

373  
241

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
ACATLAN**



**ANÁLISIS DE LA LEY FEDERAL  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**DEFENSA Y LEGALIDAD EN LOS  
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**LICENCIADO EN DERECHO**  
P R E S E N T A :  
LILIANA TORRALBA SILVA



NAUCALPAN, EDO. DE MEX:

1997

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

**A MIS PADRES:**

**A QUIENES JAMAS ENCONTRARE LA FORMA DE AGRADECER  
EL CARIÑO, COMPRESION Y APOYO BRINDADOS  
EN LAS DERROTAS Y LOGROS OBTENIDOS  
HACIENDO DE ESTE MOMENTO MAS SUYO QUE MIO  
POR LA FORMA EN LA QUE HEMOS COMPARTIDO**

**EN MEMORIA A MIS ABUELOS Y PRIMA:  
POR QUE LA RAZON DE SU VIDA  
SON LA MEJOR HERENCIA QUE ME PUDIERON  
BRINDAR, LOS RECUERDO CON AMOR Y NOSTALGIA.**

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO:  
YA QUE FUE LA CASA QUE ME DIO SU ENSEÑANZA, Y ME REGALO LA  
MEJOR ARMA PARA LUCHAR EN LA VIDA.**

**A LIC. DAVID MELGOZA MORA:  
POR GUARME EN EL TRABAJO BRINDADO  
POR SER PACIENTE EN MI CAMINO**

**A MIS HERMANOS Y AMIGOS:  
POR SE QUE SU CARIÑO Y APOYO  
SON EL MEJOR REGALO QUE PUEDA RECIBIR.**

**CON CARIÑO Y RESPETO**

**LILIANA TORRALBA**

# INDICE

PAGINA

<b>INTRODUCCIÓN.</b> .....	1
----------------------------	---

## CAPITULO I

### LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COMO ÓRGANO ADMINISTRATIVO.

1.1 .	CONCEPTO DE DERECHO ADMINISTRATIVO EN MÉXICO.	7
1.2	PODER EJECUTIVO .....	8
1.3	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....	9
1.4 .	CENTRALIZACIÓN .....	12
1.5	DESCONCENTRACION .....	13
1.6	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL .....	14
1.7	DESCENTRALIZACIÓN .....	15
1.8 .	BASES CONSTITUCIONALES. DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....	18
1.9	INICIATIVA DE LEY .....	21

## CAPITULO II.

### CONSUMO EN MÉXICO.

2.1.	CONCEPTO CONSUMIDOR .....	30
2.2.	PROVEEDOR DE BIENES .....	36
2.3.	PROVEEDOR DE SERVICIOS. ....	39
2.4.	FACTORES QUE PROMUEVEN EL CONSUMO. ....	45
2.5.	CONSUMISMO .....	52
2.6.	NECESIDAD DE LEYES PROTECTORAS DEL CONSUMIDOR. ....	53

### **CAPITULO III.**

#### **COMPETENCIA Y FACULTADES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

3.1.	COMPETENCIA.	60
3.2.	MEDIOS DE PREMIO.	65
3.3.	SANCIÓN ECONÓMICA.	74
3.4.	RECURSO ADMINISTRATIVO.	76
3.5.	ACUERDO DE TRAMITE.	81
3.6.	DISPOCIONES COMUNES.	82
3.7.	CONVENIO.	89

### **CAPITULO IV.**

#### **DEFENSA EN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

4.1.	PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.	94
4.2.	PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	112
4.3.	PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY.	118

<b>CONCLUSIONES.</b>	128
----------------------	-----

<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>	142
----------------------	-----



# INTRODUCCIÓN



## INTRODUCCIÓN

El día 22 de diciembre de 1975, en el Diario Oficial de la Federación se promulga la *LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*, la cual entrara en vigencia a partir del 05 de Febrero de 1976, la Ley antes mencionada se crea con la finalidad de regular la relación entre proveedores y consumidores, esta misma ley funciona con auxilio del *INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Y LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, ambas dependencias se crean a partir de la promulgación, teniendo distintos propósitos, cada uno de ellos creados para el efecto de dar protección al Consumidor, tanto en la vigilancia de los comercios como en la regulación de los problemas entre ambos, así como en otras actividades para el cumplimiento de sus objetivos.

Cabe hacer mención que la promulgación de la Ley, se realiza sin ninguna base constitucional, lo que permite que los proveedores se nieguen a su sometimiento y aun más a la conciliación, no aceptan la regulación por la Ley, la serie de conflictos que se desatan a partir de lo anterior, no impiden que se actúe durante siete años, a partir de su vigencia, no obstante que muchos conservadores la catalogan como al margen de la Ley, así el día 02 de febrero de 1983, se realiza la reforma Constitucional que da a la *LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR* el margen constitucional buscado.

Una vez realizado lo anterior, la Procuraduría e Instituto del Consumidor, sigue funcionando, la Ley de 1975 mantiene una serie de lagunas que no les permiten funcionar debidamente, como referencia podemos mencionar que contaba con los conceptos de *CONSUMIDOR Y PROVEEDOR*, de una forma que el intermediario resultaba ser consumidor, no especificaba debidamente sobre las garantías, etc.. por lo que se reforma en su totalidad a la *LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*, en diciembre de 1992, la cual entra en vigencia el mismo año, esta Ley ha mantenido reformas durante

todo este tiempo pero ninguna que haga cambiar algún concepto y objetivo, con las reformas realizadas en ese año desaparece el *INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR*, el cual tenía facultades de vigilancia, misma atribución que se le otorga a la *PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, cambia todo el concepto de la ley, es importante señalar que la *LEY*, disponía sanciones y medios de apremio los cuales carecían de fuerza para presionar al proveedor, por lo que con la reforma también se aumento el monto de las mismas, dando así a la *PROCURADURