos para el convencimiento del consumidor a fin de que adquiera bienes o servicios que ofrece marginando su libertad de compra o de determinado producto, es decir: que su elección esta dirigida por los medios de comunicación con publicidad tendenciosa y engañosa pagados por los empresarios que aprovechando los factores subjetivos manejando las siguientes determinantes:

- a) Los gustos y preferencias de los consumidores, influyendo en las costumbres, hábitos y cultura.
- b) El número de consumidores; es decir el aumento de la población, puesto que cada nueva persona que nace es un consumidor potencial.
- c) El precio de los productos sustantivos.
- d) Los ingresos de los consumidores." (2)

Por los grandes retos económicos, sociales, así como la avanzada tecnología, hacen que en nuestro país exista la necesidad de modernizar la estructura de la Procuraduría Federal del Consumidor con facultades de normatividad y fusionándose con el Instituto Nacional del Consumidor para evitar la duplicidad de funciones, por ejemplo el INCO proporcionaba asesoría jurídica, así como la capacitación y organización de consumidores para proteger la economía familiar, la manera de como realizar una denuncia ante la especulación en productos de consumo inmediato, alteración de precios oficiales en el gas, pan, tortilla, etc., proponía la manera de educación de consumo que demasiada falta hace en

nuestro país, con la fusión de ambas Instituciones estas tareas quedan totalmente unificadas.

Este proyecto de Ley es parte fundamental de una política determinada a la protección de las mayorías, como instrumento necesario para corregir vicios y deformaciones de nuestro aparato distributivo, para impulsar la actividad productiva.

El Ejecutivo Federal mandó en el mes de noviembre de 1992, al Congreso de la Unión un nuevo proyecto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que las normas que reglan a la Ley de Diciembre de 1975 empezaban a ser obsoletas, notándose un vacío jurídico que en realidad protegiera los intereses del consumidor, buscándose de esta forma la actualización de una Ley que efectivamente respondiera a la problemática que presenta el consumidor, en consecuencia el día 24 de Diciembre de 1992 en el Diario Oficial de la Federación es publicada la nueva Ley entrando en vigor al siguiente día de su publicación, quedando abrogada la misma del año de 1975.

Además de la publicación de la nueva Ley, fue que hasta después de más de dos años se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento y Estatuto Orgánico de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Procuraduría Federal del Consumidor, en fecha 23 y 24 del mes de agosto de 1994, respectivamente.

Es importante destacar que el consumo es una actividad necesaria en todo ser humano puesto que mediante ella logramos satisfacer y mantener nuestra vida cotidiana para subsistir dando como resultado que de cualquier forma todos somos consumidores de bienes y servicios bajo diferentes criterios, por ejemplo en gustos y maneras de adquirir determinados productos, mismos que están expuestos a una diversidad de abusos y atropellos que pueden ser en un momento determinado por la nula calidad de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado que también van desde el aumento constante de precios muy de moda actualmente sin menospreciar que en algunos casos el adquirente recibe malos tratos por parte del proveedor así como de los engaños constantes de comerciantes y publicistas.

En México hasta antes de 1975, no existía una Ley específica que viniera a regular los actos comerciales de compra venta entre proveedores y consumidores, estas relaciones en ocasiones respondía únicamente a la buena voluntad de ambas partes; las diversas legislaciones existentes en nuestro país establecían derechos y obligaciones tanto para el que adquiere

como al que ofrece bienes y servicios, ya que estas se encontraban dispersas en sus diferentes capítulos de los Códigos ya fuera Civil o Mercantil, resultando difícil de consultar además se presentaba otro problema aún mayor que los artículos contemplados dentro de las múltiples leyes, no eran expresamente para defender o proteger al consumidor, dando como resultado que se suscitarán anomalías en las relaciones de compra venta o prestación de servicios naturalmente el consumidor se sentía desamparado ante dicha situación de no sentirse protegido por alguna Institución.

Este nuevo proyecto de la Ley Federal de Protección al Consumidor se inspiró en la filosofía que contempla nuestra Constitución, puesto que incorpora por primera vez en el Constitucionalismo Moderno los derechos que ha de proteger a los grupos sociales, partiendo de los artículos 27 y 123, de la Constitución General de la República Mexicana, de donde derivan las leyes reglamentarias que protegen a los sectores más débiles de la población o que imprimen a la propiedad privada las modalidades que dicta el interés público, destacan igualmente la legislación laboral en donde la clase trabajadora busca la forma de organizarse para la adquisición de bienes o servicios procurando el fortalecimiento de los sistemas de comercialización social a través de almacenes populares y tiendas sindicales.

La iniciativa de Ley presenta un carácter innovador con la finalidad y propósito de trasladarlo al ámbito del derecho social, para regular además algunos aspectos de la vida económica en particular los actos de comercio que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones de derecho privado.

En lo que refiere a los artículos 27 y 123 Constitucionales no significa que la multitudada Ley encuentre en ellos su fundamento legal puesto que únicamente fueron la inspiración del legislador para su creación y si en todo caso su fundamento jurídico se encuentra en la Fracción X del Artículo 73 de nuestra Carta Magna.

La Ley afirma que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene el deber de velar por la libertad del interés colectivo en lo que respecta a la adquisición de bienes o servicios, encargada de promover y proteger los derechos del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedor y consumidor.

Frente al derecho privado que se funda en principios de igualdad entre las partes suponiendo que exista siempre libertad de contrato, aparece la ley Federal de Protección al Consumidor, con su carácter social tomando

en cuenta las desigualdades existentes entre los que contratan bajo estos parámetros existe la intervención activa del estado como vigilante de estas relaciones para un mejor desarrollo socioeconómico de nuestro país.

La iniciativa de Ley que se propuso tiene la obligación de promover la adecuación o transformación de las estructuras jurídicas, que permitan la defensa eficaz de los intereses del consumidor, en una aspiración primitiva del hombre por buscar justicia, y así hacer uso del derecho como un instrumento generador de igualdad y equilibrio social.

El proceso inflacionario mundial y sus graves repercusiones en nuestro país agravados por contradicciones internas y defectos de la estructura económica, así como las prácticas negativas en muchos casos ilícitas que observan en la intermediación de mercancías que se ha venido generando situaciones que vulneran la economía de consumidores mexicanos.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En el mes de noviembre de 1975 el Ejecutivo Federal en su exposición de motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor expuso: "Desde que el proceso inflacionario mundial comenzó a incidir en nuestro país, las organizaciones de trabajadores plantearon al Ejecutivo Federal la urgencia de tomar medidas tendientes a la protección del poder adquisitivo de los grupos de menor ingreso estas forman un todo coherente de acciones sociales administrativas y legislativas que fueron propuestas el año de 1973 y que han sido sometidas en diversas ocasiones al dialogo y a la consulta con los sectores interesados.

Las disposiciones que esta nueva Ley eleva a la categoría de normas de derecho social, buscan moderar la autonomía formal de la voluntad para salvaguardar la auténtica libertad y asegurar la realización de la justicia, frente al derecho privado, que se funda en el principio de igualdad entre las partes supone que éstas son siempre libres para contratar; reconoce que la libertad de contratación cuando esas desigualdades existen, no conduce a la justicia y por ello convierte a la relación entre particulares en un hecho social que afecta intereses colectivos ameritando indiscutiblemente que el Estado intervenga.

Las disposiciones de la Ley son de carácter irrenunciable e imperativas y que en consecuencia no sólo deroguen a cualquier disposición que se les oponga sino que prevalezcan sobre cualquier otra norma que rija esta materia y que sean nulos cualquier pacto, costumbre, práctica o uso en contrario.

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

Evitar toda publicidad que no corresponda a las características reales del producto o servicio, o el ofrecimiento de garantías que no se cumplan, la prohibición del cobro indebido de intereses que excedan de manera notoria al tipo de interés que prevalece en los mercados o instituciones, esto en caso de que el consumidor compre a crédito, consignándose el principio que los intereses únicamente deberán cobrarse sobre saldos insolutos prohibiéndose la capitalización de intereses o el cobro de intereses sobre intereses.

Asegurar el suministro oportuno de partes y refacciones durante el lapso en que se fabriquen, armen o distribuyan aparatos electrodomésticos.

La prestación de servicios ha venido dando origen también a irregularidades y abusos frente a los cuales normalmente se encuentra desprovisto de defensa el consumidor, a corregir estos abusos y dotar al usuario de elementos para protegerlo, se establece que salvo pacto en contrario, las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberá emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas.

Se prohíbe estrictamente todo sistema o práctica que establezca de hecho dos precios distintos para un mismo servicio, uno para su ofrecimiento general al público y otro a través de uno o varios intermediarios que actúen de acuerdo con el proveedor, se introduce como innovación en el derecho mexicano la posibilidad de revocar el contrato dentro de los cinco días siguiente a aquél en que la operación hubiera celebrado tratándose de ventas a domicilio.

"Se propone la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor como organismo autónomo. Sus atribuciones principales serán las de representar colectivamente a los consumidores ante toda clase de proveedores actuar como conciliador y árbitro, en las diferencias entre los mismos en general, velar por el eficaz cumplimiento de las normas tutelares de los consumidores." (3)

En el mes de noviembre de 1992, el Ejecutivo Federal, mandó al Congreso de la Unión una nueva iniciativa de Ley de Protección al Consumidor y en su exposición de motivos resulta ser exactamente los mismos comentarios a la del año de 1975, a excepción de que se realiza una modificación proponiéndose la fusión de la Procuraduría Federal del consumidor con el desaparecido Instituto Nacional del Consumidor, y de esta manera se busca fortalecer la presencia de la misma en la sociedad para que atienda oportunamente a la población consumidora, retomando las experiencias de la legislación anterior incorporando una normatividad que permita ampliar su propio ámbito de acción simplificando trámites y procedimientos para la aplicación de sus distintas disposiciones.

La modernización de la vida Nacional trae consigo la necesidad de establecer un nuevo tipo de relaciones entre el Estado y la Sociedad, la dinámica de la transformación conduce hacia una nueva y mayor presencia

ciudadana en las tareas de Gobierno, la perspectiva de establecer una zona de libre comercio en América del Norte exige la introducción de patrones y normas de eficacia, la calidad y competitividad al más alto nivel internacional; en el pasado con la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor como autoridad y el Instituto Nacional del Consumidor con facultades informativas atendían separadamente la demanda social, con la presente iniciativa se propone fusionar ambas Instituciones en una nueva Procuraduría, pretendiendo en todo caso cambiar el marco de seguridad jurídica, buscando un equilibrio en las relaciones de consumo siendo la Procuraduría Federal del Consumidor el instrumento ejecutivo de esta Ley con la finalidad de proteger los derechos del consumidor en sus relaciones contractuales, así como para proporcionar información en precios, análisis de productos de consumo y una educación al consumo.

NATURALEZA JURÍDICA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley se inspira en los principios de nuestra Constitución de febrero de 1917, estableciendo los derechos de libertad y los derechos sociales encaminados a seguir el imperio de la justicia en las relaciones entre los particulares, consagrando el Derecho de la Nación para imponer a la Propiedad privada las modalidades que dicte el interés público.

En la Constitución de 1917, los tratadistas del derecho estimaban que la Carta Magna debería contener sólo los derechos de los ciudadanos frente al Estado, la organización y la división de los poderes así como las atribuciones de cada uno de ellos, fue una novedad del Constituyente mexicano, introducir en un texto Constitucional un conjunto de garantías y derechos de justicia y bienestar social, para ello es necesario extender el ámbito de los preceptos tutelares destinados a proteger a la población consumidora como se expuso en la parte de antecedentes.

De los principios consignados en nuestra Constitución podremos señalar que en mérito a los cambios sociales que se han venido presentando en el país dando lugar a diferentes tipos de reglamentaciones jurídicas e instituciones, no es posible englobar la Ley protectora del consumidor en normas de derecho público, así como tampoco en el derecho privado puesto que frente a este segundo planteamiento se funda en el principio de igualdad entre las partes y supone que estas son siempre libres para contratar; mientras que el derecho social asume la existencia de desigualdades reales entre las personas que contratan, se reconoce la libertad de contratación cuando estas desigualdades existen es necesario que la parte afectada deba solicitar la intervención de la autoridad como órgano impartidor de justicia y por ello se convierte a la relación entre particulares en un hecho social que desafortunadamente viene a afectar intereses colectivos que amerita necesariamente la intervención activa y vigilante del Estado, atreviéndome en todo caso a citar una definición de lo que pudiera determinarse como derecho social: "Conjunto de Derechos formados por Instituciones y normas jurídicas protectoras de las clases sociales, económicamente débiles, tiene por objeto asegurar la convivencia de diversos sectores demográficos de una sociedad dentro de principios de justicia y equidad." (4)

Aunque obviamente existen infinidad de definiciones para determinar que es derecho social, en lo personal este planteamiento resulta más acertado para explicar el contenido, estructura y naturaleza de las normas que rigen a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De tal forma que la Ley encuentra su naturaleza y fundamento jurídico en el artículo 73 fracción X de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, "Estando bajo la férula del poder Ejecutivo Federal y de acuerdo con nuestro sistema presidencialista es a dicho poder al que pertenece constitucionalmente y en la realidad política, la formulación de las iniciativas correspondientes." (5)

Por lo tanto se justifica la gran dimensión que tiene el Ejecutivo Federal para legislar en materia económica, cuyo ejercicio no sólo se reafirma; es decir aumenta su rectoría económica del estado.

La materia de comercio, en consecuencia se integra por una diversidad de actos mercantiles que se realizan entre dos o más personas como particulares, si bien es cierto que el Congreso de la Unión tiene facultades para legislar en toda la República Mexicana en comercio, también es verdad que las materias que no están expresamente reservadas al Congreso de la Unión corresponderán a las Legislaturas de los Estados.

De acuerdo con las ideas anteriores la Facultad Legislativa en materia de comercio que señala la fracción X en el artículo 73 Constitucional determina la creación de diferentes ordenamientos de carácter mercantil, es decir que las normas jurídicas que rijan las relaciones entre particulares en sus múltiples y variadas manifestaciones, deberá considerarse dentro de las actividades comerciales.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial del 22 de diciembre de 1975 vigente a partir del 5 de febrero de 1976, derogada actualmente por la Ley del 24 de diciembre de 1992, responde en su desarrollo al esquema del movimiento mundial de Protección al Consumidor, cuyas primeras manifestaciones aparecen a fines del siglo pasado como respuesta a la creciente actividad industrial traducida en un aparato de comercialización Nacional e Internacional.

Con la nueva Ley se busca fortalecer los mecanismos de información, orientación y asesoría para que el público ejerza sus derechos ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en contra de los proveedores de bienes o servicios en una actitud preventiva de posibles prácticas de comercio irregular, de tal forma que a dicha institución se le otorgaron mayores facultades para vigilar más de cerca los intereses de los consumidores.

Así los integrantes del Poder Legislativo actuaron ávidamente con la finalidad de ofrecer a la población consumidora en un sólo organismo la

información y asesoría que recibían del Instituto Nacional del Consumidor, y la protección que otorga la Procuraduría Federal del Consumidor, la actual Ley según reza en el artículo 1, "La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario." (6)

Podemos percatarnos que la actual Ley tiene una naturaleza mixta, es decir, contiene normas de derecho público y de derecho social, teniéndose la necesidad de encuadrarla en ésta última, su clasificación es de vital importancia para realizar una distinción entre Derecho Público y Derecho Privado, al primero de ellos como "Un conjunto de normas que regulan la estructura, organización y fundamentación del Estado con su finalidad encaminada al cumplimiento de sus fines, mientras que el segundo de la clasificación; es un conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones entre los particulares." (7)

Mientras que el derecho social, lo definimos como un conjunto de normas jurídicas protectora de las clases sociales económicamente débiles.

Así mismo es importante destacar que el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala: La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica entre proveedores y consumidores, es decir, esta ley responde en su estructura al esquema de los organismos descentralizados del Gobierno Federal, en consecuencia el Estado busca siempre la satisfacción del interés general en forma más rápida idónea y eficaz.

"La expresión descentralizar significa opuesto al centro que va, del centro a la periferia." (8)

La descentralización administrativa como es el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor, "Existe cuando se crean organismos con personalidad jurídica propia, mediante disposiciones legislativas para realizar una actividad que compete al Estado o que es de interés público." (9)

En efecto dicha Institución como órgano de representación social de la población consumidora, se le asigna este carácter y para evitar confusión o interpretación equivocada, se señala que tiene funciones de autoridad. La autonomía relativa que implica por naturaleza, la descentralización es

evidente que resulta indispensable para que la Procuraduría Federal del Consumidor pueda ejercer con eficacia las atribuciones que le confiera la Ley, ya que, aunque dentro del cuadro general del Poder Ejecutivo no podría depender de Secretaría alguna ya que de otra suerte se encontraría imposibilitada para excitar a ésta a la adopción de medidas tendientes a la protección de consumidores o para la representación de éstos ante la misma.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con cargo al presupuesto general de la Federación, asignará directamente al organismo cuya creación se propone, los fondos necesarios para su organización activa.

DERECHO COMPARADO

Los estudios del derecho comparado tratan de examinar las semejanzas y diferencias que existen entre las diversas leyes, tanto nacionales, como de otros países, permitiendo con este estudio comparativo el descubrimiento de como surgen y se desenvuelven las relaciones correspondientes a múltiples ambientes étnicos en un mismo período histórico, con una fuerza que oriente la actividad hacia un fin determinado para compenetrarse recíprocamente a consecuencia de las crecientes relaciones de los pueblos entre sí.

Para ello existe el menester de tener una percepción amplia atinada y definida que ayude a tomar en cuenta las diversas legislaciones existentes para escudriñar su contenido, y de ésta forma obtener la finalidad planteada.

"El hábito científico de quien escoge ordinariamente un determinado conjunto jurídico para penetrar en él y darse cuenta exacta del mismo la certeza de extraer las respectivas analogías y diferencias." (10)

Podremos determinar que el derecho comparado, es una disciplina que estudia los diversos sistemas jurídicos existentes para descubrir sus semejanzas y diferencias.

En la actualidad existen diversos países del mundo que preocupados por la economía del consumidor, han creado su propia legislación para proteger los intereses de la población consumidora entre ellos están; Suecia, Inglaterra, Francia, en nuestro continente tenemos a México, Venezuela, Costa Rica, aunque obviamente aún hay más países que de alguna forma tienen una Ley de Protección al Consumidor.

En Suecia, en el año de 1971, se creó la Oficina de OMBUSMAN de consumidores que equivale a la Procuraduría Federal del Consumidor. El gobierno de Suecia, designa a una persona de la ciudadanía como Procurador de los Consumidores, para representarlos ante el tribunal de Mercados y la Comisión General de Reclamaciones, cuando los consumidores informan de manera personal o colectiva contra algún bien o servicio determinado.

Finalmente existe el Consejo Nacional para la Política de Consumo Internacional Gubernamental que orienta a la Ciudadanía en materia de consumo y promueve las asociaciones y la defensa de los consumidores.

Mientras que en nuestra Ley de Protección al Consumidor en el artículo 24 fracción III, señala: "La Procuraduría tiene las siguientes facultades, representar individualmente o en grupo a los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales y administrativas, ante los proveedores. En su fracción XVIII, del mismo ordenamiento y artículo determina promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría." (11)

Es decir que con una conciencia solidaria a escala nacional se impulsará la acción colectiva organizada, permitiendo una eficaz defensa de los intereses de los consumidores, por medio de Comités de Protección al Consumidor.

Inglaterra ha desarrollado Leyes y Organismos orientados exclusivamente a la defensa de los intereses de los ciudadanos en materia de consumo, dejando a estos mismos lo referente a su organización, actualmente existe un Departamento de Precios y Protección al Consumidor que regula y dicta políticas de precios, política en materia de defensa de la competencia y del crédito al consumo.

En nuestro país la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial tiene facultades para expedir precios y normas oficiales en tanto que la Procuraduría Federal del Consumidor, se encarga de vigilar y verificar que se cumpla con las disposiciones de la Ley e inspeccionar los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías, examinando los productos que se ofrecen al público, verificar los precios, cantidades, calidades contenidos netos, actuando de oficio.

En Francia existen órganos con diferentes grados de jerarquía como son: Ministerios de Economía y Finanzas, o bien como el de Agricultura, dependiendo del primero la Dirección General de la Competencia e Información al Consumidor, el Ministerio de Agricultura tiene una función importante para la defensa de los intereses del consumidor y de la salud pública.

En la Ley Mexicana vigente se describe la existencia de autoridades en jerarquía:

- 1.- Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, con facultades para fijar precios y normas de productos o servicios.

- 2.- La Procuraduría Federal del Consumidor, para vigilar y hacer cumplir las disposiciones de la ley Federal de Protección al Consumidor.
- 3.- Y de las autoridades Federales, Estatales y Municipales.

Además dentro de sus principios básicos tiene como finalidad el de la protección de la vida, la salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos.

Así como los países europeos han tratado de proteger al consumidor, resulta de igual forma en diversos países del Continente Americano, se han creado leyes para proteger los intereses de la población consumidora, además de promover y capacitar a través de diversas formas; por ejemplo: la educación al consumo y del ejercicio de sus derechos.

La República de Venezuela cuenta con una Superintendencia de Protección al Consumidor, dependiente del Ministerio de Fomento atribuyéndose a esta Institución facultades para la defensa del consumidor y sancionar a los proveedores, por las posibles violaciones a la ley, encargando la ejecución de convenios al juez competente; mediante el análisis de nuestra ley existe de igual forma gran semejanza, ya que los acuerdos o pactos celebrados entre las partes, así como los de los laudos emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, tienen fuerza de cosa juzgada que traen aparejada ejecución, y que en caso de incumplimiento éstos podrán ser ejecutados por el Juez correspondiente ya sea por la vía de apremio, o bien mediante juicio ejecutivo o a elección del interesado.

Ambas leyes se encargaran de exigir a los proveedores informar al público sobre productos y servicios, así como de pruebas efectuadas a los mismos, contempla la aplicación de multas y sanciones por las violaciones a la Ley de Protección al Consumidor.

Costa Rica, país de América Central, trata de velar por los intereses de la clase consumidora contemplando diversos principios básicos, como son:

- 1.- El cobro de intereses sobre saldos insolutos.
- 2.- La adecuación en la publicidad.

- 3.- La fijación de precios en los artículos.
- 4.- Consignar solamente los intereses de Ley, siendo las costas de la consignación a cargo del acreedor.
- 5.- Prohíbe acciones o prácticas engañosas en la oferta de bienes y servicios.
- 6.- La obligación del proveedor para expedir facturas en las que conste la identificación de los bienes y servicios proporcionados.
- 7.- Facultad al consumidor ante la insistencia del proveedor para cobrar intereses calculados sobre adeudo total.

La Ley vigente de nuestro país contempla de igual forma siete postulados fundamentalmente, que sirven de base y ayuda a la protección del consumidor:

- 1.- La protección de la vida y seguridad del consumidor.
- 2.- La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios que garanticen la libertad para escoger y la equidad de las contrataciones.
- 3.- La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificaciones tanto de calidad, cantidad, precio, composición y los riesgos que presente.
- 4.- La reparación de daños patrimoniales y morales.
- 5.- Garantizar la protección jurídica, administrativa y técnica.
- 6.- Defensa de los derechos del consumidor.
- 7.- Protegerlo contra la publicidad engañosa, contra prácticas abusivas.

En resumen diremos que a pesar de que la ley fija los parámetros para tratar de dar una educación a la adquisición de bienes o servicios, el consumidor tiene la decisión de comprar o no servicios o determinados productos, dejándolo a su libre discreción.

La Ley de Costa Rica, señala que las violaciones de sus disposiciones ameritan las penas de multa, prisión y cierre del local infractor a excepción de los centros de producción.

En la Ley Mexicana se señala multa por el equivalente hasta por doscientas veces el salario mínimo diario general vigente, o en su caso el uso de la fuerza pública, además de contemplar la clausura de establecimientos hasta por quince días, tratándose de centros que distribuyen alimentos se notificará al infractor en un plazo de veinticuatro horas para que manifieste lo que a su derecho convenga, y en caso de que incurra de nueva cuenta en infracciones a la ley se duplicará la multa así como al cierre del local.

Podremos concluir parte de este trabajo diciendo, que se busca a través del Derecho Comparado la uniformidad de una legislación de protección al consumidor, con un gran esfuerzo por parte de todos los países preocupados por tratar de controlar la voracidad de los proveedores ante la clase mayoritaria que es de los consumidores.

CAPITULO II

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El aumento en el intercambio comercial así como la amplia diversidad de artículos y servicios que se ofrecen en el mercado nacional exigen fortalecer las instancias de información a los consumidores de la protección de todos sus derechos.

Con el ánimo de brindar una mayor ayuda al consumidor se ha reformado la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 24 de Diciembre de 1992, entrando en vigor al día siguiente de su publicación, con la finalidad de que la Procuraduría Federal del Consumidor tenga una mejor función en el desempeño de sus actividades, el Instituto Nacional del Consumidor se fusiona con la autoridad administrativa en mención, concediéndole a esta nueva estructura mayores facultades para otorgar información amplia y oportuna a los consumidores así como para contar con instancias y procedimientos rápidos de conciliación y arbitraje.

Con la fusión de las dos Instituciones se fortalecen las labores de este nuevo y novedoso organismo para brindar un moderno y eficaz servicio, en consecuencia las funciones que se encontraban encomendadas al INCO, se entenderán atribuidas a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Actualmente con el Tratado de Libre Comercio se imponen retos de gran importancia para todos, por lo que los productores, comerciantes, trabajadores así como aquellos que ofrecen bienes y servicios deberán redoblar esfuerzos para competir en el mercado nacional como internacional, de tal forma que tendrán que ofrecer artículos de buena calidad y precios accesibles, en consecuencia hay que aprovechar todos los beneficios que da el Tratado de Libre Comercio para que estos lleguen a las regiones de nuestro país y ha todos los sectores productivos, se debe de tener un saneamiento total de nuestra economía haciendo crecer la infraestructura tanto de comunicaciones, carreteras y servicios para que

lleguen empresas e industrias a toda la República Mexicana y de esta manera buscar fortalecer nuestro mercado interno.

Con el Tratado de Libre Comercio se regularan las disposiciones generales para aquellos productos que se intercambien y cumplan con ciertas normas para proteger la salud humana, animal, vegetal, el medio ambiente y los derechos del consumidor, en el sentido de que se indique el contenido y composición de los productos alimenticios la clase de fibras con que están hechas las prendas de vestir, así como las recomendaciones de su lavado y cuidado.

El consumidor mexicano podrá seguir comprando lo mismo de siempre en la inteligencia que tendrá un mayor número de opciones de consumo, en consecuencia deberá buscar con cuidado aquellos bienes o servicios que reúnan mayor calidad y precios moderados.

Los productos de procedencia extranjera deberán expresar en sus envases, etiquetas y empaques, características, instrucciones de uso, garantías y lugar de origen en idioma español determinando el contenido en kilogramos, metros, centímetros, litros según sea el caso, estableciéndose el precio a pagar en Moneda Nacional.

Los consumidores que adquieran productos de importación podrán solicitar el cumplimiento de garantías ante el productor, importador o al distribuidor de bienes o servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor se encargara de vigilar que tanto importadores como distribuidores de productos o servicios de procedencia extranjera cumplan con las obligaciones que impone la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En lo que respecta a la publicidad que se difunde en nuestro país tendrá que hacerse en idioma español, por lo que la Procuraduría estará atenta a todos los mensajes que se transmitan o publiquen por los medios masivos de comunicación acerca de los bienes o servicios ofrecidos al público en general, para que cumpla con los criterios de veracidad suficiente y oportuna que establece la multicitada Ley

COMPETENCIA Y APLICABILIDAD DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Dentro de la competencia y ámbito de aplicabilidad de la Ley de la materia, cabe destacar que se busca actualizar las normas protectoras al consumidor, al incorporarse prácticas modernas que antes no se contemplaban o simplemente se regulaban en forma parcial como son las ventas a domicilio, el telemercado los servicios de tiempo compartido, las operaciones de crédito y otros servicios, al asumir la Procuraduría Federal del Consumidor las funciones antes encomendadas al Instituto Nacional del Consumidor como la realización de investigaciones sobre bienes y servicios, la difusión de campañas de orientación al consumidor, contando además con facultades como son las de participar en un Consejo Consultivo que asesore a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial sobre políticas de protección de consumo, normas oficiales e informar y orientar sobre hábitos y prácticas de consumo, asimismo podrá suspender aquella publicidad que engañe o confunda a los consumidores y que en caso de queja podrán ser atendidas por la nueva Institución.

En lo que respecta de la Competencia de nuestra Ley esta se va a dar en base precisamente a su aplicación como lo determina la propia Ley Federal de Protección al Consumidor.

La palabra competencia encuentra su raíz etimológica en las voces latinas "Competencia, Competens, entis, en el lenguaje castellano se usan como sinónimos los vocablos, aptitud, capacidad, habilidad." (12)

Aunque obviamente para nuestro estudio buscaremos el sentido jurídico general que alude a una idoneidad atribuida a un órgano de autoridad para conocer y llevar a cabo determinadas actividades o actos jurídicos, y para tal caso el Maestro Cipriano Gómez Lara establece que la competencia es "El ámbito, esfera o campo dentro del cual un determinado órgano jurisdiccional puede ejercer funciones."(13)

En este sentido la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 16 Constitucional establece "Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de autoridad competente que funde y motive la causa legal del procedimiento." (14)

Con el artículo I de la Ley Federal de Protección al Consumidor da margen para precisar el ámbito de aplicación al ser de observancia en toda

la República, para que el consumidor pueda ejercer su derecho en el lugar donde vive; se han creado Delegaciones y Subdelegaciones de la Institución, es importante señalar con la nueva estructura de la Procuraduría como es la desconcentración a las unidades administrativas se les ha otorgado mayores facultades para el desempeño debido de sus funciones así como para resolver los asuntos a su cargo lográndose con ello una pronta y eficaz protección de los derechos al consumidor, así como de sus intereses. En fecha 23 de agosto de 1994 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Reglamento que dota de facultades a todas las Delegaciones de la Procuraduría para resolver los asuntos que reciba hasta su total tramitación.

Como hemos señalado este organismo ha de establecer criterios para la aplicación de la normatividad de la Ley a través de las diversas Direcciones, para que estas a su vez transmitan los mismos a las Delegaciones que forman parte de la Institución y precisamente en el reglamento se determina en su artículo tercero fracción XI "La Procuraduría Federal del Consumidor se organizará de una manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con Oficinas Centrales, Delegaciones, Subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime conveniente" (15)

Naturalmente contempla como una de sus oficinas centrales la Dirección General de Quejas y Conciliación comprendida dentro de la adscripción de la Subprocuraduría de Servicios al Consumidor, misma que se encarga de vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de Conciliación, Arbitraje y por Infracciones a la Ley, dentro de la competencia de cada una de las Direcciones que corresponda el asunto.

En fecha 24 de agosto de 1994 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el estatuto de la ya citada Institución, se determina que a la Subprocuraduría de Servicios al Consumidor estarán adscritas la Dirección General de Quejas y Conciliación, Arbitraje y Resoluciones Administrativas, así como la Organización de Consumidores, pero para nuestro estudio únicamente nos abocaremos al estudio de las dos primeras mismas que serán analizadas en cuanto a sus atribuciones en forma separada.

En capítulo III artículo 7 del estatuto se menciona que la Dirección General de Quejas y Conciliación tendrá las siguientes atribuciones:

- "I. Proponer y aplicar los lineamientos que deberán observar las Delegaciones para establecer mecanismos de orientación, consulta y asesoría jurídica a los

consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones.

- II. Proponer y aplicar los criterios para la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios, calificación de actas, notificación e imposición de sanciones y medidas de apremio que realicen las delegaciones en los procedimientos conciliatorios .
- III. Concertar acuerdos con proveedores con el propósito de solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores.
- IV. Elaborar en coordinación con la Dirección General de Programación y Presupuesto manuales y guías técnicas para el desarrollo de los procedimientos que queden comprendidos dentro de su competencia.
- V. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme al procedimiento conciliatorio.
- VI. Proponer y aplicar los criterios para la aprobación de los convenios conciliatorios que celebren las partes y para vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en éstos.
- VII. Proponer los lineamientos para la aplicación de los medios de apremio por incumplimiento a los convenios celebrados ante la Procuraduría." (16)

Teniendo como consecuencia que las Delegaciones de igual forma se le otorgan facultades para el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo las siguientes: al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, quien será nombrado y removido por el Procurador, y el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador.

Las Delegaciones no tendrán limitaciones respecto a la competencia por cuantía o por territorio de los asuntos que conozca, siendo en todo caso atribuciones de los Delegados.

- I. Asesorar y Orientar a los consumidores así como a los proveedores en relación con sus derechos y obligaciones.
- II. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades y organismos públicos o privados y ante los proveedores.
- III. Recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores.
- IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos.
- V. Sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores.
- VI. Aprobar los convenios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores así como vigilar su cumplimiento.
- VII. Exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o a algún árbitro oficialmente reconocido.
- VIII. Sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes.
- IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley.
- X. Recibir consignaciones en los casos previstos por la Ley.
- XI. Imponer, notificar y en su caso, ejecutar sanciones.
- XII. Imponer y notificar los medios de apremio previstos en la Ley.
- XIII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las Delegaciones". (17)

Las Delegaciones ejercerán sus atribuciones de acuerdo con los lineamientos, criterios, instrucciones y acuerdos que el Procurador, los Subprocuradores, Coordinadores Generales, Contraloría Interna y la

Dirección General de Coordinación de Delegaciones en el ámbito de sus respectivas competencias.

Las atribuciones que han quedado señaladas son únicamente para nuestro estudio y análisis puesto que las Delegaciones tienen otras funciones más, como son el caso de inspección y vigilancia de precios así como la verificación de los mismos, bajo estos últimos parámetros cualquier persona tiene derecho a denunciar ante las mencionadas unidades administrativas las violaciones a las disposiciones de esta Ley, por lo tanto la Procuraduría podrá actuar de oficio o bien a petición de parte.

Es importante destacar con la nueva estructura de la Procuraduría Federal del Consumidor se busca agilizar los trámites que se ventilan ante la Institución y dotar de mayores facultades a las Delegaciones y Subdelegaciones a su cargo, puesto que anteriormente éstas unidades administrativas efectivamente llevan a cabo la asesoría y recepción de quejas que se presentaban, pero no contaban con las facultades de resolver aquellos asuntos en que las partes se sometían al arbitraje o aquellos casos que se turnaban a resoluciones administrativas, los expedientes eran enviados a las Direcciones correspondientes de las Oficinas Centrales de la Procuraduría, originando con ello que la controversia a resolver tardara demasiado tiempo en tener alguna solución, puesto que estas Direcciones Generales recibían todos los expedientes de las Delegaciones ubicadas en distintas entidades federativas de la República Mexicana, actualmente la propia Delegación podrá dar solución a los asuntos que tiene en trámite, tanto al arbitraje como al procedimiento administrativo, y en su caso dictar resoluciones por los recursos de revisión que hayan sido interpuestos por los proveedores, que desde luego estos escritos son recibidos por la Oficina de Partes de la Delegación.

Con la publicación del Reglamento ya citado, la Dirección General de Quejas y Conciliación desarrollará nuevas funciones, es decir que se encargará de vigilar las actividades que realicen las mencionadas unidades administrativas, efectuando constantes supervisiones, formando criterios para llevar adecuadamente los procedimientos a ventilar, primeramente capacitando a su personal adscrito para aplicar correctamente los criterios a los empleados de las Delegaciones, de tal forma que esta Dirección será la encargada de aplicar la normatividad de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dejando la operatividad a cargo de las Delegaciones de la Institución.

Originalmente la queja podría ser presentada a elección del consumidor en cualquiera de las oficinas encargadas de la recepción de

quejas, pero con la nueva estructura de la Institución los consumidores son canalizados en lo que se refiere para el levantamiento de la reclamación a las Delegaciones más próximas a su domicilio.

Lo anterior con la sana intención que los trámites sean más rápidos y eficaces, además debemos tomar en cuenta que existen Delegaciones totalmente saturadas en cuanto al levantamiento de quejas y audiencias de conciliación por ejemplo la oficina del Consumidor en la Benito Juárez recibe reclamaciones no sólo de su circunscripción, sino también de Coyoacán, Tlalpan y Alvaro Obregón, por no contarse con Delegación de la Procuraduría, otro ejemplo claro es la Delegación Magdalena Contreras que es todo lo contrario de la antes mencionada, o bien la de Cuajimalpa oficinas que no tiene en exceso quejas ya que estas se encuentran prácticamente a las orillas del Distrito Federal y normalmente el consumidor procura acudir a las más cercanas a su domicilio, otro problema que a menudo se presenta es que el Estado de México únicamente cuenta con tres Delegaciones de la Institución, como son en Tlalnepantla, Netzahualcoyotl y Naucalpan, por consiguiente los habitantes de los Municipios como lo son Tecama, Texcoco, Chalco, Tultitlan, etc., deben de ubicar y acudir en cualquiera de las tres oficinas señaladas, aunque es preciso indicar en ocasiones el consumidor prefiere presentarse ante las Delegaciones cercanas a su fuente de trabajo, es decir no existe impedimento legal para que haga valer su derecho ante la Oficina del Consumidor más cercana a su domicilio o fuente de trabajo.

En los actos de consumidor y proveedor la autoridad competente será siempre la Procuraduría como reguladora de la actividad en los actos de comercio o bien aquellos bienes o servicios contratados.

SUJETOS QUE SE OBLIGAN AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La presente disposición ha sido instrumento jurídico para lograr un mayor desarrollo económico y proteger el poder adquisitivo de las masas, ésta Ley señala quienes son los sujetos obligados al cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo los siguientes: proveedores, consumidores, las entidades federativas tanto Estatales como Municipales, mismos que estarán obligados en cuanto tengan el carácter de proveedores y consumidores.

A pesar de los parámetros que marca la Ley en cita, en la práctica diaria vemos que un gran número de personas físicas o morales que no se encuentran en la propia ley en su carácter de proveedores como en el caso de los contratos de comodatos, contratos de asociación civil o en los de comisión mercantil en diversas ocasiones estos supuestos proveedores son citados por la Procuraduría ya que en forma mañosa el abogado receptor trata de encuadrar la queja haciendo aparentar en ella una relación contractual, consumidor proveedor, citando para audiencia y solicitando rendición de informe para que conteste los cargos que se le imputan, apercibiendo con multa de una hasta doscientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, y en pocas ocasiones estos hacen valer sus derechos de exceptuarse tanto en su escrito de informe como en sus manifestaciones en audiencia sometiéndose al procedimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor y en su mayoría de veces llegan a celebrar convenio para dar solución a la controversia.

Más sin embargo en otras ocasiones el proveedor alega la improcedencia de la queja presentada por el supuesto consumidor, por lo que el abogado conciliador buscará la forma de que la controversia se resuelva llegando posiblemente las partes a un buen arreglo, pero de no ser así entonces el funcionario actuante siempre se protegerá con lo que dispone el artículo 2, en su párrafo segundo de la Ley en cita, al señalar que el proveedor es la persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye, vende arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios según sea el caso, requiriéndolo para que exhiba documentos, ya sean las facturas, contratos, notas de remisión, etc., apercibiendo al proveedor con multa, es decir como lo considere necesario o pertinente el conciliador sin salirse de los parámetros que marca el artículo 25, en su fracción uno de la multicitada Ley, para el caso de que no presente la documentación solicitada o de no comparecer el día y hora señalada para la continuación de la audiencia conciliatoria quedando notificadas las partes

de esta forma, de tal manera que el proveedor se verá obligado a promover el Recurso de Revisión debidamente fundado y motivado, por consecuencia se tendrá que turnar el expediente en el cual se actúa al Área de Asuntos Jurídicos para que resuelva el presente ocurso quedando suspendido el procedimiento de conciliación.

En el caso de que la mencionada Área determine que el recurso que ha sido presentado por el proveedor o prestador de servicios es competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor para seguir conociendo del asunto planteado por el consumidor, entonces el expediente de nueva cuenta se remite a la mesa de conciliación correspondiente para continuar con el procedimiento debiéndose girar oficio de notificación a las partes de la llegada del mismo, así mismo se señala el día y hora para la continuación de la audiencia conciliatoria con el apercibimiento respectivo.

Y de ser lo contrario quedarán a salvo los derechos tanto del consumidor como del proveedor para que los haga valer por la vía y forma que mejor convenga a sus intereses.

Se dan supuestos en que el abogado receptor de quejas al dar entrada a este tipo de casos que no son competencia de la Institución Únicamente retarda la posibilidad de solucionar la controversia planteada ya que el tiempo que a transcurrido lo hubieran aprovechado ambas partes para ejercer sus derechos ante la autoridad que en realidad es competente del problema, pues no debemos pasar por alto que la Procuraduría Federal del Consumidor es protectora de la clase consumidora y no una autoridad de ataque contra el proveedor, no hay que olvidar que existen buenos proveedores que cumplen con sus obligaciones contractualdas, así como consumidores que no tienen razón para pedir la intervención de la mencionada autoridad administrativa.

La procuraduría Federal del Consumidor, podrá declararse incompetente para seguir conociendo de determinados asuntos siendo los siguientes:

- a) Tratándose de controversias en lo que respecta compra venta entre particulares, toda vez que se trata de actos de comercio fortuitos ya que quien figura, en éste caso, como vendedor no realiza del comercio su actividad principal o reiterada, este tipo de controversias son muy comunes en las ventas de automóviles, predios, departamentos o casas habitación.

- b) Cuando el supuesto consumidor se encuentra afiliado a una asociación Civil y presenta su queja contra la misma, bajo esta condición se entiende que es socio y no se daría la relación consumidor proveedor, porque de esta forma se reviste como parte de la asociación en consecuencia se estaría demandando así mismo.
- c) En las cooperativas la Procuraduría de igual forma no podrá conocer de los asuntos que de ella emanen puesto que se encuentran regulados y sujetos a lo que dispone la Ley de Sociedades Cooperativas
- d) En el contratos de permutas toda vez que en diversas ocasiones y por falta de asesoría jurídica y obviamente el desconocimiento de la Ley, las partes creen estar celebrandoun contrato de compra venta, no obstante que una de ellas pago más del cincuenta por ciento del importe en especie entonces la Procuraduría no contempla esta relación, porque ambas partes se convierten en proveedores y consumidores en forma recíproca.

Dentro de los rubros que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor según el artículo cinco indica en que casos la Institución no tiene competencia para conocer de los siguientes planteamientos:

- 1) "Los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo.
- 2) Los de las Instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia este a cargo de las Comisiones Nacionales, Bancarias, de Valores o de Seguros y Fianzas.
- 3) Los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil." (18)

Se justifican las mencionadas excepciones por el hecho de que los preceptos de la citada ley son únicamente acerca de relaciones de consumo entre proveedor y consumidor, no puede comprender una relación laboral porque se encuentran sujetos a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, en lo que se refiere a los servicios profesionales estos contratos normalmente se encuentran regulados por el Código Civil, por consecuencia es competencia de los juzgados civiles, en cuanto a las Instituciones y

organizaciones cuya supervisión o vigilancia este a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias de Valores o de Seguros o Fianzas, se encuentran sujetos a la vigilancia de las Instituciones mencionadas siendo regidas naturalmente por las Leyes correspondientes como son la Ley de Instituciones de Crédito, Ley Federal de Instituciones y Fianzas mismas que son aplicadas de acuerdo a su competencia.

DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR

En el artículo dos de la Ley Federal de Protección al Consumidor se define a la figura Consumidor y Proveedor, a través de este trabajo analizaremos en forma separada la definición de los conceptos mencionados.

"Consumidor: La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios." (19)

Desde mi punto de vista existe una gran contradicción en esta definición puesto que una persona moral al adquirir bienes o servicios en su mayoría de veces será para reincorporarlos al mercado ofreciéndolos al público consumidor y de esta forma obtener un lucro, en consecuencia esta definición va en contra de los principios que explica la exposición de Motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor del mes de Noviembre de 1992, al quedar determinado que la "Presente iniciativa se inscribe en el marco de nuestro Derecho Social." (20)

Es decir que la presente Ley debe tener como finalidad el de proteger a la parte débil en las relaciones de consumo por la adquisición de bienes o prestación de servicios contratados toda vez que el consumidor se encuentra sujeto al alza desmesurada de precios y la baja calidad de los productos ofrecidos.

Aunque en la práctica regularmente se presentan representantes a la Procuraduría Federal del Consumidor, en la Delegación respectiva para levantar queja en contra de proveedores con los cuales contrataron, la persona física o moral que vienen representando respecto de algún bien o servicio y que en su mayoría de veces estas personas reincorporan al mercado.

La palabra consumidor proviene del Latín "Consumere" (21)

En mi opinión personal diremos que el consumidor es la persona física que contrata o adquiere un bien mueble, inmueble o prestación de servicios para su utilización particular sin obtener un lucro, es decir que esta figura de consumidor es el que se encuentra al final de proceso de producción.

La Ley en cita considera proveedor a casi todo el mundo al señalar que puede ser persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y

servicios, pero es muy importante que los funcionarios de la Procuraduría Federal del Consumidor deben de tomar en consideración que en algunas ocasiones estos supuestos actos de comercio se llegan a efectuar en forma accidental o espontanea.

Por lo tanto nos atrevemos a definir en todo caso que el proveedor o prestador de servicios es parte integrante de todo proceso de producción dentro de una relación comercial al ofrecer al público bienes o servicios para satisfacer las necesidades del consumidor obteniendo por contraprestación un lucro en dinero.

En resumen señalaremos que el consumidor a cobrado una gran importancia dentro del campo de derecho no únicamente a nivel nacional, sino también a través de todo el mundo por la necesidad que a surgido en la economía de consumo para proteger a la parte débil en las relaciones jurídicas relativas a la adquisición de los bienes a la prestación de servicios, aunque también se tiene como finalidad el de proteger a la libertad de empresa comprometida por las prácticas de malos proveedores que restringen, limitan, falsean o eliminan la libertad de competencia y los beneficios que producen para la colectividad en general.

Como el consumidor se encuentra en el mercado antes de celebrarse el contrato o la operación de compra venta, es por eso que se hace necesario protegerlo de los abusos, la protección al consumidor también comprende la de su salud, de su seguridad en el mercado al adquirir bienes o servicios, la de su información y su educación, así como el fomento a creación de agrupaciones o instituciones que lo defiendan.

OBJETO Y FINALIDAD DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Esta Ley recoge algunos de los preceptos que actualmente se encuentra dispersos en la Legislación Civil y Mercantil, tratando de dar unidad a esas normas y ordenarlas dentro de un mismo cuerpo legislativo en el que se les imprime una nueva naturaleza, al lado de muchas otras disposiciones que regulan con carácter social, actos de comercio y relaciones entre particulares.

El objeto de esta Ley tiene como principio fundamental la tarea de salvaguardar los intereses de la población consumidora de escasos recursos económicos y de ser un instrumento activo para favorecer y beneficiar a los consumidores, es decir que las disposiciones contempladas son con el objeto de promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones contractuales que se den entre consumidor y proveedor, de tal forma que para lograr el objetivo la Procuraduría Federal del Consumidor ha creado una serie de grupos de consumidores denominados como Organizaciones de Consumidores que tiene funciones de promover una conciencia solidaria brindando orientación a la población consumidora a fin de proteger su capacidad económica así como organizar colectivamente a los consumidores.

La apertura económica y el fenómeno de globalización ejercen una notable influencia en el mercado mexicano, cada día se incorporan a él más productos y servicios que generan cambios insospechados e inclusive nuevas relaciones de consumo, en éste sentido la información que se proporciona tanto a consumidores como a fabricantes, proveedores y prestadores de servicios es para propiciar mayor equidad y brindar una igualdad en oportunidades y suficiencia de opciones para hacer más transparente y efectiva la competencia en las relaciones comerciales.

La finalidad básica de la presente Ley es ser un instrumento dinámico y renovador, dando la protección a los grupos sociales mayoritarios en el contexto del régimen de la economía mixta vigente.

En donde el Estado Mexicano tiene no solamente el derecho de vigilar sino el deber de intervenir y regular las relaciones económicas sobre todo en comerciales que conduzcan a prácticas abusivas de explotación a las clases populares.

Nuestra sociedad es cada vez más dinámica y compleja sus demandas plantean nuevos desafíos y formas de aproximación, la acción de

Gobierno sólo puede entenderse frente a ello como dialogo constructivo y de labor conjunta del quehacer social.

Dentro de las ideas del neoliberalismo se parte de los postulados básicos del liberalismo, tomando en consideración las exigencias de la realidad en los factores que de forman la libre competencia, se opone la colectivización y propugna la intervención decidida del Estado, cuando el funcionamiento de la formación de precios se aparte de los esquemas clásicos y cuando se haga indispensable la protección de los intereses de los consumidores.

De tal manera que el Estado intervendrá de una manera limitada puesto que la actual defensa de la libertad del mercado tratándose de seleccionar las exigencias de la sociedad consumidora, caracterizada por la abundancia de las mercancías con sus incosteables tendencias a derramarse sobre un número creciente de consumidores para que estos elijan el bien o servicio que mejor le convenga o que se adecue a sus necesidades.

El Estado interviene de una manera limitada en lo que respecta a los diferentes productos que observan un precio oficial como lo son: pan, harinas de malz, leche pasteurizada, utrapasteurizada y tortilla, toda vez que han quedado liberados la mayoría de productos perecederos, con la intención de evitar el desabasto, en la actualidad la Procuraduría se encuentra manejando precios comparativos tanto de medicamentos, electrodomésticos, artículos de limpieza en las diferentes tiendas de autoservicio para que de esta manera el consumidor antes de comprar compare el costo y calidad de lo que pretende adquirir.

Las observaciones es en base a la práctica personal llevada en el área de asesoría y denuncias telefónicas, contándose con un sistema de computo para información de precios al consumidor que opera de las ocho a las veintiún horas, de lunes a viernes, y sábados de ocho a catorce horas.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Las Leyes administrativas existentes en nuestro país, constan principalmente de tres partes fundamentalmente que contienen normas sustantivas, adjetivas y de sanción, es decir que una ley administrativa de determinada materia reúne estas características que van encaminadas a la realización de un fin específico.

Dentro de las formalidades esenciales que debe revestir todo procedimiento administrativo se contemplará a lo dispuesto por el artículo 14 Constitucional, además de los requisitos mínimos que señala la Ley o reglamento para que pueda realizarse el acto.

Es decir que todo acto necesariamente deberá estar establecido en una ley, existe también la obligación de la autoridad administrativa de cumplir con las garantías constitucionales dando por concluido el procedimiento administrativo con la resolución a emitir.

En la esfera administrativa mucho se ha hablado al señalar que debe existir una ley uniforme que indique la unificación de un procedimiento administrativo en todos sus aspectos, es decir que este debe ser único, criterio que no es definido ya que en la actualidad se da una gran diversidad de leyes y reglamentos administrativos que contemplan diferentes procedimientos de acuerdo al tipo de materia que se trate, haciendo imposible establecer un procedimiento administrativo unitario. Existen diversas definiciones del procedimiento administrativo pero la más acertada es la del Maestro Acosta Romero al decir: "Procedimiento administrativo, es todo el conjunto de actos señalados en la Ley para la producción del acto administrativo (Procedimiento Previo), así como la ejecución voluntaria y la ejecución forzosa ya sea interna o externa" (22)

Es importante que se fijen las bases para establecer un procedimiento especial para cada materia, como es el caso del procedimiento que se lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor y que prevee la Ley de la materia vigente, formada de la siguiente manera: Disposiciones Generales, de las Autoridades, Información y Publicidad, Promociones y Ofertas, Ventas a Domicilio mediatas o indirectas, de los Servicios, Operaciones de Crédito, Operaciones con Inmuebles, Garantías, así como de los Contratos de Adhesión, de los Incumplimientos, Vigilancia y Verificación, Procedimientos, Disposiciones Comunes, Procedimientos Conciliatorios, Arbitral Infracciones a la Ley, Sanciones y finalmente los Recursos Administrativos.

De acuerdo al tipo de trámite que se contempla en la mencionada Institución las partes pueden llegar a celebrar un convenio en la etapa conciliatoria o bien si han optado por someterse al arbitraje deberán esperar se dicte el laudo correspondiente, de tal forma que estos se cumplan de manera voluntaria y de no ser así se solicitará la ejecución forzosa ante la autoridad competente. En este capítulo señalaremos el procedimiento que se realiza en la Procuraduría Federal del Consumidor, iniciándose de la siguiente manera: El consumidor se presenta en la Delegación que le corresponde por domicilio, pasando primeramente al módulo de información, siendo atendido por el personal de la Delegación, tomando su nombre, siendo anotado en una libreta para control e inmediatamente se remite con el abogado asesor mismo que escuchara el problema del quejoso y de ser procedente la reclamación indicará que proporcione dos copias fotostáticas de los documentos base de la acción, así como el nombre o razón social del proveedor, ya sea persona física o moral, domicilio esto es calle, número, colonia, delegación, municipio y código postal del proveedor.

En caso de que la queja no sea procedente o competencia de la Institución entonces el abogado asesor señalará al supuesto consumidor las autoridades que deberán de conocer del asunto.

Si la queja fuera procedente se enviara al consumidor al módulo de información para que sea anotado en una relación y en el momento que corresponda su turno será atendido por el abogado receptor de quejas, funcionario que se encargará de pedir y anotar en el formato de queja el nombre o razón social del consumidor previamente de haber escuchado el problema, realizando lo anterior solicitará su domicilio completo y número telefónico en seguida preguntará el nombre o la razón social del proveedor o prestador de servicios así como el domicilio para ser notificado y emplazado a fin de que comparezca en audiencia.

Actualmente la Procuraduría Federal del Consumidor a través de sus Delegaciones Administrativas cuenta con un sistema de computo donde aparecen registrados la mayoría de los proveedores, es decir, que estos se encuentran dados de alta en el sistema, aunque en ocasiones algunos de ellos no lo están pero no existe problema, toda vez que el abogado receptor tendrá que vaciar la información para registrarla en la lista de proveedores, tomando en cuenta el Registro Federal del Contribuyente, así como la razón social o en su caso el nombre comercial, anotando el domicilio completo, el giro que explota, el tipo de servicio o el bien ofrecido al público en general.

El receptor al escuchar el problema y encuadrar la queja inicia la redacción de la reclamación estableciendo de entrada la fecha de

contratación, el costo convenido por el bien o servicio contratado, como se efectuará el pago, cuanto a pagado, características del bien o servicio y en que consistió el incumplimiento de la parte proveedora.

Hemos de mencionar que el abogado receptor cuenta únicamente en el formato de queja con dieciocho renglones para redactar la inconformidad presentada por el quejoso, al terminar el levantamiento de queja se pedirá la firma del mismo y de las cuatro hojas que tiene el formato se desprenderá la hoja de consumidor, entregándose esta constancia a la persona que compareció, señalándole el número de expediente que siempre estará inscrito en el ángulo superior derecho e indicará el día y hora para comparecer en audiencia así como el nombre del abogado conciliador que conocerá del presente asunto, de tal forma que el consumidor queda notificado desde ese momento. Formando el expediente con las copias fotostáticas que son base de la acción, será entregado al jefe de asistencia al consumidor para que sea revisado tanto en su redacción como en la mecanografía, que concuerden los datos del consumidor y proveedor con las documentales que obran en autos, si existe una corrección por efectuar entonces el expediente es devuelto al receptor para que corrija, pero si este no presenta ninguna falta de redacción o mecanografía y se encuentra debidamente integrado, se descargará en el libro de gobierno turnándose inmediatamente para que sea firmado por el responsable de la Delegación, complementado el expediente, descargado en el libro de gobierno, registrado y firmado por el Delegado, será remitido a la oficina de control administrativo, para que a su vez sea enviado al área de notificación a fin de que se efectúe la diligencia y emplazamiento a la parte proveedora o prestador de servicios.

Practicada la notificación el expediente es regresado a control administrativo para que esta a su vez turne el mismo al área de conciliación, llegada la fecha de audiencia un día antes son repartidos en las mesas de conciliación para que el abogado que conocerá del asunto anote en su agenda de trabajo, el número de expediente y la hora de celebración de la misma, además deberá checar que la notificación se ha realizado y se encuentra anexada al expediente en el día de la audiencia señalada; el funcionario actuante solicitará al proveedor por triplicado un informe dando contestación a los hechos planteados en la queja que ha sido presentada, corriendo traslado en ese momento al consumidor, además en esta comparecencia se solicita a las partes identificación si son personas físicas pero en caso de ser personas morales, se exigirá poder notarial o acta constitutiva para acreditar su personalidad, si existiera en ese momento algún arreglo entre ambas partes se celebrará un convenio o de no ser así

se señala fecha para continuación de audiencia conciliatoria con el apercibimiento respectivo tanto para proveedor como para consumidor.

En algunas ocasiones el consumidor y proveedor no llegan a ningún acuerdo y son invitados por el abogado conciliador para que nombren a la Procuraduría árbitro, a fin de dar una solución a la controversia, pero cuando no se someten al arbitraje que contempla la mencionada Institución quedarán a salvo los derechos del quejoso para que los haga valer por la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, mientras que el proveedor quedará sujeto al procedimiento por infracciones a la Ley de la materia.

En consecuencia el expediente es turnado a Resoluciones Administrativas de la Delegación que se encuentra conociendo del asunto, para que esta área analice los autos a fin de sancionar al proveedor por las posibles infracciones cometidas a la Ley multicitada.

En este tema hemos analizado y realizado la descripción del Procedimiento Administrativo que regula la Procuraduría Federal del Consumidor y que se encuentra contemplado en la Ley vigente, en los capítulos posteriores daremos con lujo de detalle y precisión desde el levantamiento de queja hasta llegar al momento en que la Institución a través de sus Delegaciones dicta la Resolución Administrativa.

Es decir que con las nuevas disposiciones a favor de la Procuraduría se brinda una mayor facultad a las Delegaciones a su cargo para desempeñar adecuadamente su función ante el público consumidor y realizar la agilidad de sus trámites, en lo que respecta de las audiencias conciliatorias, arbitraje, infracciones a la ley y de los recursos de revisión, ya que antiguamente estos últimos eran resueltos en las oficinas centrales de la Procuraduría, pero actualmente se otorgan a las Delegaciones facultades para resolver los mismos según lo manifiesta el acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 29 de noviembre de 1994, que indica:

- "PRIMERO.** Los recursos de revisión interpuestos contra resoluciones dictadas por servidores públicos dependientes de los Delegados, serán resueltos por estos últimos.

- SEGUNDO.** Los recursos de revisión interpuestos contra resoluciones dictadas por los titulares de las Delegaciones serán resueltos por el Director General de Coordinación de Delegaciones.

SEXTO. La recepción y substanciación de los recursos de revisión a que se refieren los artículos primero y segundo de este acuerdo se llevarán a cabo en las propias delegaciones, conforme a lo previsto en el artículo 16 fracción XX, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor." (23)

Es decir que dadas las facultades a las delegaciones en las diversas disposiciones publicadas dan una mayor celeridad a los asuntos que se ventilan en las mismas que vienen a dar una confiabilidad al público consumidor, puesto que originalmente las unidades administrativas señaladas no contaban más que con la facultad de llevar a cabo la recepción de queja y de audiencias conciliatorias.

CAPITULO III

ETAPAS PREVIAS A LA CONCILIACIÓN

Para que el asunto planteado por el consumidor pueda llegar al desarrollo de la audiencia de conciliación, es menester de presentar en la Delegación más cercana al domicilio del consumidor su problema y exponer los pormenores del mismo para que finalmente de como resultado que el abogado receptor considere la procedencia de la reclamación, realizando la redacción de la queja como primer paso, con posterioridad se efectuará el estudio de la verificación, notificación y el informe como etapas previas a la conciliación, entrando al análisis de los conceptos en mención en los siguiente renglones.

QUEJA

El término de la palabra queja deriva del latín "Conetiare" (24) naturalmente observa varias acepciones, citando algunos ejemplos, denuncia, querrela, voces comúnmente usuales en materia penal, o bien quejoso, denominación empleada en la demanda de garantías, mas sin embargo la queja que se presenta ante la Procuraduría Federal del Consumidor a través de las Delegaciones, es el instrumento por medio del cual se conocen las posibles infracciones de los artículos en general que contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor, que viene teniendo como consecuencia los conflictos que se presenten entre consumidor y proveedor, la queja es recibida en las Delegaciones de la Institución, ya sea en forma personal, por representante del consumidor siendo persona física o moral y en otros casos por escrito a través de la Oficialía de Partes.

Cuando es presentada en forma personal:

a) Cuando el proveedor no ha cumplido con lo contratado, el consumidor toma la decisión de levantar su queja narrando los hechos ocurridos al abogado receptor, teniendo como resultado que el funcionario actuante solicite dos copias fotostáticas de los documentos que entrego el proveedor y que son base de la acción para formar el expediente, el receptor

realizará el levantamiento de la queja y utilizará la documentación bajo la forma denominada RQ-01, tomando los datos personales del consumidor, solicitará el nombre o razón social del proveedor, el domicilio completo que consiste en la calle con el número, colonia, delegación, municipio, entidad federativa, código postal, fecha de contratación, costo del servicio o bien adquirido, monto de lo reclamado, si existe algún remanente a favor del quejoso la forma de contratación, si fue por escrito o verbal, forma de operación, es decir si el precio convenido a sido liquidado o si fue a plazos.

El origen del bien adquirido, que puede ser nacional o de importación, en su caso de existir garantía anotará si es verbal o por escrito, teniendo ya encuadrados los hechos en forma cronológica y la materia de la queja, se procederá a dictar la misma.

En esta fase el abogado receptor debe tener demasiada habilidad para redactar la queja puesto que únicamente cuenta con dieciocho renglones en la forma RQ-01, para establecer la fecha de contratación, valor del bien, si ha existido la liquidación total o en su caso que cantidades a pagado de manera parcial, es decir, en el supuesto de ser una venta a plazos, en seguida da inicio con la elaboración de una síntesis en lo que se comprometió el proveedor y en su caso en que ha incumplido, realizando lo anterior se fundamenta con los artículos que el proveedor a infringido de acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor, para que finalmente se asiente en la queja las pretensiones de la parte consumidora.

Consideramos que no bastan dieciocho renglones para efectuar la redacción de una queja, puesto que daría entrada para que esta sea oscura e imprecisa, sería ideal que los formatos RQ-01 fueran por lo menos de hojas tamaño oficio, para tener un espacio mayor, o en su caso que el abogado receptor de quejas tenga la oportunidad de agregar una hoja adicional, para el buen desarrollo en la redacción de queja, toda vez que los formatos presentan la forma de hoja bond.

En el momento que el abogado receptor a terminado de levantar la queja solicitará al consumidor que firme la forma descrita, indicando en ese acto que número de expediente corresponde, así como el nombre del abogado conciliador que deberá conocer del asunto planteado, indicando el día y la hora para la celebración de la audiencia.

En la práctica diaria el abogado receptor en múltiples ocasiones omite señalar en la redacción de hechos las características del bien adquirido, como son las marcas, color, capacidad, modelo, garantía, siendo común en los bienes muebles, como son en los automóviles, todo tipo de aparatos

electrodomésticos, en lo que se refiere a bienes inmuebles, el receptor no señala superficies en metros cuadrados, colindancias, lugar de ubicación del inmueble adquirido, así como las características, materiales de construcción que se han de emplear, los acabados y obviamente que el proveedor al contestar el informe solicitado por la Procuraduría por conducto de las Delegaciones que se encuentra conociendo del asunto como hemos señalado en renglones atrás, alegará obscuridad en la queja presentada en su contra, argumentando que el consumidor no especifica con precisión las condiciones o características del inmueble, por lo que el quejoso en audiencia podrá ampliar su reclamación y manifestará con lujo de detalle la descripción del inmueble, apoyándose además con los documentos base de acción que se han anexado al expediente.

En lo que se refiere a la prestación de servicios se deberá de describir en la queja claramente y en forma congruente el tipo de servicio a realizar, en que consiste el mismo, el objeto o bien a reparar, la marca, modelo, costo por mano de obra, así como los materiales y accesorios a suministrar, las refacciones o partes a instalar, si estas deben de ser nuevas y apropiadas para el aparato u objeto a reparar o en su caso si las refacciones han de ser reconstruidas, naturalmente existiendo la autorización del consumidor para que utilice otras diferentes.

En ocasiones el proveedor al no realiza debidamente el servicio contratado y origina en el objeto un deterioro total o parcial, entonces en la misma recepción de queja se llega a solicitar una indemnización a favor del consumidor, si por la deficiencia el bien se pierde o queda inutilizado para el uso que esta destinado, en otras veces el consumidor solicita la reparación mínima ya sea en aparatos electrodomésticos o automotrices, dando como consecuencia que el prestador de servicios indique al consumidor que deje el objeto, señalando el costo del trabajo, pero se dan supuestos que el proveedor via telefónica llama al quejoso argumentando que cobrará una cantidad adicional puesto que ha resultado que el bien a reparar presenta otra deficiencia y para ser entregado a su dueño este deberá liquidar el precio que en forma arbitraria se esta cobrando, dejando al consumidor en un perfecto dilema, toda vez que no encuentra otra alternativa más que pagar el costo adicional que indebidamente estableció el proveedor, en consecuencia el quejoso se presenta en la Institución a fin de inconformarse solicitando a través de la queja la devolución de la cantidad cobrada en exceso.

Al entrar en acción la Procuraduría y al notificar al proveedor que debe de comparecer en audiencia, desde luego que este negara los hechos que se le imputan, pero el conciliador con la facultad que le otorga la Ley en

cita buscará la manera de requerir documentación relacionada con la celebración del contrato, apercibiendo al proveedor con la imposición de una multa en caso de no desahogar el requerimiento solicitado, dando como resultado que el proveedor considere entre la imposición de una multa o bien la devolución del dinero cobrado indebidamente.

La Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de las Delegaciones que la conforman cuenta con un área de conciliación telefónica, en esta oficina existen convenios firmados con algunos proveedores por ejemplo Sears Roebuck de México, S.A. de C.V., Centro de Descuento Viana, S.A., Liverpool de México, S.A. DE C.V., Autofinanciamiento SICREA, S.A. de C.V., así como con la mayoría de las Distribuidoras y Compañías Gaseras, etc., lo anterior ha sido con la finalidad de buscar rápidas soluciones en el procedimiento conciliatorio a favor del consumidor, además en ésta área se llevan algunos asuntos de cuantía menor, como es el caso de las tintorerías, ópticas, etc., por lo que el conciliador buscará la forma de conciliar la controversia y en supuesto caso que los proveedores se negaran para dar solución al conflicto, serán exhortados por el abogado actuante ya que la queja presentada por el consumidor en ocasiones no llega a rebasar la cantidad de mil nuevos pesos, siendo incosteable para el quejoso tener que pagar a un abogado particular, además debe tenerse en cuenta que el reclamante en el mayor de los casos es una persona de escasos recursos económicos, dando como resultado el no poder pagar a un asesor privado.

El procedimiento administrativo que se sigue ante la Procuraduría Federal del Consumidor, será siempre a petición de parte, porque la queja se presenta por el consumidor en la Institución de referencia y pone en actividad de movimiento al órgano administrativo, toda vez que en estos casos la Procuraduría nunca actuara de oficio, lo cual es establecido en la Ley.

b) La queja presentada en representación de la parte consumidora, en la mayoría de veces se da cuando se presenta una persona diferente a la que contrató con el proveedor, por consecuencia el abogado receptor indicará inmediatamente al representante del quejoso siendo persona moral que deberá presentar en audiencia los documentos que acrediten la personalidad de la representación, ya sea con poder notarial o acta constitutiva, en mi opinión y conforme a derecho el abogado receptor debería solicitar precisamente en el momento de la recepción de queja el instrumento notarial acreditando su personalidad del que comparece en representación de la razón social y asentar los datos correspondientes en el formato RQ-01, pero como ha quedado mencionado en líneas anteriores

desafortunadamente el receptor de la reclamación cuenta únicamente con dieciocho renglones en la forma de queja para redactar los hechos motivo de la reclamación, por lo que en todo caso al momento de celebrarse la audiencia de presentación de informe el abogado conciliador exige el acta constitutiva o poder notarial asentando en actuaciones la personalidad con la que se ostenta el representante de la parte consumidora.

Y de igual manera requerirá a la parte proveedora que acredite su personalidad, exhibiendo su alta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el caso de ser persona física o bien que se dedique a la actividad empresarial y en el caso de ser una persona moral necesariamente deberá acreditar la personalidad con el instrumento notarial.

En ocasiones resulta que el consumidor es una persona física que no puede levantar su queja personalmente, mandando a otra en su lugar, obviamente la queja se levantará en representación de la parte consumidora, indicando el receptor en ese momento al representante de la persona física que deberá comparecer en audiencia el interesado o titular del contrato de compra venta o prestación de servicios que se haya celebrado y de no ser así, entonces, únicamente bastará con el hecho que presente una carta poder simple firmada por el otorgante y aceptante naturalmente dirigida a la Procuraduría Federal del Consumidor, así como la firma de dos testigos para comparecer a nombre y representación del titular del contrato, lo mismo sucederá con el proveedor tratándose de personas físicas basta con enviar en su representación a otra persona con la carta poder con los mismos requisitos que han quedado especificados.

Es decir en otros casos resulta que el proveedor o prestador de servicios dedicados a la actividad empresarial para acreditar la personalidad es suficiente con presentar la carta poder simple firmada por el aceptante, otorgante y dos testigos, exhibiendo además la apertura comercial, expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mientras que el proveedor como persona moral deberá acreditar su personalidad con poder otorgado ante Notario Público, exhibiendo el mismo y dejando copia fotostática en el expediente para constancia legal.

c) En otras ocasiones la queja es presentada por escrito a través de la oficialía de partes de la Delegación que va a conocer del asunto, el personal que recibe la documentación sella y folia los documentos presentados ante la oficina, ya registrados son enviados al área de quejas para que el escrito sea estudiado por el abogado receptor, en caso de que la queja sea procedente entonces se radica y es mandado el citatorio al consumidor, determinando el día y la hora para que comparezca en

audiencia, así mismo se envía el emplazamiento al proveedor o prestador de servicios, notificándose a fin de que comparezca en audiencia, corriéndose traslado de la queja presentada en su contra, requiriendo al mismo para la rendición del informe correspondiente, dando contestación a los hechos que se le imputan y se apercibe con multa en caso de que no comparezca o no presente el informe solicitado.

En los supuestos que el escrito inicial de queja no fuera procedente en la Procuraduría Federal del Consumidor el abogado receptor por escrito manifestara al consumidor las causas por las que no puede darle entrada al asunto planteado, proporcionando alternativas de solución o en su caso la autoridad competente para conocer de la controversia.

También existen casos de que al momento que el receptor esta analizando el escrito inicial de queja de la controversia expuesta y sobre del quejoso tratándose de persona moral, no acredita la personalidad y omite anexar copias fotostáticas del instrumento notarial dando como resultado que el funcionario actuante prevenga al representante legal de la persona moral para que desahogue la prevención o bien para que presente los documentos base de la acción, toda vez que en ocasiones olvida adjuntar a su escrito las copias de traslado al proveedor, lo anterior con la consigna que de no subsanar esta situación, entonces se enviará el asunto al archivo de la Procuraduría en definitiva.

VERIFICACIÓN

Este trámite se ordenará por el abogado receptor al momento que el consumidor presenta su formal reclamación y no presenta documentación alguna para establecer la relación contractual, ya sea por que el consumidor y proveedor son conocidos y existe confianza entre ellos y el más común que se da con los proveedores o prestadores de servicio es por evasión fiscal o bien para no sentirse comprometido con la persona que ha contratado con él.

En otras ocasiones un prestador de servicios realiza los trabajos contratados en la calle, por citar algunos ejemplos tenemos los talleres de hojalatería y pintura para automóviles, talleres mecánicos o personas dedicadas a la reparación de enseres domésticos, por lo que normalmente estos prestadores de servicios no se encuentran dados de alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, o bien no cuenta con la papelería

adecuada para extender el documento necesario que acredite con ello la relación contractual existente entre ellos, pero de todas maneras también la verificación podrá ordenarse en los siguientes casos:

- a) Existiendo documento que establece la relación convenida, pero se requiere en forma urgente por el consumidor, la entrega del bien contratado o el cumplimiento de la prestación del servicio.
- b) En los supuestos de existir documentación que acredite el contrato celebrado entre el consumidor y proveedor, pero se detecta la inestabilidad del domicilio del proveedor .
- c) En los casos que el consumidor se percató que el prestador de servicios o proveedor de bienes se encuentra cambiando su domicilio.
- d) Cuando no sea posible determinar con exactitud el domicilio del proveedor debido a la complejidad de su localización.
- e) Existiendo documento base de la acción, pero no aparece suscrito en nombre del consumidor.

Los razonamientos que se exponen han sido en base a las diversas experiencias y práctica ejercida dentro de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

Junto con el trámite de verificación se programa la fecha de audiencia, que el proveedor deberá tomar en cuenta para comparecer ante el área de conciliación de la Delegación que se encuentra conociendo del asunto, por lo tanto el expediente es turnado al área de verificación de la mencionada Unidad Administrativa, es de señalar que originalmente las verificaciones que se efectuaban, eran llevadas a cabo por la Dirección General de Quejas y Conciliación, pero con las nuevas disposiciones y facultades otorgadas a las Delegaciones ellas realizan directamente el trámite, aplicando los mismos criterios para su desarrollo, dando como resultado que los funcionarios que se encargaban de practicarlas buscaran el reconocimiento de la relación contractual entre ambas partes y de las manifestaciones vertidas por el proveedor, luego de conocer el motivo de la verificación y de contestar algunas preguntas tendientes a establecer la relación comercial en presencia de dos testigos que avalaran en todo caso la legalidad del acto.

En algunas ocasiones los proveedores niegan la relación contractual pero no obstante lo anterior existen otros medios para establecerla, por ejemplo

1. Con las copias certificadas de los cheques girados y dirigidos al proveedor por el pago de lo que se contrato.
2. Los estados de cuenta bancarios.
3. Las copias de la póliza de cheques, girados a favor del proveedor.

Estos supuestos son manejados en el caso de que la operación realizada se haya pagado con cheques a favor del proveedor o prestador de servicios.

Es digno de comentar que el abogado verificador al practicar la diligencia citada, en múltiples ocasiones, logra conciliar el asunto presentado por el quejoso, obteniendo que el proveedor cumpla con satisfacer la pretensión planteada, con la cual se otorga el desistimiento, siendo importante conocer el contenido de esta figura que constantemente se maneja en el procedimiento administrativo de la Institución, por lo tanto el desistimiento proviene del latín "Desistere". (25)

Es decir que es el acto mediante el cual se manifiesta el propósito de abandonar una instancia o de no continuar en el ejercicio de una acción, de la reclamación de un derecho o de la realización de cualquier otro trámite de un procedimiento iniciado.

Por lo tanto el desistimiento que se maneja en el procedimiento administrativo, ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se da en momento en que la parte proveedora o prestador de servicios ha satisfecho la reclamación planteada por el quejoso, en consecuencia el conciliador entregará en audiencia el formato del desistimiento, aunque también se dan casos que al momento del acto el proveedor recibe la visita del verificador, inmediatamente se comunica con el consumidor, cumpliendo con lo contratado y pidiendo en todo caso al reclamante se desista.

El consumidor se presentara en las instalaciones de la Delegación antes de la fecha que se determino para audiencia, solicitando el desistimiento, por lo que la persona que atiende el asunto pedirá una identificación para cerciorarse y asegurarse que el desistente en realidad es

el titular o interesado del contrato, anexando el desistimiento ya firmado al expediente para que obre en autos como constancia y surta sus efectos legales correspondientes.

Enviando en todo caso el expediente al Archivo de la Unidad Administrativa en definitiva.

En otras ocasiones el verificador logra celebrar un convenio entre las partes a corto plazo, es decir antes de que se lleve a cabo la audiencia programada, en caso de que el proveedor cumpla con su obligación, entonces se solicitará el desistimiento del quejoso dándose el asunto por concluido, pero también existen supuestos en que el proveedor a pesar de celebrar el convenio no da cumplimiento al mismo, por lo que será necesario llevarse la comparecencia de ambas partes en el día y hora que han quedado señalados por el abogado receptor.

Si el abogado verificador no logra conciliar el conflicto en el momento de practicarse la diligencia en la que se actúa se corre traslado al proveedor de bienes o prestador de servicios, señalándose la fecha para que comparezcan las partes en el área de conciliación de la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor, manifestando que el proveedor ha de presentar un informe por escrito y en triplicado acerca de los hechos ocurridos con su debido apercibimiento a este último, para el caso de no presentarse en audiencia o de ser omiso a rendir el informe solicitado, por consecuencia se impondrá una multa como medida de apremio, misma que es determinada por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el formato de queja el abogado receptor es el encargado de señalar y de determinar la imposición de multa en caso de no comparecer o de no rendir el informe solicitado.

Los diversos comentarios realizados en el presente trabajo ha sido en base a la práctica diaria así como por las diferentes funciones desempeñadas en la Dirección General de Quejas y Conciliación en sus múltiples áreas, como son de recepción de quejas, conciliación, asesoría y denuncias telefónicas. Es por ello que me atrevo a exponer mis observaciones, desde luego este tipo de diligencias son llevadas a cabo dentro del orden jurídico como lo señala la propia Ley en comento, basándose en los principios generales del derecho, puesto que en los asuntos que se ventilan dentro de las diversas Delegaciones de la Procuraduría se resuelven conforme a los lineamientos previamente establecidos por las normas jurídicas, para obtener así la realización de la armonía social.

NOTIFICACIÓN

La notificación debe satisfacer los requisitos legales establecidos por la Ley, teniendo como objeto básico, esta diligencia, la de comunicar o hacer saber a las partes o terceros de un acto procesal.

La notificación según la define el Maestro Carlos Arellano García, es de la siguiente manera "Acto mediante el cual las formalidades legales establecidas se hace saber una resolución judicial o administrativa a la persona a la que reconoce como interesado en su conocimiento o se le requiere para que cumpla un acto procesal." (26)

Efectivamente la diligencia de notificación es un medio que tiene la autoridad para hacer saber a las partes o en su caso a los interesados que intervienen en un juicio, a fin de que comparezcan en un determinado plazo ante la autoridad o Institución correspondiente.

Es decir que la notificación es la manera establecida previamente en la Ley Federal de Protección al Consumidor, para hacer saber a un proveedor que existe una queja en su contra, por el incumplimiento a su obligación de entregar algún bien, por la existencia de vicios ocultos, defectos de fabricación, ya sea en muebles o inmuebles, así como en la mal reparación efectuada a un automóvil, aparatos domésticos y electrónicos o simplemente por la no realización del servicio contratado, de tal forma que esta diligencia hará saber al proveedor o prestador de servicios la existencia de una pretensión en su contra y exigida por el consumidor, por lo que de este modo se verá obligado a ejercer su derecho de defensa apercibido y advertido, que se aplicarán las medidas de apremio que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor, por el equivalente hasta de 200 veces el salario mínimo, general vigente para el Distrito Federal, en caso de ser omiso al llamado de la Procuraduría.

La Delegación cuenta con un área de notificadores y verificadores, personal que será encargado de realizar la diligencia.

Una vez que ha sido recibida la queja por la Procuraduría a través de sus Delegaciones o Unidades Administrativas, se ordenará la notificación al proveedor o prestador de servicios a fin de que presente su informe por escrito en triplicado, ya que una copia es para correr traslado al consumidor, el original para glosar al expediente como constancia y una copia para el mismo proveedor, naturalmente que la presentación del escrito mencionado es contestando los hechos que se le imputan, es importante hacer notar que

la Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de la recepción y registro de la reclamación, al momento que es notificada la parte proveedora, el funcionario actuante deberá señalar el día y la hora así como el nombre del conciliador para comparecer en audiencia, dando como resultado que el notificador corra traslado al multicitado proveedor o prestador de servicios entregando copia íntegra de la queja, así como de los documentos base de acción y que puede consistir en el contrato celebrado entre ambas partes, o bien la factura, notas de remisión que hayan sido entregadas al quejoso, e inmediatamente se hace saber que deberá presentar el informe dando contestación sobre los hechos materia de la queja.

El notificador hará saber a la mencionada persona que para el caso de ser omiso se apercibe, es decir queda advertido que se aplicarán las medidas de apremio para el caso de no obedecer al mandato de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Es importante destacar que la notificación deberá de satisfacer los requisitos previamente establecidos por la Ley, es decir que la diligencia ha de practicarse cumpliendo con las exigencias que se determinan conforme a derecho.

En este cuerpo normativo ha sido una novedad la notificación, al quedar regulada en la Ley Federal de Protección al Consumidor, puesto que originalmente no se contemplaban en éste dispositivo legal.

En ocasiones se dan casos que el notificador de la Delegación realiza la diligencia dos o tres días antes de la fecha programada para la celebración de la audiencia, debido al gran volumen de notificaciones que ha de efectuar, es común que en la práctica diaria se pueda contar que frecuentemente no se notifica dentro del término señalado por la Ley Federal de Protección al Consumidor y apuradamente el proveedor al desconocer la Ley prepara el informe a fin de presentarlo ante el abogado conciliador de la Delegación, aunque también existen proveedores que al recibir la notificación se percatan del término que esta corriendo, buscan la manera de excepcionarse e interponen el recurso de revisión.

Pero también se dan supuestos que el proveedor no presenta el informe, resultando en todo caso la imposición de la multa correspondiente y de acuerdo a la que haya quedado señalada en el emplazamiento.

En otras veces se notifica en horas no hábiles en forma mañosa, el funcionario actuante anota en su razón: que siendo las catorce horas me

constitui en el domicilio de la parte proveedora, estampando su firma, más sin embargo resulta que en la realidad son las veinte horas en la cual se ésta practicando la notificación, en consecuencia la parte proveedora hace saber ésta situación en la audiencia sin obtener alguna respuesta del funcionario actuante.

Como lo determina la propia Ley, la notificación debe ser personal, es decir que la diligencia deberá realizarse al interesado, ya sea persona física o en su caso de ser persona moral se entenderá y se practicará con el representante legal de la compañía o procurador en el domicilio designado, dejando copia íntegra, tanto de la queja como de los documentos base de la acción.

En la mayoría de veces la diligencia es practicada por el funcionario actuante a persona distinta como podría ser el caso, los empleados que laboran con el proveedor o prestador de servicios, con familiares y en ocasiones hasta con vecinos, dando como resultado que estas personas no entregan al interesado la notificación, por lo que ignora el proveedor el llamado de la Procuraduría por conducto de las Delegaciones que la conforman, originando obviamente que no presente el informe solicitado y mucho menos comparece en audiencia, haciéndose acreedor a una multa, puesto que el notificador al devolver el expediente asienta su razón para que obre la constancia en autos, manifestando que la parte proveedora ha sido notificada debidamente, señalando la descripción de la persona que recibe la notificación, por lo tanto en audiencia y por insistencia del consumidor el abogado conciliador gira un citatorio al proveedor señalando nueva fecha de audiencia, así como de la multa impuesta por no rendir informe.

Como hemos señalado en párrafos anteriores el notificador realiza la diligencia uno o dos días antes de la fecha programada para comparecer, lo anterior es debido al exceso de quejas levantadas y en algunos casos por falta de personal en la Delegación para efectuar diligencias oportunamente, por ejemplo si a un notificador corresponde cubrir tres colonias, entonces deberá de redoblar esfuerzos para desempeñar su labor, toda vez que su jefe al designarle tres o cuatro colonias más, el funcionario actuante presenta una tremenda carga de expedientes a notificar.

Al momento de practicarse la diligencia, el notificador tendrá la certeza por cualquier medio fehaciente que el buscado vive en la calle y colonia designado por el consumidor, realizado lo anterior procederá a efectuar la diligencia asentando la razón y en caso de no poder cerciorarse que el domicilio del proveedor no corresponde, de acuerdo con lo señalado en el expediente, entonces se abstendrá de practicar la notificación, haciendo

constar en autos la mencionada situación, dando cuenta de ello al conciliador, vertiendo sus manifestaciones en el sentido de que el domicilio no es el indicado o bien que busco el número designado y que la numeración es irregular, por estar salteada, en consecuencia el abogado conciliador deberá hacer de conocimiento la razón del notificador a la parte consumidora, solicitando que precise el domicilio, dando como resultado que el quejoso solicite acompañar al notificador para realizar debidamente la diligencia.

Con anterioridad este tipo de notificaciones que realizaba la Procuraduría Federal del Consumidor se regulaba por el Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que antiguamente la notificación no se encontraba regulada por la Ley de la materia y con las nuevas disposiciones, las notificaciones se efectuarán con apego al artículo 104, para tal caso señala que diligencias deberán de notificarse en forma personal, siendo las siguientes:

- a) Cuando se trate de la primera notificación.
- b) Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo.
- c) Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales .
- d) Cuando se trate de resoluciones que imponga un medio de apremio o una sanción.
- e) Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación.
- f) Cuando la autoridad lo estime necesario.
- g) En los demás casos que disponga la Ley." (27)

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador siendo la primera en la casa designada y no encontrándose la persona buscada se dejará citatorio en la que se dará a conocer la fecha y la hora en que se entrega, asentando el nombre y apellido del quejoso, así como el nombre de la Institución y de la Delegación emisora que manda a practicar la diligencia, la determinación que se manda notificar y el nombre completo de la persona que recibe con la finalidad de comunicar al buscado que espere al funcionario actuante.

La notificación como lo prevé la nueva Ley podrá realizarse por correo certificado con acuse de recibo, del propio notificador o por cualquier otro medio fehaciente que disponga la Ley es decir que ésta forma de diligenciar la notificación es una novedad en nuestra Ley del consumidor, toda vez que se tiene pensado llevar a cabo en lo futuro la notificación de la manera antes señalada y para tal caso la Procuraduría ésta buscando la forma de celebrar un convenio con el Servicio Postal Mexicano para que designe una oficina receptora para poder notificar únicamente los expedientes de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Pero es muy importante señalar que la diligencia practicada por correo certificado, la autoridad deberá tener comprobante de que la pieza postal certificada fue entregada debidamente, por lo tanto efectivamente la notificación para que surta sus efectos legales será con acuse de recibo, ya que esta es la contraseña de que el documento fue entregado al interesado, siendo agregado al expediente para que obre en autos a fin de que surta sus efectos legales.

En conclusión diremos que el emplazamiento al proveedor o prestador de servicios no debe de realizarse bajo los parámetros antes enunciados, puesto que consideramos que para ser la primer notificación no es un medio idóneo el correo certificado, toda vez que como a quedado señalado en renglones anteriores es necesario en primer lugar cerciorarse que la diligencia a practicar se hace a la persona interesada en el domicilio designado por el quejoso.

Dentro de las diversas formas para diligenciar una notificación existen los siguientes medios:

- 1.- Notificación por boletín Judicial, siendo aquellas que no se han de efectuar personalmente a domicilio, ejemplo de ello tenemos los autos, decretos, resoluciones, y sentencias es decir que el interesado se entera por el Boletín Judicial de que hay un acuerdo y acude a enterarse de su contenido en el juzgado correspondiente.
- 2.- Notificación por edictos, esta diligencia podrá practicarse cuando se trate de una persona incierta o bien en los supuestos de ignorarse el domicilio de la persona, los edictos se publicarán por tres veces, de tres en tres días, en el Boletín Judicial, así como en el periódico de mayor circulación que indique el juez del juzgado.

- 3.- Notificación por estrados, consiste en la fijación de cédulas en las puertas del Juzgado, es decir que se llevará a cabo en el local donde se encuentra establecido el juzgado o autoridad que conoce de los asuntos que se actúan.

Por otro lado dentro del comentario de las diversas formas para notificar las resoluciones emitidas por la Procuraduría Federal del Consumidor la común es la de fijar en las puertas o paredes de la Institución las cédulas, es decir que se practicarán por estrados, haciendo saber las determinaciones definitivas a los proveedores sobre todo tratándose de aquellos supuestos en que el prestador de servicios o proveedor ha dejado de comparecer en alguna audiencia o simplemente a pesar de estar notificado no comparece.

Otro de los aspectos que deberá de considerar el notificador es el de cerciorarse que la persona buscada vive en el domicilio asentado en la queja, en consecuencia manifestará su razón en autos, aunque también es de mencionar que en algunos casos la persona buscada que ha de notificarse se niega para firmar o recibir la notificación, no obstante lo anterior se practicará la diligencia y se asentará la razón de tal circunstancia.

Por lo que el abogado actuante tendrá la obligación de pedir a la parte proveedora designe a dos testigos para darle validez a las formalidades establecidas para llevar a cabo la multicitada diligencia.

Dándose hipótesis que el proveedor se niega para designar a las personas que avalarán la legalidad y formalidad de la notificación, por lo tanto el notificador finalmente es el que se encargará de determinar a los testigos anotando los nombres de las personas en autos y pidiendo la firma de los mismos para constancia en el expediente.

Dentro de la práctica para notificar, el funcionario que la realiza en algunas ocasiones no encuentra al proveedor o prestador de servicios, entonces deberá dejar citatorio para que lo espere al día siguiente a efecto de notificarlo, pero en la realidad el funcionario actuante por la carga excesiva de trabajo comúnmente trata de evitar una doble visita y deja los documentos con las personas que se encuentran en el establecimiento del proveedor con fechas diferentes.

INFORME

Del procedimiento contemplado por la Ley Federal de Protección al Consumidor el proveedor o prestador de servicios es notificado teniendo naturalmente el derecho y el ejercicio de la acción para defenderse de todas las prestaciones o pretensiones reclamadas por la parte consumidora.

En consecuencia el proveedo, ejercita su medio de defensa a través de la carga procesal, que obviamente se traduce en una obligación de rendir y presentar ante el abogado conciliador su informe, por escrito, en triplicado, para correr traslado al quejoso, quedando el original glosado al expediente como constancia para los efectos legales que sean necesarios.

El informe es desde luego la contestación de todos y cada uno de los puntos controvertidos o reclamados por el consumidor en su escrito de queja como lo establece la propia ley de la materia.

Sirviendo como fundamento legal los artículos 13, 112 y 113 del ya citado ordenamiento, el informe presentado por el proveedor será la contestación de los hechos motivo de la reclamación y cual es la postura ante la petición formulada por el consumidor, por conducto de la Procuraduría, además el mencionado escrito deberá estar firmado por la persona que lo presenta en el caso de ser persona física y en aquellos supuestos de ser una persona moral deberá de ser firmado por el representante legal de la compañía, acreditando debidamente su personalidad con poder notarial o acta constitutiva, puesto que se han dado casos en que el documento es presentado en algunas ocasiones por representantes legales sin presentar el testimonio notarial que los acredite como tales, es de mencionar que estos representantes comúnmente comparecen a nombre de personas morales, como son los casos de las Empresas, Estados o Municipios o Sociedades Mercantiles.

Si bien es cierto que en Audiencia el conciliador exige la presentación del informe al proveedor en la Ley Federal de Protección al Consumidor, queda una laguna ya que no señala que éste documento será requerido por la Institución, en consecuencia para tratar de subsanar la mencionada y grave omisión del Legislador para prever el requerimiento del informe en todo caso, el abogado conciliador y bajo criterio unificado de los que actúan la conciliación, subsanaran la señalada abstención auxiliándose y apoyándose en el artículo 13 de la Ley multicitada, que señala que en todo caso las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de sus

Delegaciones, en un término no mayor de quince días la información necesaria que les sea requerida para sustanciar los procedimientos a que se refiere la Ley.

Por lo que en todo caso los sujetos obligados al cumplimiento de la Ley en mención proporcionarán la información necesaria a la Institución y de no ser así se estarán a lo dispuesto en las medidas de apremio a que haya lugar.

Además lo solicitado deberá tener relación con los hechos o bien con el procedimiento administrativo que se ventila.

En esta instancia se dan diversos supuestos de la rendición del informe y podrán ser los siguientes:

1. El proveedor esta dispuesto para dar solución en el acto a la queja planteada por el consumidor, haciendo innecesario la presentación del mencionado requisito, pasado en segundo termino.
2. Citación en audiencia de Conciliación con requerimiento de informe y comparecen ambas partes rindiendo informe el proveedor.
3. Citación en audiencia de Conciliación con requerimiento de informe pero no asiste el proveedor, se omite rendir el informe.
4. Comparecen ambas partes, se rinde informe y se celebra convenio en esta comparecencia.
5. Citación para audiencia sin que el proveedor rinda informe y comparecen ambas partes.
6. Citación para audiencia de conciliación solicitando el informe y comparece el consumidor y se rinde informe.

En consecuencia se apercibe al proveedor a través de los medios de apremio que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor según lo dispone el artículo 25 de la Ley en cita, determinando que para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear los medios de apremio necesarios para hacer obedecer sus mandatos, de tal suerte que un proveedor al verse prácticamente amenazado por el notificador o verificador, dependiendo del tipo de diligencia a realizar, señala que en caso

de no presentarse a rendir el informe o comparecer en audiencia, será multado por lo que en la mayoría de veces concurren ante la Institución a través de las Delegaciones para dar alguna solución al problema planteado.

Dentro de las medidas de apremio que presenta la Ley, tenemos, la multa por el equivalente de una hasta doscientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, en caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas, por cada día que transcurra sin que se obedezca al mandato respectivo, es decir que la multa será impuesta como medida de apremio, por ser un mandamiento legítimo, entendiéndose en todo caso que se están reuniendo todos los requisitos ordenados por la Ley y por ser una de las facultades que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor, para hacer cumplir sus decisiones por conducto de las Delegaciones a su cargo.

Aunque en diversas ocasiones el abogado receptor al realizar el emplazamiento no considera si se trata de una persona física, pequeño comerciante o de una persona moral, este impone apercibimiento de doscientas veces el salario mínimo general vigente, no teniendo en consideración las circunstancias del asunto y los motivos para imponer la multa, por lo que en la mayoría de las veces el proveedor se presenta y trata de dar solución a la queja instaurada en su contra, sin escaparse la posibilidad de que no quiera conciliar el proveedor y en todo caso el abogado conciliador para tratar de avenir a las partes requiere a la parte proveedora, la exhibición de una serie de documentos como podría ser: su alta de Hacienda, tratándose de personas dedicadas a la actividad empresarial, declaraciones fiscales, listas de precios, etc., con la finalidad de presionar a los proveedores o prestadores de servicios para lograr la conciliación, señalándose día y hora para continuación de audiencia.

Otra medida de apremio que utiliza la Institución será el uso de la fuerza pública, misma que se aplicará en el momento que la Procuraduría lo determine, para solicitar y hacer presentar a la parte proveedora por medio de la fuerza pública, manejándose este supuesto si el proveedor o prestador de servicios es omiso o no obedece al llamado que realiza la Institución.

Es común que en ocasiones al levantamiento de queja, el receptor al momento de tener a la vista el nombre o razón social del proveedor consulta en la pantalla del sistema de computo con el que cuenta la Institución, percatándose que se encuentra dado de alta por lo que se deduce en todo caso que han existido quejas anteriores en su contra, dando como resultado que el abogado receptor realice el primer apercibimiento, con doscientas veces el salario mínimo, para el Distrito Federal; en lo que respecta del

Conciliador, éste al tener a la vista el expediente, ya conoce al proveedor puesto que constantemente lo tiene compareciendo en su mesa por citar algunos ejemplos, tenemos a Teléfonos de México, S.A., de C.V., Grupo K2, S.A. de C.V., la mayoría de los Autofinanciamientos, en consecuencia y de igual forma tratara de presionarlo con requerimientos imponiendo como medida de apremio multas por separado, en caso de no presentar la documentación requerida y solicitada.

La multa impuesta al proveedor como facultad que tiene la Procuraduría es inmediata, teniendo como finalidad la satisfacción concreta y definida dentro de la actividad pública, en un ejercicio obligatorio y moviéndose dentro de los parámetros que marca la propia ley, puesto que la aplicación de la multa o uso de la fuerza pública se encuentra contemplada dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor .

La Ley Federal de Protección al Consumidor vemos que es un ordenamiento público de interés social y de observancia general, para todo el Territorio Nacional como protectora de lo derechos del Consumidor, procurando su seguridad jurídica de las relaciones entre proveedores y consumidores, dando un margen para que la Institución brinde asesoría a quien lo solicite y en su caso efectuar el levantamiento de queja, existiendo una obligación, por el personal de la Procuraduría al señalar los pasos a seguir en el procedimiento administrativo, que contempla la Procuraduría, en ocasiones el quejoso pregunta al funcionario actuante, que sucede si el proveedor no se presenta en audiencia, obviamente que el abogado que atiende el asunto hace la aclaración a la pregunta, indicando que el proveedor si se presentará, puesto de no hacerlo se hará acreedor a una multa, no estando conforme jamás el consumidor con la respuesta señala: que no le interesa la multa que pudiera imponerse al proveedor y si, en todo caso, que se resuelva el problema planteado, determinando finalmente que la Institución deberá dar solución concreta a su asunto, es de comentarse que la Procuraduría es una unidad administrativa y no puede obligar a la parte proveedora para que se presente a comparecer de no ser únicamente como medio de presión, las medidas de apremio que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor.

CAPITULO IV

ETAPAS DE LA CONCILIACIÓN

El procedimiento de conciliación en la Procuraduría Federal del Consumidor, se contempla para el caso de reclamaciones presentadas por el consumidor, contra las personas físicas o morales que habitualmente o en forma periódica ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso, o disfrute de bienes, productos o servicios, el procedimiento se inicia como ha quedado señalado con la queja presentada ante la Delegación correspondiente, en consecuencia se requiere al proveedor un informe que de una contestación a los hechos, advirtiéndole las medidas de apremio, en el supuesto caso de ser omiso para acudir al llamado de Institución y de la falta de presentación del informe.

En la audiencia se buscará la forma de conciliar los intereses en pugna, regularmente se presume la negativa de un arreglo por parte del proveedor, es de suma importancia la presentación de la queja, ya que esta interrumpe la prescripción de cualquier acción que pueda intentar posteriormente contra el proveedor.

La etapa conciliatoria tiene como finalidad la celebración de pláticas entre las partes donde el conciliador exhorta a las mismas para que procuren llegar a un posible arreglo, y así poner fin a sus diferencias y en caso de existir satisfacción en la reclamación se da por concluido el procedimiento administrativo que contempla la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante acta que se levante para dejar constancia de la solución que haya tomado, tanto consumidor como proveedor, así como de los actos tendientes a realizar o de la ejecución de las obligaciones contraídas, tomando en consideración que mediante este tipo de comparecencia un gran número de asuntos se han resuelto en forma conciliatoria, en éste apartado efectuaremos un análisis del concepto e importancia de la etapa en mención, así como de la comparecencia de las partes, y sanciones económicas que se le imponen al proveedor por no rendir informe y de las medidas de apremio impuestas a las partes en caso de no comparecer en audiencia conciliatoria.

CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA CONCILIACIÓN

La definición de Conciliación: "Es el acuerdo a que llegan las partes en un proceso, cuando existe controversia sobre la aplicación e interpretación de sus derechos que permite resulte innecesario dicho proceso." (28)

Es decir que las partes por medio de la conciliación pretenden ajustar sus intereses y poner fin a la controversia, y sus diferencias, evitando de ésta forma juicios demasiado prolongados y costosos, la etapa conciliatoria tiene como objetivo primordial el de regular las relaciones contractuales en forma equitativa y justa, por lo que generalmente si existe problema entre consumidor y proveedor en forma privada, buscan llegar a un arreglo pero en ocasiones esto no es posible y acuden ante la Procuraduría Federal del Consumidor, para que la Institución trate de poner bajo buena fe guardada las posibles soluciones.

La Conciliación tiene una gran eficacia por la prontitud para resolver los asuntos planteados, sirviendo a las partes para regular sus relaciones jurídicas, el funcionario que desarrolla la labor de conciliación deberá conocer el fondo de la queja, debiendo leer el contenido del formato RQ-01, documento que contiene las manifestaciones del consumidor y de igual forma conocer la postura del proveedor una vez que ha leído el informe requerido, tomando en consideración ambos escritos propondrá las soluciones que se ajusten conforme a derecho, buscando la manera de dar satisfacción a las pretensiones del consumidor, pero sin descuidar o lesionar los intereses de la contraparte, aunque en la realidad práctica lo que importa en la mayoría de los casos es que el quejoso salga beneficiado, en consecuencia el conciliador deberá tener cuidado del comportamiento de los comparecientes, porque en ocasiones estos llegan a la mesa del funcionario actuante, con los ánimos totalmente exaltados, ya sea por el hecho de que el consumidor exagera en sus pretensiones, pensando tal vez que por estar actuando en la Procuraduría Federal del Consumidor, ya le asiste la razón y el derecho o simplemente por el hecho de haber presentado su queja esta considerando que se le ha reconocido y otorgado lo que pretende, adoptando una postura equivocada frente al proveedor o prestador de servicios, por lo que ante esta situación obtiene una negativa rotunda de algún posible arreglo.

El conciliador haciendo lujo de su experiencia en lograr un arreglo entre las partes expondrá al consumidor las posibles soluciones, las ventajas y desventajas de que el asunto sea llevado ante los juzgados civiles, es decir

que buscará y encontrará la manera de centrar al quejoso en su problema, por otro lado el proveedor tratará por todos los medios de desvirtuar las manifestaciones efectuadas por su contraparte.

En su función el conciliador como mediador buscará el consenso entre proveedor y consumidor, para que en todo caso acepten firmar un convenio ante la Delegación y para ello se establezcan las bases, es decir, las obligaciones para el cumplimiento del mismo, en fecha cierta y determinada.

Por lo que una vez que ha acreditado y reconocido la personalidad de ambas partes se obligarán al convenio que celebraron en la Procuraduría Federal del Consumidor, por conducto de su Delegación, misma que esta conociendo del asunto, cabe hacer mención que existen casos en que los comparecientes en algunas ocasiones carecen de instrucciones para poder aceptar o bien rechazar alguna de las propuestas manifestadas para celebrar un convenio y de esta forma concluir la controversia, lo anterior tratándose de personas morales, por conducto de su representante legal, bajo este supuesto y a petición de los comparecientes, el abogado conciliador podrá diferir la audiencia como lo señala el artículo 114 de la ley Federal de Protección al Consumidor, determinando nuevo día y hora para la reanudación de la audiencia de conciliación, dando margen para que las partes se pongan de acuerdo con la finalidad de dar una buena solución al conflicto a resolver, obviamente que se levantará el acta respectiva.

La conciliación dentro del Procedimiento Administrativo de la Procuraduría Federal del Consumidor que contempla la multicitada Ley es una etapa de gran importancia, porque en ella se evita que las partes lleguen a un largo y costoso proceso ante los juzgados Civiles.

Esta institución se encuentra dedicada a la defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.

En lo que respecta a la labor del conciliador, tendrá que desempeñar una función exhaustiva en su mesa de conciliación, en la práctica cotidiana el quejoso en ocasiones no tiene razón al plantear su queja y exigir una prestación que no le corresponde, el funcionario actuante deberá auxiliar en todo lo posible al consumidor, ya que de no hacerlo así el proveedor por otra vía terminaría por vencer legalmente al consumidor, mismo que por falta de asesoría jurídica en forma oportuna adquiere bienes muebles o inmuebles y empieza a firmar contratos, así como documentos mercantiles sin tener cuidado de leer la documentación que está suscribiendo o de tomar en consideración las fechas de vencimiento, finalmente el quejoso acude a la Procuraduría Federal del Consumidor, solicitando que la Institución le brinde

asesoría legal, haciendo esto cuando se han presentado en su domicilio algunos sujetos requiriéndole de pago al cual se comprometió, recibiendo la amenaza de un posible embargo y es en ese momento que el consumidor acude a las Delegaciones de la mencionada autoridad administrativa, pidiendo ayuda para resolver el problema que tiene.

A pesar de que la Procuraduría hace todo lo posible para defender los derechos del consumidor, en ocasiones resulta en vano puesto que un gran número de asuntos por errores del consumidor, sobre todo al tratarse en la firma de pagarés, cheques o letras de cambio, deja en desventaja al conciliador, ante el proveedor para poder tener una buena actuación con el representante legal de una compañía o de alguna persona física, de ahí que el abogado actuante debe de ayudarse como pueda para defender al consumidor y naturalmente una de las mañas que comúnmente es utilizada en la Institución es esperar que el proveedor llegue tarde a la audiencia, que no presente el informe solicitado, la falta de personalidad al no presentar el poder notarial o acta constitutiva o en su caso el Registro Federal de Contribuyentes, tratándose de personas dedicadas a la actividad empresarial, en consecuencia el conciliador para empezar a negociar la queja presentada prácticamente amenaza a la parte proveedora con la imposición de multa que va a fundamentar con el artículo 25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor., mismo que señala el empleo de las medidas de apremio.

Dentro de las eventualidades que se presentan en la Procuraduría y más que nada con la idea de conciliar los asuntos en controversia entre proveedores y consumidores, la Institución naturalmente ésta más interesada en que primero cumplan con su obligación frente al quejoso que todavía por el hecho de imponer una multa como sabemos substancialmente viene a dañar el patrimonio del pequeño proveedor, pero también se dan casos en que el proveedor no concilia en audiencia la pretensión planteada y bueno lo que no se puede lograr dentro de la etapa de conciliación, muy difícil será que se logre arreglo alguno a través del procedimiento administrativo, el cual se limitará únicamente a imponer una sanción económica que pudiera corresponderle por las posibles infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la que se considere a incurrido la parte proveedora y se dejarían a salvo los derechos del consumidor para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, sin escaparse la posibilidad de una clausura, tratándose de establecimientos comerciales o en su caso el arresto administrativo.

Es por esto que la conciliación es de suma importancia, aquí el conciliador es una pieza esencial para llevar a buen camino cada asunto

planteado por consecuencia, es de relevancia que el funcionario actuante realice por lo menos una lectura de la queja, a fin de tener conocimiento parcial del asunto, y en el momento que la parte proveedora presente su informe deberá leerlo de igual forma para que de este modo tenga una noción más amplia y completa de la controversia a resolver, formándose un criterio para dar una adecuada solución y conciliar los intereses planteados.

Existen supuestos en que el proveedor llega a la mesa del conciliador y en ese mismo acto resuelve la queja interpuesta en su contra, puede ser pagado al consumidor alguna cantidad que le deba, o bien devolviendo el dinero reclamado por algún bien adquirido que no ha sido entregado o por la prestación de un servicio no efectuado, en algunas ocasiones entregando el mueble o inmueble adquirido o en su caso cumpliendo con el servicio contratado, proponiendo condiciones para celebrar un posible convenio, a fin de cumplirlo en fecha cierta y determinada.

Aunque también existen proveedores mañosos que manifiestan estar en la mejor disposición para llegar a un arreglo, sin determinar una fecha precisa o bien sin comprometerse a algo, dentro de la destreza del conciliador, propondrá varias opciones buscando posibilidades de soluciones al conflicto que ha surgido entre ambas partes, es decir que el funcionario tomará la iniciativa en audiencia para que el proveedor se comprometa ante la Delegación que actúa para que se cumpla con la satisfacción de la reclamación interpuesta por el consumidor.

Se debe considerar el trabajo del conciliador, pues en ocasiones busca la forma de presionar al proveedor por medio de requerimientos para que exhiba los documentos que negó a la parte consumidora al momento de celebrar el contrato.

Cuando el proveedor no quiere dar solución a la queja presentada en su contra, el abogado conciliador turna el expediente al área de Resoluciones Administrativas, para ser estudiado y en caso de que existan infracciones a la Ley del Consumidor, se impondrá la sanción que corresponda, aunque en otras veces el proveedor esta pendiente de la Resolución y antes de que se dicte la misma busca la forma de llegar a un arreglo con el consumidor, después de haber trabajado el dinero del quejoso, por un tiempo más, buscando en todo caso el desistimiento a través de ésta última etapa del procedimiento.

A nuestro parecer el proveedor ha logrado de esta manera hacer frustrante el trabajo y labor desempeñado por el conciliador prefiriendo agotar todo el procedimiento administrativo, que al turnarse el

expediente a Resoluciones ésta área tardará un tiempo considerable para dictar la resolución que corresponda, lo anterior por la carga excesiva de trabajo que normalmente se tiene en esta área.

COMPARECENCIA DE LAS PARTES

La comparecencia se inicia en primer lugar con la presencia de la parte consumidora, ante la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor al momento de interponer su queja en contra de algún proveedor o prestador de servicios, una vez levantada la inconformidad es firmada por el mismo quedando notificado en ese acto para comparecer en audiencia conciliatoria, en el momento de la notificación la parte consumidora no queda apercibida mientras que para el proveedor se apercibe en el momento de que se práctica la diligencia, se le advierte para el caso de no asistir a la audiencia y de no presentar el informe solicitado, se le impondrá los medios de apremio que ordena la propia Ley.

En este tema trataremos los diferentes supuestos de la comparecencia de las partes, pero antes de entrar al análisis de las hipótesis es de suma importancia realizar la descripción de la estructura que debe de contener todo levantamiento de un acta.

Al iniciar el acta es importante anotar el número de expediente que se actúa así como el nombre de las partes es decir consumidor y proveedor, de ésta manera se empieza el encabezado haciendo la redacción del lugar, donde se actúa, la hora, día y fecha de audiencia de conciliación, el nombre del funcionario en jerarquía así como el nombre de abogado conciliador, se anota la fundamentación, en todo caso, se debe de verificar si se aplica en forma correcta; por consecuencia los artículos más usuales dentro de la conciliación serán el 13, 111 y 112, tratándose obviamente de la primer audiencia de conciliación y rendición de informe, preceptos que servirán de base para la citada actuación en lo que respecta del artículo 112, será aplicado sólo en el caso de que no haya comparecido en la primer audiencia, alguna de las partes y en aquellos casos en que si han comparecido tanto el proveedor como el consumidor en la audiencia anterior, entonces será aplicado el precepto 114 de la ley Federal de Protección al Consumidor, el mencionado artículo ordena que el conciliador en caso de estimar necesario podrá suspender la audiencia o bien en los supuestos en que las partes lo soliciten, por consecuencia el funcionario actuante señalara otra cita para la continuación de la audiencia, posteriormente se hace constar el nombre de los comparecientes, tratándose de personas físicas será necesario que acrediten su personalidad con identificación y en caso de ser personas morales es obligatorio que presente el poder notarial o acta constitutiva, e identificación para que de ésta forma queden debidamente identificados y acreditados en autos, en lo que respecta de las personas dedicadas a la actividad empresarial deberán de exhibir su registro de alta de inicio de

actividades, expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, ahora bien tratándose de expedientes nuevos determinadamente en todas las actuaciones de este tipo y por criterio establecido y generalizado se asentará en el acta la participación del conciliador donde exhortará a ambas partes a fin de que exista consenso entre ellos para dirimir la controversia apoyándose en la redacción de la queja y del informe presentado por el proveedor, fundamentándose en el artículo 113 de la multicitada Ley.

Realizada la intervención del conciliador, este inmediatamente concederá primero el uso de la palabra al proveedor, para que manifieste lo que a su derecho convenga y posteriormente al consumidor, aunque en la mayoría de veces únicamente ratifican respectivamente el informe ofrecido y el escrito de queja y en algunos casos determinan que es su voluntad celebrar un convenio para poner fin al asunto.

Visto lo anterior el funcionario actuante dictará su acuerdo dentro del acta que se esta levantando, reconociéndose la personalidad de las partes expresando las solicitudes de los mismos, aplicando la fundamentación que corresponda y que es necesario aplicar al caso concreto, señalándose si el proveedor rindió informe o lo ha omitido.

Cuando en la etapa conciliatoria no se logra obtener la misma, se dejan a salvo los derechos del consumidor y se inicia el procedimiento por infracciones a la Ley, en consecuencia se deberá de motivar y fundamentar adecuadamente esta actuación.

Existen posibilidades dentro de la etapa conciliatoria a petición de alguna de las partes solicitan una verificación, consistiendo en una visita que hace un representante de la Institución, ya sea al domicilio del proveedor o bien del consumidor, con la finalidad de constatar algunos de los hechos, por medio de la entrevista que se pueda realizar a personas o bien observando las condiciones físicas en que se encuentran determinados objetos muebles o inmuebles, sin que para ello se requiera de un conocimiento técnico específico.

La diligencia se realizará en el lugar del día y la hora que quede señalada para ello, es importante fundamentar la mencionada petición como lo dispone el artículo 96 y 98 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Efectuadas las observaciones anteriores entraremos al estudio de los siguientes supuestos:

- 1) Citación de audiencia de conciliación con requerimiento de informe estando presente las partes.
- 2) Audiencia de conciliación con requerimiento de informe sin que el proveedor se presente y no se rinde informe.
- 3) Cita para audiencia de conciliación con requerimiento de informe, se rinde el mismo pero no comparece la parte consumidora.
- 4) Citación para audiencia de conciliación con requerimiento de informe, comparecen ambas partes y celebran un convenio.
- 5) Audiencia de conciliación con requerimiento de informe, comparecen ambas partes y por encontrarse en pláticas conciliatorias se difiere la audiencia.
- 6) Citación a segunda audiencia conciliatoria, sin que las partes lleguen a algún arreglo.
- 7) Citación a segunda audiencia de conciliación, no comparece el proveedor, se turna el expediente a Resoluciones Administrativas.
- 8) Citación a segunda audiencia de conciliación, no comparece la parte consumidora.
- 9) Las partes se someten al arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor.

En los siguientes renglones explicaremos cada uno de los supuestos que se ha enunciado.

- 1) Citación de audiencia conciliatoria con requerimiento de informe, estando presentes las partes,

Al momento que el conciliador tiene en su poder el expediente se abocará a leer la queja, para saber cual es la pretensión del consumidor, aunque en la realidad muchas de las veces el funcionario actuante no acostumbra leer el contenido de la queja, esperando únicamente escuchar a ambas partes para proponer una alternativa de solución y la verdad es que el conciliador debería de tomar más en serio el desempeño de su función, ya que es bien sabido que como representante de la Institución y sobre todo del

consumidor ante el proveedor es de vital importancia que su labor no sea criticada, porque en todo caso esa mala observación al personal de la Institución obviamente recae en la imagen de la Procuraduría.

Estando presente en la mesa de conciliación la parte proveedora, inmediatamente se solicita que las partes se identifiquen y acrediten su personalidad, en el caso de las personas morales sus representantes deberán exhibir y dejar copia del poder notarial o del acta constitutiva, no importando si se trata del consumidor o proveedor, así mismo a éste último se le requiere el informe y por la lectura que realiza el conciliador podrá darse cuenta de la postura, que regularmente será negando los hechos y no aceptando algún arreglo sobre el conflicto planteado.

Cuando se han tomado los datos personales y acreditando la personalidad de ambos comparecientes, inmediatamente el conciliador de acuerdo con la facultad que le otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor concretamente el artículo 113, exhortará a las partes para que tengan un arreglo, tomando en consideración los elementos más comunes, tanto de la reclamación como del informe presentado, en el cual en algunas ocasiones se dan una o varias opciones de solución.

Realizado lo anterior el conciliador dará uso de la palabra, por separado, a ambas partes a fin de que manifiesten lo que a su derecho convenga y nuevamente el funcionario tomará la palabra, dictando el acuerdo que ha de recaer a las manifestaciones efectuadas por el proveedor y el consumidor.

Desde luego lo anterior se señalará dentro del acuerdo si se ha rendido el informe solicitado al proveedor y que se corre traslado a la parte consumidora para su conocimiento, en ese acto se reconoce a las dos partes la personalidad con la cual se ostentan, dentro de las manifestaciones verdidas, estas solicitan se difiera la actuación en consecuencia el conciliador podrá suspender la audiencia señalado para tal efecto nuevo día y hora, apercibiendo al proveedor para el caso de no comparecer en la fecha indicada, de una multa que puede ser hasta de doscientas veces el salario mínimo diario general vigente para el Distrito Federal, con fundamento en el artículo 25 en su fracción I, para que de esta forma el proveedor no deje de asistir al compromiso que tiene con la Institución, se apercibe a la parte consumidora si no se presenta en la fecha de audiencia que ha quedado señalada, se turnará el asunto al archivo general de la Procuraduría por su falta de interés jurídico, ya que en diversas ocasiones la parte quejosa no se presenta a la continuación de la audiencia, ya sea porque el proveedor haya cumplido con la reclamación interpuesta en su contra antes

de la fecha que se fijo o simplemente olvido de su cita con la Institución, dando como resultado que posteriormente se presente el quejoso con una promoción, solicitando la reapertura del expediente, no existiendo problema alguno para ello en acordar de conformidad siempre y cuando acredite fehacientemente su inasistencia, dentro de los diez días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de su última actuación, ya que de o ser así no se acordara de conformidad al no justificar su inasistencia, en consecuencia no se reabrirá de nueva cuenta el expediente.

En caso de reapertura se dará una razón de cuenta al jefe inmediato de la Delegación en el área de conciliación, girando los citatorios a las partes interesadas, señalando fecha de audiencia, según lo determina el artículo 114 en su párrafo II, de la Ley en cita, pero como hemos mencionado existen proveedores mañosos que en realidad lo que pretenden es que el consumidor se desespere no siendo la única vez que solicite se difiera la audiencia, entrando en ese acto la veracidad del conciliador para no caer en el juego, requiriendo a la parte proveedora diversos documentos, otorgándole un plazo de tres días para que los presente en la oficina de partes de la Delegación, que se encuentra conociendo del asunto, se percibe a éste ultimo para el caso de no presentarlos dentro del término establecido, se impondrá una multa por separado, por cada documento, hasta de doscientas veces según lo señala el artículo 25 fracción I de la multicitada Ley, efectuando lo anterior se difiere la audiencia y se señala nuevo día y hora para que comparezcan las partes, más sin embargo para que el proveedor no deje de asistir a la próxima cita es apercibido, para el caso de abstenerse en comparecer a audiencia, por lo que se impondrá una multa hasta doscientas veces el salario mínimo, general vigente para el Distrito Federal, con fundamento en el artículo que en líneas anteriores se menciona, pero también la parte consumidora es apercibida y como si fuera amenaza se advierte al quejoso que se turnará el expediente al archivo general de la Institución en forma definitiva, por falta de interés jurídico, cerrándose la actuación firmando el proveedor y consumidor al margen del acta levantada para constancia, anexándose al expediente.

- 2) Audiencia de conciliación con requerimiento de informe sin que el proveedor se presente y no se rinda informe, estando presente el consumidor.

Este supuesto se puede manejar de dos formas, siendo las siguientes:

- a.- Que el proveedor fue notificado pero no se presenta en audiencia y obviamente no se rinde informe.

- b.- O aquellos supuestos en que el proveedor no ha sido notificado.

En el primer supuesto el conciliador revisa escrupulosamente el expediente percatándose que existe cédula de notificación realizada al proveedor o prestador de servicios y ésta se encuentra debidamente diligenciada, de acuerdo con las constancias que tiene a la vista, en consecuencia y conforme a los lineamientos contemplados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, deberá de hacer efectivo el apercibimiento e impondrá la multa correspondiente, girando el oficio al C. Tesorero del Departamento del Distrito Federal, para su cobro y ejecución.

Por consecuencia se indicará nuevamente fecha para audiencia de conciliación, enviando la notificación a la parte proveedora, pero en el caso de que este siga siendo omiso al llamado que esta haciendo la Procuraduría Federal del Consumidor, por conducto de las Delegaciones que le conforman, el conciliador actuante no tendrá otra opción más que de volver a imponer nuevamente la multa a la que fue acreedor, turnando el expediente al área de Resoluciones Administrativas de la Delegación que esta conociendo del asunto, el funcionario actuante se apoyará en el artículo 123 de la Ley de la materia, iniciando el procedimiento por infracciones a la multicitada Ley, a fin de que el área estudie el expediente y aplique las sanciones a que haya lugar, por las posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor; en el siguiente capítulo realizaremos un estudio pormenorizado y más detallado de la Resolución Administrativa.

Dentro de la actuación se dejará a salvo los derechos del consumidor para que los haga valer por la vía y forma que convenga a sus intereses.

Aunque también existe la posibilidad de que al momento en que el proveedor recibe la notificación con imposición de multa se presenta para comparecer en audiencia, argumentando que no sabe por que razón lo manda llamar la Institución o de que se trata la imposición de la multa en su contra y que jamás había sido notificado en la primera ocasión, ya que de haber sido notificado para rendir su informe se hubiera presentado inmediatamente para dar solución al conflicto generado, por lo que el conciliador aprovechando dicha situación y de su experiencia para conciliar exige al proveedor que de solución a la queja interpuesta en su contra, que en la mayoría de veces si da resultado y las partes llegan a celebrar un convenio en ese mismo acto, o bien se devuelve la cantidad reclamada levantándose una constancia de desistimiento del consumidor a favor de la

parte proveedora, dándose por concluido de esa forma el asunto y se turna el expediente al Archivo General de la Procuraduría.

Pero es latente la posibilidad que el proveedor se niegue a dar solución a la reclamación interpuesta en su contra, el funcionario actuante empieza a presionarlo por su inasistencia en la primer audiencia y su omisión para rendir el informe solicitado, existiendo en todo caso la amenaza de la imposición de nueva multa, pero el proveedor al vertir sus manifestaciones siempre alegará no tener ninguna responsabilidad de los hechos que se le imputan, esperando en todo caso el conciliador que éste último diga haber cumplido con lo previamente establecido con la parte consumidora y en su acuerdo el funcionario actuante requiera la documentación que acredite el dicho del proveedor, dándole un término de tres días para exhibir la documentación necesaria y que deberá presentar en la Fiscalía de partes de la Delegación conodora de la controversia, difiriendo la presente actuación para una segunda comparecencia, naturalmente que se apercibe al proveedor para el supuesto de no presentar los documentos requeridos con multa.

En el segundo supuesto el proveedor no es notificado, es decir, que el funcionario actuante debe de revisar el expediente para saber si existe en él la constancia de notificación, dándose el caso de que se encuentre razonada la diligencia, significa que el notificador al constituirse en el domicilio proporcionado por la parte consumidora no es el correcto y haciendo la descripción del lugar el notificador en su mayoría de veces señala que la numeración es irregular, solicitando se le proporcionen mayores datos de localización o bien un croquis, en otras ocasiones resulta que la parte proveedora ya no se encuentra en el domicilio proporcionado asentando en el acta esta circunstancia, dando con mayor precisión su informe al conciliador, menciona que pregunto a los vecinos del lugar y que se entrevisto con las personas que se encuentran en el edificio donde se ubicaba el establecimiento del proveedor, por lo tanto el conciliador hará saber dicha situación al consumidor diciéndole que su expediente lo turnara al archivo provisional por un término de treinta días hasta en tanto proporcione nuevo domicilio del proveedor aperciendo que si no promueve dentro del término señalado en forma definitiva se enviara su asunto al archivo general por su falta de interés jurídico.

Aunque en la realidad práctica el quejoso se niega a cooperar con la Institución e indica dentro de sus manifestaciones que ese es el domicilio y se vuelva a notificar en el mismo lugar, desafortunadamente hay conciliadores que no tratan de hacer consciente a la parte consumidora para evitarse discusiones, se notifica en el domicilio señalado desde el levantamiento de la queja dando como resultado finalmente que el

procedimiento administrativo no se agilice, pero también hay conciliadores demasiado capaces e indican al consumidor que no tiene caso el estar notificando en un lugar donde jamás se lograra el objetivo y dándole una adecuada asesoría al quejoso si acepta que su asunto se turne al archivo provisional hasta en tanto consigue el domicilio preciso del proveedor, para que de esta manera se notifique debidamente.

También existes supuestos en que al momento de revisar el expediente no se tiene ninguna constancia de la diligencia demostrándose con ello que se ha omitido enviar el oficio para notificar, por consecuencia el conciliador deberá pedir copias fotostáticas de la queja, así como de los documentos base de la acción y elaborar los oficios para notificar y emplazar al proveedor o prestador de servicios, como si se tratara de un asunto nuevo, señalando fecha de audiencia dentro de los diez días siguientes.

- 3.- Citación para audiencia con requerimiento de informe, se rinde el mismo pero no comparece el consumidor.

Al momento en que el quejoso se presenta a levantar su reclamación en forma personal, por representante o en su caso de manera escrita ante la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor, en ese caso queda debidamente notificada la fecha para comparecer en audiencia, bajo ésta forma de presentar la queja se entiende que ha quedado notificado conforme a los lineamientos de la Ley en cita, pero en lo que respecta a la reclamación por escrito es recibida por la Oficialía de Partes de la Delegación de la Institución en el supuesto de ser radicada, es decir que se le da entrada al asunto, se enviara un citatorio al consumidor al domicilio que ha proporcionado, quedando constancia en el expediente de la diligencia a realizar y de igual forma se enviara notificación y emplazamiento con su respectivo apercibimiento al proveedor, para hacerle saber de la fecha de audiencia, es decir el día y hora con el nombre del conciliador que conocerá del asunto.

Se entiende que las partes han sido notificadas por las constancias que obran en autos, pero únicamente hace acto de presencia la proveedora, exhibiendo el informe requerido e identificándose y acreditando su personalidad con el poder notarial tratándose de persona moral, aprovechando la ausencia del consumidor mediante sus manifestaciones, alegará que es improcedente la queja presentada en su contra, solicitando se turne el expediente al archivo general de la Institución, más sin embargo el abogado conciliador, como debe de ser, estará a la expectativa para defender los intereses del quejoso y al momento de dictar su acuerdo

determinara que se tiene por presentado a la parte proveedora, quedando debidamente acreditada, en autos, por hechas sus manifestaciones, rendido el informe requerido, no así a la parte consumidora o persona alguna que legalmente le represente no obstante de encontrarse debidamente notificado; en lo que hace al pedimento de la parte proveedora no se acordará de conformidad, el conciliador argumentará que no es posible dar satisfacción a la petición planteada por no estar apercibido el consumidor para el caso de no comparecer en la audiencia, en consecuencia el funcionario actuante elaborará un citatorio dirigido al reclamante para hacerle saber nueva fecha de audiencia, y ahora si queda apercibida la parte consumidora, para el caso de no comparecer se turnará el expediente al archivo en definitiva.

4.- Citación para audiencia de Conciliación, con requerimiento de informe, comparecen ambas partes y celebran un convenio.

Acreditados e identificados, ambas partes, el proveedor rinde su informe y se corre traslado al consumidor para su conocimiento, después de que se ha realizado el análisis de la queja, así como del informe presentado, el conciliador exhortara a las partes para dirimir su controversia y en diversas ocasiones estos optan por celebrar un convenio ante la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de sus Delegaciones, es decir que tanto proveedor como consumidor se ponen de acuerdo externando su voluntad para someterse a la conciliación o bien al arbitraje, para poner fin al asunto planteado, básicamente la Institución maneja cuatro cláusulas sin perjuicio de que las partes queden sujetos a otras que ellos mismos propongan, lo anterior en lo que respecta para la celebración de convenio, es decir que sus manifestaciones quedarán asentadas en el acta, dentro de las cláusulas que comúnmente se manejan: siendo en primer lugar el reconocimiento de la relación contractual y la personalidad de ambas partes, inmediatamente se establecerá el compromiso y la obligación de la parte proveedora, es decir que en esta cláusula se determinara si la obligación es de dar, hacer o no hacer, si esta se modifica, continua o simplemente se extingue, debiendo establecerse el modo, así como el tiempo y el lugar donde deberán de cumplirse, estableciendo en términos claros y precisos las obligaciones contraídas entre el consumidor y el proveedor, así como la aceptación del primero solicitando a la Procuraduría que se apruebe en todas sus cláusulas el convenio celebrado y que se le otorgue fuerza de cosa juzgada, el conciliador estará al pendiente que dentro de las manifestaciones de ambas partes se resuelvan todas las peticiones planteadas.

Celebrando el convenio se cita en una fecha determinada para que se de cumplimiento al mismo, apercibiendo al proveedor en el caso de no comparecer se le impondrán las medidas de apremio que señala la propia Ley, en cuanto se ha dado el cumplimiento total a las obligaciones contraídas se enviara el asunto como concluido al archivo, es decir que la Procuraduría vigilara este acto hasta donde el proveedor acredite haber cumplido con su obligación.

Dentro de la práctica vemos que existen proveedores que no cumplen con los convenios celebrados en la fecha especificada para ello a pesar del apercibimiento decretado, en consecuencia el expediente es turnado al área de procedimiento administrativo a fin de dictar una resolución para aplicar la sanción que corresponda por el incumplimiento al mismo, dejando a salvo los derechos del consumidor para de que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, aunque en ocasiones el proveedor no cumple, pero esta al pendiente, en el área de convenios se pone de acuerdo con el quejoso solicitando se otorgue una prórroga para dar cumplimiento a lo convenido por lo que a petición de ambas partes se difiere la audiencia, señalándose nuevo día y hora para su continuación.

Los artículos que sirven de fundamentación para la celebración de un convenio serán el 110 y 115, en su párrafo II de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es decir que al momento en que ambas partes desean la celebración del convenio, dándose el supuesto de que no se ha cumplido por el proveedor, como dentro del clausulado a quedado especificado que tendrá fuerza de cosa juzgada, se podrá promover ante el Juzgado correspondiente en vía de apremio o en su caso por juicio ejecutivo mercantil, ya que la Procuraduría no tiene esa facultad para poder ejecutar los convenios que celebran las partes.

- 5.- Audiencia de conciliación con requerimiento de informe, comparecen ambas partes y por encontrarse en pláticas conciliatorias se difiere la audiencia.

El conciliador como ya hemos señalado acreditará la personalidad de las partes asentando los datos en el acta, exhortando a los mismos para entablar pláticas conciliatorias, que conduzcan a dar solución a la queja presentada por el consumidor, por lo tanto el proveedor al manifestar dirá que con el ánimo de solucionar la presente controversia solicitara a esta H. Institución se difiera la presente actuación por encontrarse en pláticas conciliatorias con el quejoso y en diversas ocasiones el reclamante haciendo uso de la palabra se concreta a manifestar que ratifica en todos sus puntos la queja, solicitando se difiera la audiencia y se señale día y hora para su continuación, por lo que el abogado actuante al dictar su acuerdo deberá de

tener en cuenta lo declarado por ambas partes, quedando acreditada la personalidad y por reconocida a la misma y como lo solicitan tanto consumidor como proveedor se señalan la hora y el día para la continuación de la audiencia, lo anterior con fundamento en el artículo 112 de la ley Federal de protección al Consumidor, desde luego dentro del acuerdo dictado por el conciliador, también se apercibe al proveedor con multa para el caso de no comparecer según lo determina el artículo 25 fracción I, del citado ordenamiento y al consumidor con la determinación de turnar el expediente al archivo por falta de interés jurídico.

- 6.- Citación a segunda audiencia sin que las partes lleguen a un arreglo.

En esta etapa de la conciliación el funcionario que se encuentra actuando el expediente de nueva cuenta exhorta a las partes para dirimir su controversia, pero el proveedor a pesar de haber solicitado se difiriera la audiencia conciliatoria finalmente expone que no es su deseo dar solución a la queja instaurada en su contra, optando el conciliador por dos posturas: ante la negativa del proveedor para dar solución a la queja, la primera de ellas será requerir documentación para sustanciar el procedimiento administrativo que se prevee en la Ley de la materia, dando margen para que ésta sea presentada en la oficialía de partes de la Delegación que se encuentra conociendo del asunto, dando el término de tres días hábiles contados a partir del día siguiente en que surta sus efectos la presente actuación y en segundo término sería turnar el expediente al área de Resoluciones Administrativas, para iniciar el procedimiento administrativo por las posibles infracciones cometidas a la Ley de la materia, en el inciso siguiente pondremos a consideración los pormenores en los supuesto al turnar el expediente a la mencionada área.

- 7.- Citación a segunda audiencia de conciliación, no comparece el proveedor, se turna el expediente a Resoluciones Administrativas y aún compareciendo la parte proveedora pero no da solución al asunto planteado.

Se entiende que en esta segunda citación ambas partes han quedado apercibidas respectivamente para el caso de no comparecer, dándose el supuesto que a pesar de que el proveedor ha quedado notificado no comparece en audiencia, en consecuencia el consumidor solicita que se haga efectiva la multa a la cual la parte proveedora se hizo acreedora por su inasistencia, el conciliador al dictar el acuerdo correspondiente indica que vista la incomparecencia del proveedor o prestador de servicios no obstante de encontrarse debidamente notificado como consta en autos se hace

efectivo, las medidas de apremio que se especifican en el artículo 25 fracción I de la Ley de la materia y que puede consistir en multa hasta de doscientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, por lo que se deberán girar los oficios necesarios al tesorero del Departamento del Distrito Federal o en su caso al Ayuntamiento que corresponda, para su cobro y ejecución, continuándose con el procedimiento administrativo, se da por terminado la fase conciliatoria con fundamento en el artículo 116 de la Ley en cita, dejándose a salvo los derechos de la parte consumidora para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses e iniciándose el procedimiento en contra del proveedor por las posibles infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, otorgándole a este el plazo de diez días hábiles para que ofrezca pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, presentándolas debidamente relacionadas con los hechos; la mencionada presentación la realizará en la oficialía de partes de la Delegación, donde se encuentra actuando el proveedor y consumidor, ya que de no hacerlo se resolverá con los elementos de convicción que obren en autos, dictando la resolución del presente asunto según lo determina el artículo 123 de la Ley antes mencionada.

Pero también puede ser que aún compareciendo el proveedor en audiencia no concilia, entonces se turna el expediente a Resoluciones Administrativas, iniciándose el procedimiento por infracciones a la ley o bien no compareciendo, siendo persona moral prosperaría una clausura, es de señalar que dedicaremos un capítulo especial a la Resolución emitida por la Procuraduría, en el cual indicaremos en que casos se sancionará con clausura.

8.- Citación a segunda audiencia de conciliación, no comparece la parte consumidora.

Otro de los supuestos que existe dentro del procedimiento administrativo que se lleva a cabo ante la Procuraduría es cuando un consumidor deja de comparecer en audiencia no obstante de encontrarse debidamente notificado y estando presente la parte proveedora, se solicita al conciliador que haga efectivo el apercibimiento, turnándose el expediente al archivo en definitiva, por su inasistencia a la audiencia de conciliación, por consecuencia el abogado actuante no le queda otra opción mas que dictar el acuerdo en el sentido solicitado por la parte proveedora, hay consumidores que se presentan uno o dos días después de su comparecencia, pidiendo asesoría para la reapertura de su expediente, y mediante la orientación se le indica que deberá promover dentro de los diez días contados a partir de la fecha de su última actuación y justificando en forma fehaciente su omisión

para presentarse en audiencia, solicitando se señale nuevo día y hora, así como notificar al proveedor.

- 9.- Citación en audiencia a ambas partes con sometimiento al arbitraje de la Procuraduría Federal del consumidor.

En esta fase del procedimiento ambas partes se someten al arbitraje que contempla la Institución a través de sus Delegaciones, en consecuencia el conciliador apoyándose con lo que dispone el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se designará a la Procuraduría árbitro para dirimir la controversia y en muchas ocasiones se da sin mediar procedimiento conciliatorio, ya que las partes voluntariamente elijan al árbitro, teniendo como consecuencia que este se podrá manejar en estricto derecho o en amigable composición, como lo establece el artículo 117 y 118 de la Ley multicitada, procediéndose a turnar el expediente al secretario arbitral que corresponda, es decir que deberá de conocer del asunto a efecto de que se continúe con el procedimiento; mencionando que el próximo tema será precisamente en forma detallada acerca del arbitraje y de la resolución administrativa.

LAS SANCIONES ECONÓMICAS QUE SE IMPONEN AL PROVEEDOR POR NO RENDIR INFORME

En la fecha que se ha señalado para comparecer en audiencia y el proveedor no se presenta o no rinde el informe requerido por la Institución, relacionado con la controversia, existe la posibilidad de la imposición de una multa como lo contempla el artículo 25 fracción I de la ya citada Ley, es decir que si el proveedor a sido notificado y apercibido para comparecer y éste es omiso para cumplir con lo solicitado por la Procuraduría Federal del Consumidor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor contempla el apercibimiento de multa teniendo como fundamento el artículo 25 fracción I aunque la Ley es clara y determinante, en éste sentido los criterios de los conciliadores para aplicarlas son variables, toda vez que puede darse el supuesto que el proveedor se haga presente en la audiencia sin rendir el informe respectivo y da el total cumplimiento de la queja presentada en su contra y es satisfecha favorablemente al consumidor, en consecuencia el informe pasará a último término, firmándose el acuerdo del desistimiento, por lo tanto se enviara el asunto al archivo sin mayor trámite como totalmente concluido.

En otras veces el proveedor no rinde el informe requerido, manifestando que es su deseo celebrar un convenio con el quejoso y si ambos han quedado de acuerdo se elabora el mismo, con cláusulas y disposiciones que se consideren necesarias para el cumplimiento de las obligaciones a que quedaran sujetas las partes, obviamente el conciliador en ese momento no impone ninguna multa pero tampoco las deja sin efecto, en su acuerdo se reserva para acordar lo conducente en la fecha que se señale para el cumplimiento del convenio.

Si en la hipótesis de que el proveedor o prestador de servicios cumple el convenio al cual se sujeto a fin de hacer o no hacer una cosa, se deberá de dejar sin efecto la reserva de imposición de multa, pero en el caso de no llegar a dar cumplimiento con lo establecido se hará efectivo el apercibimiento de sanción.

O bien suponiendo que incumpla con la presentación del informe y no exista convenio de por medio, o simplemente no se da solución al momento de la audiencia a la queja instaurada en su contra, con toda seguridad el conciliador impondrá la multa respectiva o al menos que las partes manifiesten encontrarse en pláticas conciliatorias para dar solución a la

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

controversia, solicitando las mismas se diferiera la actuación y señale día y hora para su continuación, dando como resultado que se reserve la multa, desde luego queda asentado en el acta levantada para que en todo caso el proveedor no piense que por el hecho de diferir la actuación se pasara por alto o simplemente se le olvidará al conciliador.

Tratándose de proveedores siendo personas físicas o pequeños comerciantes la aplicación de criterios de los conciliadores es más o menos generalizada entre ellos, ya que cuando estos proveedores no asisten a la primer audiencia obviamente se omite la rendición de informe, desde luego se gira el oficio para el cobro y ejecución de la multa e inmediatamente se vuelve a citar a segunda audiencia y en la mayoría de veces se presentan en la mesa de conciliación, diciendo el porque se les impuso una multa ya que ignoran el motivo para citarlos en audiencia, puesto que si el consumidor me hubiera avisado del problema de alguna manera se habría evitado esta pena, aprovechando el conciliador la situación que se le presenta y para presionar a la parte proveedora lo amedrentara con la imposición de nuevas multas en el caso de no dar solución a la queja.

Dando como resultado que finalmente devuelva el dinero que indebidamente cobro o bien realice la reparación contratada y en su caso entregue el objeto contratado o adquirido, realizado lo anterior el quejoso se desiste de su reclamación por lo que el propio funcionario actuante asesora al proveedor para buscar la cancelación o reducción de la multa impuesta, lo que regularmente no ocurre con las grandes compañías por citar algunos ejemplos: Grupo K2, S.A. de C.V., Inmobiliarias y Constructoras, Agencias Automotrices, etc., ya que estas cuentan con abogados que fungen como representantes legales que acuden puntualmente a la cita rindiendo su informe, acreditando su personalidad con el poder notarial o acta constitutiva y estando en la mesa de conciliación se niegan para dar solución o de llegar a algún arreglo, propiciando con ello que el funcionario actuante requiera documentales, por ejemplo actas constitutivas, siendo personas morales, declaraciones fiscales, el registro de inicio de actividades expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el caso de las reparaciones de aparatos domésticos, automóviles, maquinaria, trabajos de carpintería y ebanistería, así como de albañilería, se solicitara el presupuesto debidamente firmado y autorizado por el consumidor con la descripción y características del servicio a realizar, costo de refacciones y mano de obra, así como las facturas o comprobantes de los trabajos efectuados.

En audiencia conciliatoria cuando ninguna de las dos partes están presente, si el proveedor se encuentra debidamente notificado, se hará efectivo el apercibimiento de multa así como nueva notificación, señalando

fecha de audiencia, de igual forma se gira citatorio al consumidor y dentro del acuerdo del conciliador apercibe al proveedor, así como al reclamante, el primero de ellos con nueva multa y el segundo con turnar el expediente al archivo en caso de no comparecer, por su falta de interés jurídico.

Es de mencionar que las multas no sólo se imponen al proveedor por el hecho de no comparecer en audiencia o bien por no rendir el informe, puesto que para apoyarse el conciliador y allegarse de mayores elementos para mejor proveer en el presente asunto, podrá requerir documentación, con fundamento en los artículos 13 en relación al precepto 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y esta se debe relacionar con los hechos es decir, deberán de referirse a la problemática contenida en la reclamación debiendo ser lógicos y congruentes por ejemplo: El contrato con el cual regula sus relaciones comerciales con el público consumidor o en su caso el contrato de adhesión, tarifas o listas de precios, comprobación de gastos, facturas, presupuestos, etc., por consecuencia el conciliador fijará un término para la presentación de la documental requerida, que normalmente es de tres días contados a partir del día siguiente en que surta efecto la actuación, dentro del procedimiento de la etapa conciliatoria la Institución tiene como facultad el solicitar a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para la substanciación precisa del problema a resolverse, la información deberá ser presentada en un término que no podrá ser mayor de quince días, el tipo de documentos que puede requerir la Delegación que conoce del asunto como ya hemos señalado será el acta constitutiva, declaración fiscal, registro de inicio de actividades, autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, presupuestos, facturas o comprobantes y hasta en su caso podrá solicitarse la presencia del Presidente del consejo de Administración en forma personal y no por conducto de representante o bien citar a terceros que puedan proporcionar al conciliador elementos que en su momento ayuden a solucionar la queja, al comparecer las partes el abogado actuante, en el acta correspondiente, podrá solicitar los requerimientos que estime conveniente o necesarios, es de suma importancia que al solicitar estos se deban de referir precisamente a la problemática que contenga la queja debiendo ser lógicos y congruentes, pero no sólo basta requerir, puesto que es importante fundamentar y como es de indicarse también deberá de existir una motivación, sirviendo de base los artículos 13 y 114 de la ley Federal de Protección al Consumidor, para efectuar los requerimientos.

En lo referente al término para que el proveedor exhiba las documentales requeridas es variable en cuanto a criterios, puesto que el artículo 13 de la ley en cita, determina que estos deberán ser presentados en un plazo no mayor de quince días, hay conciliadores que exigen y

acuerdan los requerimientos para que se presenten en un término de tres días contados a partir del momento en que surta sus efectos la notificación del acuerdo anterior, según lo contemplado por el artículo 297 en su fracción II del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley multicitada.

En todas las actuaciones desarrolladas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de sus Delegaciones y que exista el pedimento de requerimiento de alguna documental, se apercibe a la parte proveedora para el caso de incumplir con éstos, con imposición de multa por cada una de las documentales requeridas, fundamentando con el artículo 25 fracción I de la Ley invocada; para el caso de desahogarlas fuera del término señalado o simplemente no las presenta se impondrá multa hasta por doscientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal por cada documento requerido, imaginándose que solicitaran tres o más documentales, naturalmente que el proveedor sintiendo la presión que ejercen sobre de él, mejor prefiere conciliar y evitarse el hecho de estar buscando la forma de desahogar los requerimientos, pero tampoco se escapa la posibilidad de que este interponga el recurso de revisión en contra del acuerdo y el expediente será turnado al Área de Asuntos Jurídicos para que resuelva acerca de la procedencia e improcedencia del recurso presentado, y desde luego la parte consumidora empezara a desesperarse por el tiempo que la Procuraduría tarda para resolverlo, debido en la mayoría de veces por el exceso de trabajo, teniendo como consecuencia una solución después de seis o nueve meses, o hasta más tiempo y claro finalmente lo que el proveedor únicamente hizo fue retardar el procedimiento para no cumplir definitivamente al quejoso.

Finalmente el proveedor o prestador de servicios decide celebrar un convenio a futuro, para realizar el cumplimiento del contrato o lo establecido en el convenio.

MEDIDAS DE APREMIO IMPUESTAS A LAS PARTES EN CASO DE NO COMPARECER EN AUDIENCIA CONCILIATORIA

Como lo determina el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el conciliador señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procura avenir a los interesados, la cual deberá tener lugar por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación presentada, desde luego que el consumidor queda notificado desde el momento de levantar su queja, en forma personal y si fuera por escrito se le enviara citatorio para enterarlo de su audiencia, estando presentes ambas partes, se levantará el acta correspondiente, quedando asentado en ella las manifestaciones del proveedor y del consumidor, sea cual fuera los resultados de la misma.

Suponiendo que la parte proveedora no haya sido notificada, entonces se vuelve a correr traslado de los documentos base de acción, girando la notificación con el apercibimiento respectivo, si este fuera omiso para presentar el informe, en caso de no comparecer o en aquellos casos que se difiera la audiencia, se le apercibe con multa para el supuesto de no presentarse en el día y hora señalado, si existiera arreglo y el proveedor quedara obligado a alguna prestación, se estará a lo dispuesto por el artículo 110 de los convenios aprobados y laudos emitidos por la Procuraduría, teniendo la fuerza de cosa juzgada y teniendo aparejada ejecución y para el caso de incumplimiento del mismo se podrá promover ante los Juzgados Civiles o bien en donde corresponda, ya sea por vía de apremio o en juicio ejecutivo mercantil.

Los reconocimientos de los proveedores y consumidores formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor a través de las Delegaciones y que siempre han de constar por escrito, naturalmente siendo aceptados por el consumidor, quedarán obligados de pleno derecho.

Si la aceptación de una obligación se encuentra a cargo del proveedor y ésta elevado a categoría de cosa juzgada mediante convenio celebrado, se fijara en todo caso la fecha que determinan de mutuo acuerdo las partes para que se acredite fehacientemente que el proveedor a dado cumplimiento a lo pactado, en el sentido de que exista un apercibimiento para el supuesto de incumplimiento al mismo, o de no presentarse en el día y hora señalado en el área de convenios, se le impondrá una multa; obviamente en su mayoría de veces el proveedor prefiere cumplir que pagar una determinada cantidad por la sanción impuesta, además que el consumidor podrá solicitar el cumplimiento del convenio por la vía civil, desde luego que en todas las

actuaciones que se lleven a cabo ante la Procuraduría por conducto de las Delegaciones la parte proveedora queda apercibida con multa, para el caso de incumplimiento o de no comparecer, de igual manera el consumidor queda apercibido, para el supuesto de incomparecer el día y hora señalado, se turnará su expediente al archivo por falta de interés jurídico, lo anterior es debido que en ocasiones el quejoso no le da la importancia que amerita el caso o bien el proveedor ha cumplido al reclamante antes de la fecha señalada para comparecer.

Cuando se presentan casos de que el proveedor o prestador de servicios no ha cumplido con el convenio celebrado, ante la Institución a petición de ambas partes, podrán solicitar una prórroga para dar cumplimiento a lo que se obligaron o bien suponiendo que el proveedor ha cumplido en forma parcial y si ésta de acuerdo el quejoso se podrá prorrogar el cumplimiento del convenio hasta su total liquidación, pero cuando dicho proveedor se presenta en la mesa de convenios y dice que no quiere cumplir con lo pactado o simplemente no se presenta, se aplicaran las medidas de apremio necesarias o aquellas que hayan quedado en reserva, turnándose el expediente a procedimiento administrativo para que se dicte la Resolución correspondiente, por el incumplimiento al convenio, dejando a salvo los derechos del consumidor, para que los haga valer por la vía que mejor convenga a sus intereses.

Es de comentar que existen hipótesis en las cuales se le notifica la resolución imponiendo una multa mayor, por lo que el proveedor dadas las circunstancias busca al consumidor a fin de que se otorgue el desistimiento, cumpliendo en todo caso con el convenio celebrado ante la Procuraduría e inmediatamente presenta en la oficina de partes de la Delegación donde se encuentra actuando una promoción solicitando la cancelación o reducción de las multas impuestas.

El primer apercibimiento que se realiza al proveedor aparece en el formato de la queja denominada formato RQ-01, a fin de que comparezca y presente el informe requerido, este apercibimiento lo fija el abogado receptor de la reclamación, ya que esta es la primer persona que conoce del asunto en forma parcial, por dicho del consumidor, bajo criterio demasiado discutido, ya que este funcionario normalmente no toma en cuenta la cuantía del asunto o la gravedad en la cual a incurrido el infractor con su incumplimiento frente al consumidor, por citar algunos ejemplos tenemos que el costo de lo contratado en ocasiones es por cincuenta o cien veces el salario mínimo, general vigente, sin escaparse la posibilidad que pueda estarse hablando de cantidades mucho mayores, tratándose de bienes

inmuebles y como lo establece la Ley únicamente se podrá multar hasta por doscientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, según artículo 25 fracción I de la multicitada Ley de la materia.

CAPITULO V

EL ARBITRAJE

Con la publicación del reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor de fecha 23 de agosto de 1994 y al quedar la mencionada Institución organizada en Delegaciones, desconcentrando para el despacho de sus asuntos, la Dirección General de Resoluciones ahora ventilara todos aquellos casos donde las partes se sometan al Arbitraje, convirtiéndose en "Dirección General de Arbitraje y Resoluciones ." (29)

Según se especifica en el artículo 4, en su fracción XII, así como el artículo 10, que determina las atribuciones del Subprocurador de Servicios al Consumidor en las siguientes fracciones:

- I.- "Vigilar y controlar los procedimientos de Conciliación y Arbitraje y por infracciones a la Ley.

- IV.- Suscribir las resoluciones administrativas y los laudos arbitrales." (30)

Es decir que esta Dirección deberá implantar los criterios necesarios para la aplicación de su normatividad en todas las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, tanto en aquellas que se encuentran dentro del Distrito Federal, en el Estado de México y en las diversas Entidades Federativas.

Quedando definidas sus atribuciones en el Diario Oficial de la Federación de fecha 24 de agosto de 1994; en el artículo 8 del Estatuto Orgánico señalado lo siguiente:

- I.- "Definir y proponer los criterios para la formalización en las Delegaciones de los compromisos Arbitrales entre consumidor y proveedor y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos.

- II.- Definir y proponer los criterios y lineamientos para la substanciación y resolución en las Delegaciones, de los Recursos de Revocación que se interpongan en contra de las Resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral.

- V.- Conocer y resolver los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley.
- VI.- Imponer sanciones por incumplimiento a laudos arbitrales de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la Ley." (31)

Como hemos señalado es de gran importancia que ésta Dirección imponga y formalice criterios para el exacto cumplimiento y aplicación de la Ley en comento, y las Delegaciones serán las que aplicarán los criterios llevando a cabo las especificaciones que se consideren necesarias por parte de la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones.

Dando el seguimiento a nuestro procedimiento, entraremos al estudio y análisis del arbitraje que contempla la Procuraduría Federal del Consumidor, para finalizar con la exposición de la Resolución Administrativa.

EL ARBITRAJE QUE CONTEMPLA LA LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La palabra arbitraje proviene del latín "Arbitratus, es una forma heterocompositiva, es decir una solución al litigio dada por un tercero imparcial." (32)

La obligatoriedad en ésta figura sólo puede tener necesariamente el acuerdo tanto del actor como del demandado, para someterse a un determinado litigio, a fin de dar solución a una controversia en forma rápida, ágil y sin tantos trámites, pero más sin embargo las partes deberán sujetarse a las reglas permitidas y señaladas por el árbitro.

La heterocomposición es una forma evolucionada e institución de solución a la conflictiva social, ya que ésta sería dada de afuera por un tercero, que es ajeno e imparcial al conflicto, las partes se someten al arbitraje buscando la solución al problema a resolver, el procedimiento será ventilado ante un juez no profesional, es decir ante un juez privado, en consecuencia este personaje deberá estudiar el asunto, para que finalmente se dicte un laudo.

Es necesario precisar que el arbitraje para su estudio y comprensión se divide en dos tipos: amigable composición y en estricto derecho, en el primero de ellos no existe mayor problema de litigio, puesto que se entiende que las partes por su propia voluntad dan el debido cumplimiento a la obligación contraída entre ellos.

Cuando el arbitraje es en estricto derecho, ambos contendientes se somete a diversas reglas que se han de establecer oportunamente, es muy importante hacer mención que el arbitraje en varias de las veces es más rápido y fácil a comparación de aquellos juicios previamente establecidos por el Estado, los cuales frecuentemente son lentos, difíciles y costosos, con una serie de gastos adicionales, por ejemplo al solicitar copias certificadas del expediente o bien el más común, resulta que en el archivo del Juzgado al solicitar el expediente no se encuentra y bueno en todo caso el solicitante deberá encargárselo al responsable del archivo para que sea localizado el asunto previa entrega de alguna gratificación forzosa.

En lo que hace para la ejecución de un laudo emitido por la Procuraduría, y éste no se cumple, aún a pesar de la persona que funge como árbitro y de tener un cargo público. ésta no podrá en el desempeño de sus funciones arbitrales hacer uso de su autoridad para ejecutar el laudo emitido o las medidas que se dicten con motivo del arbitraje y luego

entonces, el quejoso deberá acudir ante la autoridad del Juez competente, para que éste sea el que ejecute el acto o resolución emitida en el laudo.

Es de gran importancia que la figura del arbitraje ha cobrado una importancia en nuestro país, puesto que actualmente existen un sin número de organismos que han adoptado al arbitraje como solución a sus problemas; por citar algunos ejemplos tenemos: La Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, comisión para la protección del comercio exterior mexicano, así como la Procuraduría Federal del Consumidor, que para nuestro estudio realizaremos el análisis del arbitraje que contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El maestro José Ovalle Favela, señala que el arbitraje necesariamente se estructura en cuatro partes:

- 1.- El acuerdo.
- 2.- El procedimiento.
- 3.- El laudo.
- 4.- La ejecución." (33)

Y efectivamente para el desarrollo de la multicitada figura heterocompositiva dentro del procedimiento arbitral, llevada a cabo por la Procuraduría Federal del Consumidor, tenemos que el juicio arbitral bajo los parámetros de estricto derecho: las partes formulan un compromiso en el que se fijarán las reglas del procedimiento que han aceptado ambos contendientes, teniendo en cuenta que se aplicará supletoriamente el Código de Comercio, así como al Código de Procedimientos Civiles que rige en la entidad.

De aquellas resoluciones que se den en el juicio arbitral, que sean dictadas a través del procedimiento, únicamente tendrán como admitido recurso de revocación, que deberá de ser resuelto por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas, en lo que hace al laudo arbitral, solo estará sujeto a aclaraciones dentro de los dos días siguientes a la fecha de su legal notificación.

La Ley concede a los particulares el someter sus contiendas sobre sus negocios privados en árbitros, para buscar favorecer sus determinaciones por todos los medios más expeditos que sean compatibles con los fueros de justicia y con la voluntad y avenimiento de los interesados.

Es muy importante hacer mención que originalmente el arbitraje ha sido una de las primeras formas para dar solución a los conflictos en forma pacífica y voluntaria, esta figura va tomando nuevas modalidades para darle un debido cumplimiento e invocando en todo caso por las partes una sanción y protección a las leyes en caso de incumplimiento de los interesados.

El compromiso arbitral es un contrato que celebran las partes por existir una voluntad, teniendo la forma de consensual, bilateral, sometiéndose en todo caso a los siguientes puntos que se establecerán como reglas y que se representaran por ambas partes:

- Primero.- No acudir a los tribunales para la decisión del litigio.
- Segundo.- La controversia es sometida de uno a múltiples árbitros.
- Tercero.- Se fijará la forma de tramitarse el arbitraje.
- Cuarto.- Se establecerá una sanción para el caso de que alguna de las partes no cumpla con el contenido del mismo.
- Quinto.- Nombramiento de árbitros y la manera de designarlos.
- Sexto.- Necesariamente se señalará el lugar donde se llevará a cabo el arbitraje y el tiempo de duración.

El procedimiento por el cual se han de regir las partes, se someterán a los plazos y formas establecidos por los tribunales, por lo que los árbitros deberán de recibir las pruebas y escuchar los alegatos y el laudo que se dicte será irrenunciable por el actor, así como el demandado.

En lo que hace al laudo será precisamente la decisión que a de dictar el árbitro en forma definitiva, es decir que éste tendrá su equivalente de sentencia, el árbitro resolverá de acuerdo a las pruebas aportadas conforme a derecho, naturalmente basándose recíprocamente en las reglas previamente establecidas y aceptadas por las partes, para que finalmente en el caso de que ésta resolución no llegue a cumplirse, entonces se podrá solicitar la ejecución del mismo, promoviendo ante el juez competente.

El arbitraje que se lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, evidentemente que se apega a lo establecido por el Código de Comercio y siguiendo de igual forma los principios señalados en el Código de Procedimientos Civiles, para el Distrito Federal, ambos ordenamientos

serán aplicados supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De tal forma que al momento en que el consumidor y proveedor señala abierta la audiencia y exhortadas ambas partes para conciliar sus intereses, exponen que toda vez que no han podido llegar a ningún arreglo conciliatorio sobre el asunto materia de reclamación, se da por agotada la fase conciliatoria.

Por consecuencia el conciliador en cumplimiento por lo dispuesto en el artículo 117, de la citada Ley, donde la Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así lo designen, solicitando en todo caso se señale día y hora para que ambas partes comparezcan ante la Delegación correspondiente, a fin de fijar las normas o reglas a las cuales se sujetarán en el juicio arbitral que regularán el procedimiento arbitral, facultando al área de arbitraje para intervenir en la fijación de las bases para la substanciación del juicio arbitral, por consecuencia el expediente es turnado al área de arbitraje para que se lleve a cabo la audiencia de compromiso arbitral y naturalmente el árbitro actuante exhortará, de nueva cuenta, a las partes en conflicto para conciliar sus intereses, no existiendo disponibilidad por los contendientes para atender el pedimento de la mencionada Institución, por conducto de su personal actuante, solicitando, tanto proveedor como consumidor, que se determine el negocio sujeto en arbitraje y se fijen las bases para la substanciación del juicio arbitral, como lo prevé el artículo 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como los artículos 1415, 1426 y demás aplicables del Código de Comercio vigente en forma supletoria a la Ley de la materia, ambas partes se reconocen la personalidad, manifestando que la Procuraduría tiene plena competencia para dirimir la controversia sometida en arbitraje.

El negocio que se somete al procedimiento arbitral deberá de quedar plenamente señalado por las partes y asentado en el acta respectiva, para dar una mayor agilidad en el presente juicio, las partes voluntariamente renuncian al plazo indicado por el artículo 617 y 621 del Código de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la multicitada Ley.

Efectuando lo anterior se sujetarán a las reglas que previamente han quedado establecidas siendo las siguientes:

Primera.- La parte consumidora ahora tendrá el papel de actora y si esta de acuerdo con el contenido de la queja se podrá tomar como demanda, de no ser así, se le concederán cinco días hábiles para presentar por escrito la demanda y sucederá lo mismo con el proveedor que a partir de éste momento se le denominará como demandado.

Segunda.- Las partes convienen que cuando la demandada no hubiera presentado el informe ante el área de conciliación o bien no reúne los requisitos o elementos necesarios, se otorgarán cinco días para que lo adicione o bien para contestar la demanda.

Tercero.- Las partes convienen que el escrito mediante el cual la actora adicione su queja, no requerirá de formalidad alguna, siendo necesario únicamente que se determine con precisión lo que reclama de su contraria, haciendo mención en forma clara de los hechos relacionados con ello, en la inteligencia de que si falta algún elemento, éste podrá tomarse de los autos del expediente para subsanar la omisión y tendrá la obligación la parte actora de exhibir copia del escrito con la finalidad de que se entregue a la demandada.

Cuarto.- Si las partes están de acuerdo en el sentido de que se señale un término para que la actora complete por escrito su queja, en el supuesto a que se refiere la cláusula primera, en consecuencia el demandado deberá de ser emplazado en forma personal con la adición que se haya efectuado a la queja, es decir se le corre traslado con las mencionadas observaciones a fin de que se realice su contestación, para tal caso se señala día y hora para que tenga lugar la audiencia de contestación de demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas.

Quinta.- Las partes podrán ofrecer las pruebas que a su derecho convengan señalándose el día y la hora para su desahogo, de aquellas que se encuentren preparadas, a las partes se les concede veinticuatro horas para que formulen sus alegatos por escrito y finalmente se citará para oír el laudo correspondiente.

Sexta.- En el supuesto caso de que no contestaran o adicionaran su queja o informe respectivamente, se presumirán confesados los hechos y mediante el curso de la audiencia se ofrecerán las pruebas, ya sea oral o por escrito y si las partes se abstienen de hacerlo, se declara perdido el derecho para ofrecerlas con posterioridad.

Séptima.- Se conviene que no son procedentes las excepciones de incompetencia, litispendencia o conexidad.

Octava.- Las partes podrán ofrecer todas las pruebas que estimen necesarias salvo aquellas que sean contrarias a la moral o al derecho, además de que deberán de tener relación con hechos en controversia, no procediendo término extraordinario de pruebas, en la inteligencia de aquellas que sean supervenientes.

Novena.- La prueba confesional se puede ofrecer y desahogar oralmente en la audiencia de compromiso arbitral o bien en la fecha que se señala, debiéndose adjuntar el pliego que contiene las preguntas y de no ser así, se desechara de plano sin que para tal caso proceda recurso alguno en contra del auto dictado, las preguntas que se formulen tendrán que ser realizadas conforme a los hechos, que se están ventilando, se podrá declarar presuntamente confeso aquel que sin justa causa no comparezca a absolver las preguntas que se harán y que contenga el pliego.

Décima.- Se aceptará como prueba la testimonial de aquellas personas que tengan conocimiento sobre los hechos controvertidos, obligándose las partes a presentarlos el día y hora que se señale, cuando bajo protesta de decir verdad los contendientes manifestaran no poder presentarlos, proporcionaran el domicilio y nombre de los testigos, para que estos sean citados y si el domicilio no es exacto u omitieran presentarlos se deberá declarar de cierta dicha probanza.

Décima Primera.- Las partes convienen que a los testigos que ofrecieron se podrán realizar las preguntas y repreguntas que se estimen necesarias, siempre y cuando se relacionen con los hechos, facultando al funcionario actuante a fin de que se califiquen de legales.

Décima Segunda.- En el caso de que el actor y demandado ofrecieran pruebas como son la pericial, se deberá de acompañar un pliego o cuestionario el cual señalara en que consiste la probanza, es de mencionar que los peritos en lo que respecta del pago de honorarios, será a cargo de aquel que lo nombre, el cual ratificará y exhibirá el dictamen en un término de cinco días hábiles, en caso de discrepancia de los dictámenes rendidos, el arbitro, con fundamento en el artículo 107 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, designará a un tercero en discordia.

Décima Tercera.- En caso de que alguno de los peritos omitiera rendir el dictamen respectivo dentro del termino de cinco días, en su rebeldía, se nombrara a otro.

Décimo Cuarta.- Las partes establecen que las notificaciones se deberán de hacer en forma personal como lo señala el artículo 104 de la Ley federal de Protección al Consumidor y por lista que se fije en el área de arbitraje, en aquellos casos de no encontrarse el requerido se dejara con la persona que se encuentra al momento de efectuarse la diligencia, si no hay persona alguna que atienda la diligencia se fijará en la puerta la notificación acentandose la razón correspondiente y que necesariamente deberá de obrar en autos del expediente, como constancia, para todos los efectos

legales a que haya lugar, de igual manera ambas partes estipulan que se deberá de notificar en el domicilio designado por ellos, el auto que ordena el día y la hora para el desahogo de la prueba confesional, así como el reconocimiento de documentos y del laudo que se emita.

Décima Quinta.- Las partes de conformidad, manifiestan que aquellas notificaciones que no se encuentran contempladas dentro de las reglas que anteceden se realizarán por lista, que se fijará diariamente antes de las doce horas, en lugar visible del área de arbitraje y que contendrá el nombre de cada una de las partes, número de expediente y surtirá los efectos legales el día siguiente en que se fije la mencionada lista.

Décima Sexta.- Actor y demandado en común acuerdo determinan que las promociones presentadas y que son relativas al juicio arbitral, serán exhibidas por oficialía de partes de la Delegación que se encuentra conociendo del procedimiento ya señalado, en su horario de labores comprendido de las ocho treinta horas a las quince treinta horas, en días hábiles, salvo de aquellos casos en que deban presentar contestación de demanda y el ofrecimiento de pruebas, puesto que éstas será presentadas directamente con el árbitro que conoce del asunto, de no ser así las partes están conformes que se tendrán por no recibidas.

Décima séptima.- La partes convienen que al presentar documentos originales deberán de adjuntar copias fotostáticas, a fin de realizar el cotejo y certificación de los mismos anexándose las copias al expediente.

Décima Octava.- Actor y demandado están conformes en que si alguna de ellas dejara de comparecer el día y la hora que ha quedado señalado, sólo podrá intervenir únicamente en las actuaciones subsiguientes.

Décima Novena.- Al momento que se han desahogado en su totalidad todas aquellas probanzas ofrecidas por las partes, se les concederá el término de veinticuatro horas para que formulen sus alegatos y los presenten por escrito.

Vigésimo.- Las partes están de acuerdo en que las actuaciones practicadas en el presente juicio arbitral deberán de ser consideradas como elemento de prueba al dictarse el laudo que corresponda, otorgando al árbitro en cualquier fase del procedimiento para que dicte los acuerdos necesarios para subsanar las omisiones que pudieran existir con la finalidad de regularizar el procedimiento.

Vigésimo Primera.- Actor y demandado están de acuerdo en facultar al árbitro a fin de que valore las pruebas ofrecidas por los mismo, a excepción de los documentos públicos los cuales tendrán un valor probatorio pleno.

Vigésimo Segundo.- Ambas partes convienen que el único recurso admisible durante la secuela del procedimiento será el de revocación, como lo dispone el artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, éste deberá presentarse por escrito en la oficina de partes de la Delegación que esta conociendo del asunto respecto del arbitraje; con el término de las cuarenta y ocho horas siguientes a la notificación del auto que se esta impugnando, debiendo ser resuelto por el árbitro.

Vigésimo Tercero.- Actor y demandado facultan a la Procuraduría por conducto de sus Delegaciones, para que se dicte el laudo conforme a las disposiciones que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor, de tal forma que el árbitro realizará éste acto dentro del acuerdo, pero para ello será indispensable que ambas partes en forma voluntaria renuncien a los términos establecidos por el artículo 1390 del Código de Comercio y 87 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Vigésimo Cuarto.- En el supuesto caso de que las partes aceptan de conformidad el laudo emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor, este no admitirá recurso alguno y si es de aclaración el mismo podrá promoverse dentro de los dos días siguientes a la fecha de notificación.

Vigésimo Quinto.- Actor y demandado convienen que una vez que haya sido dictado el laudo arbitral y se haya notificado a ambos, se señalará día y hora con la finalidad de comparecer y manifiesta si han dado cumplimiento a lo expresamente ordenado en el mismo, estando conformes las partes que de no asistir a la audiencia se les imponga los medios de apremio previstos por el artículo 25 de la antes invocada Ley y en caso necesario serán aplicadas las sanciones que señala la propia Ley de la materia y en su caso iniciar el procedimiento previsto en el artículo 123 de éste Ordenamiento.

Vigésimo Sexto.- Las partes están de acuerdo que en cualquier momento el presente negocio arbitral pueda terminar mediante convenio que se efectúe ante la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de sus Delegaciones, sirviendo de apoyo a lo dispuesto por el artículo 110 de la citada Ley, en concordancia con el artículo 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal de aplicación supletoria de la ley en comento.

Las reglas citadas han sido adecuadas al procedimiento arbitral que se ventila ante la Institución, a través de sus Delegaciones, puesto que algunas de ellas se encuentran dispersas en el Código de Comercio, así como en el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, disposiciones legales que son aplicadas supletoriamente a la Ley Federal de protección al Consumidor, aunque la Ley contempla en su Sección Tercera la manera de como ha de llevarse a cabo el procedimiento arbitral, también es verdad que no señala las reglas que se aplicarán.

Realizado el compromiso arbitral, se señala el domicilio de ambas partes para oír y recibir notificaciones, quedando asentados en el acta, para constancia legal y finalmente el árbitro dictará su acuerdo teniendo al consumidor y proveedor por presentados, por reconocidas y acreditadas sus personalidades con las cuales se ostentan, así como realizadas sus manifestaciones, por determinado el negocio que quedara sujeto al arbitraje, por fijadas las bases para la substanciación del juicio arbitral, en éste mismo acuerdo se otorga al consumidor hoy actor para que el término de cinco días presente su demanda, anexando los documentos base de acción y copias de traslado, apercibida para el caso de omisión se terminará el arbitraje ordenándose el archivo definitivo o bien si el proveedor, hoy demandado, no contesta en tiempo, de igual forma si este se abstiene de cumplir con la contestación, se hará la acusación de rebeldía firmándose la actuación.

Se entiende que el actor ha presentado su demanda en los términos del artículo 114, 225 y 256 del Código de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, con las copias de traslado se acuerda emplazar y notificar al demandado para que en un término de cinco días conteste por escrito la demanda instruida en su contra, con el apercibimiento para el caso de no hacerlo se acusará la correspondiente rebeldía.

Vencido el término señalado para la contestación de la demanda, se dictará el acuerdo donde se tiene por presentada a la parte demandada, así como por interpuestas sus excepciones y defensas e inmediatamente se abre la dilación probatoria como ha quedado especificado en las bases que han de regir el procedimiento arbitral, por consecuencia las probanzas deberán de estar debidamente relacionadas con todos y cada uno de los puntos.

De hecho para el ofrecimiento de las pruebas, se otorgaran cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente en que surta sus efectos la notificación del acuerdo.

Recibidas las pruebas dentro del plazo especificado para ambas partes, el árbitro dicta el acuerdo correspondiente, señalando que probanzas se aceptan y aquellas que se desechan por no tener relación con los hechos controvertidos, realizado lo anterior, se señala día y hora para el desahogo de las mismas, decretándose el apercibimiento tanto al actor como al demandado para el caso de incomparecer sin justa causa a la audiencia de que se trate, se les tendrá por confesos de las posiciones que en su oportunidad se califiquen de legales.

Notificados los interesados para el desahogo de la confesional y estando reunidas en el local del área de arbitraje de la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor, se procede a abrir los sobres que contiene el pliego de posiciones que se articularan a las partes, para calificar aquellas que sean legales, desechándose las que no son de hechos propios, insidiosas o negativas, inmediatamente se toman los datos personales de los contendientes, el árbitro realiza las preguntas formuladas por los combatientes aceptando las aclaraciones que realicen.

Finalmente se dicta el acuerdo donde se tiene por desahogada la prueba confesional a cargo de las partes en los términos que han quedado asentados y se agregan, al expediente, los pliegos de posiciones ya calificadas, para que surtan sus efectos legales.

Si en el caso de que se haya ofrecido la probanza testimonial se señala día y hora para su desahogo, el árbitro tomará sus declaraciones, haciéndoles saber para aquellos testigos que declaran falsamente ante autoridad de las penas en que incurrir como señala el Código Penal; de igual forma se toman los datos personales de las personas ofrecidas como testigos, en consecuencia se realizan las preguntas y las repreguntas que se estimen necesarias para saber la verdad de los hechos y que son motivo de la controversia planteada.

Desahogadas todas las pruebas que fueron ofrecidas por los contendientes se acuerda, que al no existir probanza alguna pendiente para su desahogo y al existir probanzas documentales que se desahogan por su propia y especial naturaleza, se concede a las partes el término de veinticuatro horas para que formulen por escrito los alegatos y conclusiones.

Dentro de una opinión personal consideramos que tiene una gran importancia que las partes propongan sus alegatos por escrito, puesto que en el desarrollo de las pruebas ofrecidas a través de su desahogo o bien en las actas no se hace constar las conclusiones a las cuales han llegado tanto actor como demandado, es decir que las partes al formular sus alegatos

tendrán la oportunidad de expresar sus puntos de vista acerca de los resultados que pudieran favorecerles, además el árbitro podrá tener una visión global sobre todo el procedimiento que se llevo a cabo obteniendo un criterio uniforme al decidir sobre la controversia, ya que normalmente en ellos se advierten detalles que pueden influir en el resultado final por las pruebas aportadas, así como el derecho invocado y de los hechos aducidos.

Entendemos que las partes han ofrecido sus alegatos, el árbitro acordara que se les tiene por presentados y se cita a los mismos para oír el laudo arbitral, que en su oportunidad dictará el funcionario de la Delegación correspondiente de la Procuraduría Federal del Consumidor,

Podemos percatarnos que el procedimiento arbitral al que se someten las partes y que aceptan las bases propuestas por las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, es totalmente parecido al tipo de juicio ordinario civil que se ventila a través de los Juzgados Civiles, ya que en él se puede pedir desde el escrito inicial de queja las pretensiones reclamadas por el quejoso, apegada a los lineamientos que contempla el artículo 255 del Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, hasta el ofrecimiento y aceptación de la prueba confesional, testimonial, así como de los documentos públicos y privados para finalizar con la presentación de los alegatos, y todavía más importante es el Laudo Arbitral, que se dicta presentando una estructura totalmente comparada con las sentencias que se dictan en los juicios promovidos ante el Tribunal Superior de Justicia; pero es una verdadera lastima que la Procuraduría Federal del Consumidor no tenga facultad plena para realizar la ejecución de sus laudos o convenios dictados por sus abogados y como es bien sabido estas resoluciones al no ser cumplidas por alguna de las partes buscarán la intervención del Juez competente, solicitando la ejecución, ya sea del Laudo arbitral dictado o bien del convenio celebrado por los contendientes y de esa manera se ponga fin al negocio ventilado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por conducto de sus Delegaciones.

El Laudo cuenta con los siguientes elementos de forma:

Número de expediente,

Nombre de las partes,

Fecha en que se dicta el Laudo Arbitral,

Resultado, es decir señalándose la fecha en la que se sometió el negocio en arbitraje, el tipo de prestaciones reclamadas por las partes, los

puntos de hecho en controversia así como las documentales y demás pruebas que se hayan ofrecido.

Se manifiesta que la demanda ha contestado la demanda instaurada en su contra y desde luego como siempre normalmente negando las prestaciones reclamadas por su contraparte, así como de los hechos aducidos, por interpuestas sus excepciones y defensas.

Seguido el procedimiento en su trámite y recibidas las pruebas que en su oportunidad fueron debidamente preparadas y concluido que fue el periodo de alegatos se cita a las partes para oír el laudo que se pronuncia y se determina en los:

Considerandos. Esta Procuraduría Federal del Consumidor es competente para conocer y resolver.

El presente juicio arbitral que ha sido tramitado legalmente con base al compromiso arbitral establecido por las partes y sirviendo de apoyo legal en forma supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Código de Comercio así como el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal.

La relación Jurídica entre las partes ha quedado plenamente acreditada, por las manifestaciones formuladas y para ello se considera por el árbitro las posiciones articuladas, la testimonial, el desglose de los documentos exhibidos, es decir en este punto se dan las razones y fundamentos legales que se estimaron procedentes.

Y por último se dicta el punto importante para resolver:

- Primero.- Se determina que parte ha probado su acción y la demanda o bien el actor no justifico sus excepciones y defensas.
- Segundo.- Se señala en todo caso si el contrato se rescinde o no, dando como exactitud la descripción del bien mueble o inmueble.
- Tercero.- Se dicta a quien se condena o en su caso a la parte que se absuelve y bajo que condiciones.
- Cuarto.- Finalmente se señala que se debe notificar personalmente a las partes el laudo correspondiente.

ordenándose en definitiva se archiva el expediente como asunto totalmente concluido.

Es decir que el laudo dictado contendrá el fallo correspondiente con claridad y precisión y de manera congruente, fijando las cantidades que se han de liquidar o que deban de cubrirse o en su caso la entrega de algún bien mueble o inmueble.

Aunque en la nueva Ley se contemplan grandes novedades como es el relativo a la diligencia de notificación de los asuntos que se ventilan dentro de la Institución, también es importante destacar que de igual manera se hubiera impulsado de forma eficaz el procedimiento arbitral, por la importancia que reviste dentro del la Procuraduría Federal del Consumidor, toda vez que el legislador olvido o paso por alto fijar en la Ley las reglas que se han de seguir en el procedimiento arbitral, ya que al no señalarse las mismas, necesariamente se seguirá la tradicional adecuación de reglas de procedimiento aplicando supletoriamente el Código de Comercio, el Código Civil y Código de Procedimientos Civiles en la referida Ley.

LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

En este trabajo se pone a consideración del lector los diversos puntos a tratar dentro del Procedimiento Administrativo, contemplado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, para culminar precisamente con la etapa de la Resolución Administrativa, es decir la aplicación de la sanción por las violaciones a la Ley en cita.

Y desde luego, estos actos administrativos naturalmente son producidos por un mandato legal y con determinadas consecuencias jurídicas, no deciden ni resuelven nada acerca del problema planteado, pero aún a pesar de ello es de importancia que deba de reunir los requisitos de legalidad que previene el artículo 16 Constitucional, de motivación y fundamentación y sobre todo provenir de una autoridad competente.

En el documento que establece la Resolución Administrativa debe de precisar los hechos y las circunstancias que la motivaron para dictar la mencionada determinación, así como los preceptos y ordenamientos legales en la cual se funda, puesto que estos parámetros deben de contemplar la autoridad emisora y de cumplir con la garantía de legalidad que establece y especifica el artículo 16 Constitucional, en lo que se refiere a la fundamentación y motivación de estas determinaciones debiéndose citar los preceptos legales que le sirvan de apoyo y expresar los razonamientos que la llevaron a la conclusión del asunto en concreto.

Y en todo caso debemos entender por fundar. "La expresión de los fundamentos legales o de derecho del acto reclamado, en consecuencia, una resolución reclamada no queda debidamente fundada si no contiene la expresión de ningún fundamento legal o de derecho.

Por motivar debe entenderse el señalamiento de las causas materiales o de hecho que hayan dado lugar al acto reclamado, sin que pueda admitirse que la motivación consista en la expresión general y abstracta por razones de interés público, ya que la mencionada expresión no señala en principio las causas materiales o de hecho que hubieran dado lugar al acto reclamado". (34)

Por lo tanto la Resolución que emite la Procuraduría Federal del Consumidor debe en primer lugar determinar que la Institución es competente para conocer del asunto, especificándose por escrito a través del oficio correspondiente, con la fundamentación legal, citando los preceptos jurídicos conforme los cuales se permita realizar el acto y desde

luego la motivación detallando las circunstancias de hecho y de derecho que le dieron origen.

En conclusión la Resolución Administrativa debe encontrarse debidamente fundada y motivada aún cuando además de citarse los preceptos violados, se mencionan los hechos concretos en lo que consistió la violación.

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

La Resolución Administrativa que emite la Procuraduría Federal del Consumidor, encuentra su fundamento legal en lo dispuesto por el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismo que determina la imposición de las sanciones por las probables infracciones cometidas a la citada Ley por el proveedor, naturalmente que en él se especifica que se otorgará un término de diez días hábiles para que el presunto infractor presente y rinda las pruebas por escrito, concediendo dos días más para que produzca sus alegatos y de no hacerlo así la Procuraduría por conducto de sus Delegaciones que conocen del asunto resolverán conforme a los elementos de convicción de los que disponga, significando en todo caso dentro de la práctica cotidiana de las controversias que maneja la Institución al desahogo de las probanzas ofrecidas, el abogado dictaminador en términos de la Ley notificará en estrados al infractor que presente sus alegatos para que a través de ellos manifieste lo que a su derecho convenga, confiriéndole dos días hábiles para ello.

Por consecuencia de lo anterior la Procuraduría resolverá en cuanto al fondo del asunto en los siguientes quince días, siendo necesario notificar la Resolución dictada a ambas partes.

Para que una Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor, deba resolver sobre el asunto planteado en lo que respecta a la Resolución Administrativa, tendrá que apoyarse en el Reglamento de la Institución publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 23 de agosto de 1994, precisamente en el artículo 3, que señala: que la Procuraduría organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con Oficinas Centrales, Delegaciones, Subdelegaciones y demás Unidades Administrativas que estime conveniente.

Asimismo al artículo 10 del citado reglamento, que señala: que son atribuciones del Subprocurador de Servicios al Consumidor el de vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de Conciliación y Arbitraje, así como infracciones a la Ley dentro de la competencia de las Unidades Administrativas que se adscriban.

Y de suscribir las Resoluciones Administrativas y los Laudos Arbitrales.

Es importante mencionar que con las facultades que se conceden actualmente a las Delegaciones, necesariamente estarán representadas por un Delegado, que será nombrado y removido por el Procurador y según lo

determina el artículo 16, en su fracción IX, XIV, el mencionado funcionario deberá de sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, así como el de imponer y notificar los medios de apremio previstos por la multicitada Ley.

En el momento que diversas Direcciones Administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor toman el carácter de normatividad, con la finalidad de establecer criterios para el mejor funcionamiento de las Delegaciones, en lo que hace para resolver los asuntos planteados por el consumidor.

En el Diario Oficial de la Federación de fecha 24 de Agosto de 1994 se determina, concretamente en el artículo 8, que la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones, tendrá las siguientes atribuciones, mismas que quedan señaladas en su fracción:

- "III.- Definir y proponer los criterios y lineamientos para la substanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley que ventilen en las Delegaciones.
- IV.- Emitir los lineamientos para el uso de los medios de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la Ley." (35)

Es decir que la mencionada Dirección al convertirse y tener funciones de normatividad se encargara de fijar los criterios para el procedimiento que estarán a su cargo, de tal manera que ahora tendrá la necesidad de realizar constantes visitas por conducto de sus funcionarios que la integran a todas y cada una de las Delegaciones que están a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, tanto de aquellas que se encuentran dentro del Distrito Federal, del Estado de México, y de las diversas Entidades Federativas, que están distribuidas a lo largo y ancho de nuestro Territorio Nacional; con la única finalidad de supervisar los expedientes que se encuentran en la fase, ya sea de Arbitraje o bien de Resoluciones Administrativas; es de importancia hacer notar que antiguamente los asuntos que conforman el procedimiento señalado se turnaban a la Dirección General de Resoluciones Administrativas.

Entrando al estudio del Procedimiento por Infracciones a la Ley en comento, y sobre todo para pasar a esta etapa, es necesario e importante que se haya agotado la fase conciliatoria y desde luego el abogado conciliador deberá de turnar el expediente al área de Resoluciones Administrativas de la Delegación correspondiente, que se encuentra

conociendo de la controversia, entendiéndose que estos asuntos cuando son enviados a Resoluciones por infracciones a la Ley es porque no existió arreglo alguno entre las partes, o simplemente el proveedor jamás compareció a las audiencias, partiendo de estas premisas se otorgarán los términos que señala el artículo 123, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que contempla la presentación de pruebas, desahogo de las mismas y de los alegatos por escrito, donde finalmente se dictará la Resolución Administrativa que corresponda.

La Resolución puede presentar una diversidad de efectos al momento de dictarse:

- a) Sanción económica, consistente en una multa hasta de 2,500 veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal y en caso de reincidencia se procederá a aplicar una multa por el doble.
- b) Sanción con clausura hasta de quince días por reincidencia, podrá aumentarse por treinta días.
- c) Arresto Administrativo por treinta y seis horas.

Con el objeto de agilizar el empleo de los recursos materiales y humanos se esta implantando la Resolución Administrativa simplificada, para ir eliminando en todo caso formalidades como son el de asentar, resultando, considerando y resolutivo, quedando en un todo integral.

La Resolución Administrativa tiene como estructura secuencial de estas etapas asentándose los elementos esenciales de la misma, dando como resultado que en ella deba de figurar los datos básicos que contiene una Resolución Administrativa, describiéndose de la siguiente manera:

Primeramente se debe de anotar la fecha en que se emite y Delegación que la dicta, así como el nombre del consumidor y proveedor, señalándose en todo caso si el segundo de los mencionados rindió el informe solicitado, describiendo que se tiene por reproducido para los efectos legales procedentes, si el proveedor omitió presentar el informe se mencionará esta circunstancia.

Se describe si el proveedor rindió pruebas o no, así como de los alegatos exigidos por la Ley en comento.

Es muy importante que se realice la explicación de manera clara, sencilla y precisa en que consistió la conducta del infractor, es decir porque razón se dicta la Resolución Administrativa.

Asimismo se asienta la fundamentación legal, señalándose los artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor que se infringieron, el precepto 132 de la citada Ley, determina precisamente la condición económica del presunto infractor, es decir que esta será entendida como la situación patrimonial del proveedor e indicándose además el giro comercial, capital social, número de operaciones celebradas, indicar en su caso que no acredita ser insolvente, determinar el perjuicio que ocasiona al quejoso, por ejemplo al no haber entregado un bien que convino o proporcionar comprobantes, realizando este análisis se hará mención de los artículos 126, 127, 128 y 129 que naturalmente sirven de apoyo legal a la presente Resolución Administrativa, así como de la multa que debe imponerse, indicándose el nombre del funcionario que resuelve, firmando así también aquel que lo asiste.

Pero también es importante señalar que la Procuraduría Federal del Consumidor a través de sus Delegaciones podrá realizar clausuras a negocios establecidos de lo anterior se desprende que la conducta del proveedor es particularmente grave, puesto que el comportamiento que ha tenido acarrea como consecuencia que de repetirse genera afectaciones a los derechos de los consumidores, así como en su patrimonio.

Y en términos de lo dispuesto en el artículo 128, en su párrafo segundo la multicitada Ley, determina que la Procuraduría en aquellos casos considerados como graves podrá sancionar con clausura del establecimiento, hasta por quince días, en relación con el artículo 131 para el cumplimiento de la misma, es necesario se gire oficio para la ejecución de la misma, naturalmente que se previene al proveedor para el caso de oposición en términos de lo dispuesto por el artículo 1, de la ley Federal de Protección al Consumidor, llevándose en todo caso la diligencia con el auxilio de la fuerza pública, una vez efectuada la clausura se formulará el computo del término de la sanción, para retirar los sellos que fueron colocados.

Es muy importante una vez emitida la Resolución Administrativa de clausura, se tenga la seguridad de que el proveedor a clausurarse es la persona moral, por consecuencia se realizará una verificación previa a la ejecución de la mencionada diligencia.

Los criterios que deben de considerarse en las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, en lo que respecta de la imposición de sanciones es la siguiente: La clausura únicamente se le puede aplicar a establecimientos o negocios establecidos; en aquellos casos que el proveedor o prestador de servicios sea una persona física y desarrolla sus actividades en su domicilio particular se aplicará una sanción económica o en su caso arresto administrativo.

La fundamentación para la aplicación de la sanción de clausura se encuentra contenida en el artículo 128 de la citada Ley, que establece: En los casos particularmente graves la Procuraduría Federal del Consumidor puede sancionar con clausura del establecimiento hasta por quince días, los casos particularmente graves pueden ser razonados como se establece en el artículo 135 de la Ley, aclarando que la Institución podrá sancionar por cualquiera de sus preceptos.

Prospera la clausura en aquellos casos que el proveedor de bienes o prestador de servicios presente reiteradas violaciones a la Ley y haya sido sancionado tres veces anteriores con multa.

De igual forma se dará ésta cuando el procedimiento se haya desarrollado y el proveedor a pesar de estar notificado jamás haya comparecido se procederá a la clausura, aunque también las sanciones que se imponen por la Procuraduría Federal del Consumidor pueden ser condonadas o reducidas o en su caso conmutadas.

Para los efectos de la Resolución Administrativa en las cuales se imponen multas al proveedor y a pesar de ser requerido por la oficina exactora correspondiente, este se presenta en forma voluntaria en el área de Resoluciones Administrativas en la Delegación que esta conociendo de la queja a fin de llegar a un arreglo con el consumidor, más que nada buscando la forma de que exista en el expediente el desistimiento, para solicitar la reconsideración de la sanción impuesta, decisión que será tomada en forma discrecional, es decir al prudente arbitrio de la autoridad sancionadora.

En lo que hace a la clausura, desde luego, al practicarse la diligencia en mención, los proveedores optan por comunicarse inmediatamente con el quejoso o bien para entrevistarse en forma personal, para buscar la conciliación entre ellos, en aquellos casos en los cuales el proveedor no logra contactarse con la parte consumidora a fin de llegar a algún arreglo para satisfacer la reclamación, puede optar por garantizar mediante un billete de depósito, cheque certificado o de caja a favor del quejoso, valores que quedarán en la caja de seguridad de la Oficina de Valores de la

Delegación, por lo tanto tomando una decisión discrecional para levantar en forma provisional la sanción de clausura y requerir oficiosamente a la consumidora y proveedora para dirimir la controversia, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor y bajo el supuesto de quedar satisfecha la queja, naturalmente se otorgará el desistimiento por el consumidor, por lo que la autoridad deberá dejar si efecto la sanción de clausura en forma definitiva mediante una comparecencia, acordándose que en este acto se hace el endoso y entrega a favor del quejoso, dando el debido cumplimiento con ello a su obligación la parte proveedora.

En sanciones impuestas de arresto administrativo, que contempla el artículo 129 de la ya multicitada Ley, esta deberá ser impuesta únicamente en casos de reincidencia y extrema gravedad por treinta y seis horas, en consecuencia se observará lo dispuesto en el artículo 4, de la Ley de la materia, girándose los oficios para su ejecución a la Policía Preventiva, así como a la autoridad donde se vaya a cumplir con la sanción impuesta.

Para conmutar la clausura por multa solo podrá cuando se trate de una negociación, la sanción de la clausura también podrá ser conmutada por arresto administrativo.

La sanción impuesta por multa se podrá conmutar por arresto administrativo en los casos que el proveedor sea insolvente.

La multa podrá ser reducida hasta en un noventa por ciento, cuando conste en el expediente desistimiento por parte del consumidor.

Esperando que sirva de aportación el presente trabajo para aquellas personas que tengan el interés de saber cuales son sus derechos y obligaciones como consumidores, puesto que el desarrollo del mismo ha sido retomado de la experiencia personal, al colaborar con la Procuraduría Federal del Consumidor.

NOTAS

- (1) De la Cueva, Mario.- Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo, Tomo I, Editorial Porrúa, S.A., México, 1988, Pág. 73.
- (2) J. González, Antonio y Maza Zavala, Domingo Felipe.- South Western Publishing, Co.- Cincinnati, Ohio, USA.- Segunda Edición, Pág. 119.
- (3) Exposición de Motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- (4) Lemus García, Raúl.- Derecho Agrario Mexicano, Editorial Porrúa, México, 1987, Sexta Edición, Pág. 54.
- (5) Burgoa, Ignacio.- Derecho Constitucional, Editorial Porrúa México, Octava Edición, Pág. 661.
- (6) Ley Federal de Protección al Consumidor.
- (7) Acosta Romero, Miguel.- Teoría General del Derecho Administrativo, Editorial Porrúa, 1990, Pág. 18.
- (8) Ibid, Pág. 346
- (9) Ibid, Pág. 347
- (10) Sarfatti, Mario.- Introducción al Estudio del Derecho Comparado, Imprenta Universitaria, México, 1945, Pág. 12.
- (11) Ley Federal de Protección al Consumidor.
- (12) Instituto de Investigaciones Jurídicas, Diccionario Jurídico Mexicano, Tomo I, Editorial Porrúa, México, 1990, Pág. 542.
- (13) Cipriano Gómez Lara, Teoría General del Proceso, Octava Edición, Editorial Haría México, 1990, Pág. 174.
- (14) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- (15) Diario Oficial de la Federación, 23 de Agosto de 1994.

- (16) Diario Oficial de la Federación, 24 de Agosto de 1994.
- (17) Diario Oficial de la Federación, 23 de Agosto de 1994.
- (18) Ley Federal de Protección al Consumidor.
- (19) Ídem.
- (20) Exposición de Motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 1992.
- (21) Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México, Diccionario Jurídico Mexicano, Tomo I, Editorial Porrúa, Tercera Edición, México, 1990, Pág. 677.
- (22) Miguel Acosta Romero.- Teoría General del Derecho Administrativo, Novena Edición, Editorial Porrúa, México, 1990.
- (23) Diario Oficial de la Federación, 29 de Noviembre de 1994.
- (24) Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México, Diccionario Jurídico Mexicano, Tomo IV, Editorial Porrúa, Tercera Edición, México, 1990, Pág. 2644.
- (25) Ídem, Pág. 1100.
- (26) Carlos Arellano García.- Teoría General del Proceso, Cuarta Edición, Editorial Porrúa, México, 1992, Pág. 388.
- (27) Ley Federal de Protección al Consumidor.
- (28) Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México, Diccionario Jurídico Mexicano, Tomo I, Editorial Porrúa, Tercera Edición, México, 1990, Pág. 568.
- (29) Diario Oficial de la Federación, 23 de Agosto de 1994.
- (30) Ídem.
- (31) Diario Oficial de la Federación, 24 de Agosto de 1994.

- (32) Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México, Diccionario Jurídico Mexicano, Tomo I, Editorial Porrúa, Tercera Edición, México, 1990, Pág. 450.
- (33) José Ovalle Fabela.- Derecho Procesal Civil, Editorial Harla, Segunda Edición, Pág. 316.
- (34) Suprema Corte de Justicia de la Nación 1917 - 1988, Segunda Parte, Salas y Tesis Comunes, Volumen II, D a la O, Ediciones Mayo, Libro 3, Pág. 1485.
- (35) Diario Oficial de la Federación, 24 de Agosto de 1994.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- La Procuraduría Federal del Consumidor como órgano protector de las clases de los desprotegidos, trata de velar precisamente por los intereses los consumidores.

SEGUNDA.- El concepto de consumidor y proveedor son netamente extensivos que su aplicación en relaciones contractuales encuentran protección en otras leyes y desde luego sería menester de que la Institución realice la especificación detallada de los conceptos de consumidor y proveedor, así como de las figuras jurídicas contractuales que deba de contemplar la ley en cita, de esta manera se evitaran pugnas y caos con otras leyes que ventilan situaciones parecidas y desde esta perspectiva la Procuraduría Federal del Consumidor demostraría su eficacia, en cuanto a las operaciones de compra venta o prestación de servicios.

TERCERA.- Se sugiere que la multicitada Autoridad Administrativa para resolver todos aquellos asuntos en forma adecuada se le otorguen facultades para que pueda ejecutar los convenios celebrados entre proveedor y consumidor, es decir que se establezcan en sus respectivas cláusulas que el cumplimiento de esta obligación deba ser atendida por la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que como es bien sabido al existir incumplimiento de la obligación contraída el afectado en todo caso deberá promover el juicio que corresponda ante los Tribunales que sean competentes, ya sea a través de vía de apremio o mediante un juicio ejecutivo mercantil, dependiendo de la naturaleza del convenio celebrado ante la Institución.

CUARTA.- Podemos determinar que la función de la Procuraduría Federal del Consumidor, puede ser eficiente siempre y cuando el conciliador que lleve a cabo la audiencia respectiva en forma eficiente y de acuerdo a las presiones que en ocasiones se llega a ejercer en contra de los proveedores o prestadores de servicio, aunque también podremos señalar concretamente que la Procuraduría al llevar una inmensa variedad de asuntos este viene a desahogar de cualquier manera la tremenda carga de trabajo, que en cuanto pudiera presentarse ante los Juzgados.

QUINTA.- Los procedimientos arbitrales ya sean llevados en estricto derecho o en amigable composición, que son ventilados a través de las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, y que desde

luego las mencionadas Delegaciones pueden resolver estos asuntos al tener las facultades necesarias según el acuerdo delegatorio que recientemente ha sido publicado en el Diario Oficial de la Federación, es decir que las tareas encomendadas a la Institución han venido creciendo y en consecuencia se reclama por parte de la sociedad consumidora una mayor presencia de la Procuraduría es por ello que se impulsa la desconcentración de recursos y funciones a las diferentes unidades administrativas que existen a lo largo y ancho de nuestro Territorio Nacional y desde luego con el objeto de estar más cerca de los problemas y necesidades de la población consumidora.

SIXTA.- Por último podemos concluir que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo eminentemente social, teniendo como tarea principal el de proteger los derechos e intereses de la población consumidora., con facultades amplias en materia de precios y costos comparativos entre los diferentes productos que vende las tiendas comerciales.

SÉPTIMA.- La conciliación telefónica es un procedimiento novedoso ya que en aquellos asuntos de cuantía menor, el conciliador busca la solución a la controversia planteada por medio del teléfono para así evitar tanto trámite administrativo, con la nueva estructura de la Procuraduría Federal del Consumidor las diligencias que en ella se ventilan se busca la agilidad.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Romero, Miguel
Teoría General del Derecho Administrativo
Editorial Porrúa, S.A.
Novena Edición
México, 1994.

Arellano García, Carlos
Teoría General del Proceso
Editorial Porrúa, S.A.
Primera Edición
México, 1980.

Becerra Bautista, José
Introducción al Estado del Derecho Procesal Civil
Editorial Jus
Primera Edición
México, 1957.

Becerra Caletti, Rodolfo
La Protección de los Consumidores
Ediciones ECA
México, 1989.

Burgoa, Ignacio
Derecho Constitucional
Editorial Porrúa, S.A.
Octava Edición
México, 1991.

Cassagne, Juan Carlos
La Ejecutoriedad del Acto Administrativo
Abeledo - Perrot
Buenos Aires, 1971

De Buen Lozano, Nestor
Derecho Procesal del Trabajo
Editorial Porrúa, S.A.
México, 1988.

De la Cueva, Mario
El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo
Editorial Porrúa, S.A.
Tomo I
Décima Primera Edición
México, 1988

De la Plaza, M.
Derecho Procesal Civil Español
Editorial Revista de Derecho Privado
Volumen II
Madrid.

De Litala, Luigi
Derecho Procesal del Trabajo
Ediciones Jurídicas Europa - América
Bosch y Cía. Editores
Chile, 2970
Buenos Aires.

Fraga, Gabino
Derecho Administrativo
Editorial Porrúa, S.A.
Vigésima Sexta Edición
México, 1987.

García Domínguez, Miguel Ángel
Las Multas Administrativas Federales y su impugnación.
Prontuario de Disposiciones Jurídicas
Universidad Nacional Autónoma de México
Imprenta Universitaria 1935 - 1985.

Instituto de Investigaciones Jurídicas
Universidad Nacional Autónoma de México
Diccionario Jurídico Mexicano
Editorial Porrúa, S.A.
Tercera Edición
México, 1989.

Instituto de Investigaciones Jurídicas
Universidad Nacional Autónoma de México
El Procedimiento Administrativo en Iberoamérica
México, 1968.

J. González, Antonio
Meza Zavala, Felipe
Tratado Moderno de Economía General
South - Western Publishing, Co.
Cincinnati, Ohio
USA 1979.

Ley Federal de Protección al Consumidor
Exposición de Motivos
Editorial Trillas
México, 1979.

María Díez, Manuel
Derecho Administrativo
Bibliografía Omeba
La Valle 1328
Tomo III
Buenos Aires, 1967

María Díez, Manuel
El Acto Administrativo
Tipografía Editora Argentina, S.A.
Segunda Edición
Buenos Aires, 1961

Martínez Morales, Rafael
Derecho Administrativo
Primer Curso
Colección de Textos Jurídicos Universitarios
Editorial Harla de México
Segunda Edición.
México, 1994.

Martínez Morales, Rafael
Derecho Administrativo
Segundo Curso
Colección de Textos Jurídicos Universitarios
Editorial Harla de México
Primera Edición
México, 1991.

Ovalle Fabela, José
Derecho Procesal Civil
Editorial Harla, S.A. de C.V.

Segunda Edición
México, 1985.

Riva Palacios Luna, Manuel
El Derecho Económico en México
Editorial Porrúa, S.A.
Primera Edición
México, 1985.

Sánchez Cordero Dávila, Jorge A.
La Protección al Consumidor
México Imagen
UNAM, 1981.

Sarfatti, Mario
Introducción al Estado de Derecho Comparado
Imprenta Universitaria
México, 1945.

Sayagues Laso, Enrique
Tratado de Derecho Administrativo
Tomo I
Montevideo, 1959.

JURISPRUDENCIA

Apéndice al Seminario Judicial de la Federación

Primera Parte Tribunal Pleno
Jurisprudencia 1917 - 1988
Ediciones Mayo
México, 1989.

LEGISLACIÓN

Código Civil

Código de Comercio

Código de Procedimientos Civiles

Código Federal de Procedimientos Civiles

Leyes Federales de Protección al Consumidor

DIARIO OFICIAL

**Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor
23 de Agosto de 1994.**

**Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor
24 de Agosto de 1994.**

**Acuerdo Delegatorio de la Procuraduría Federal del Consumidor
29 de Noviembre de 1994.**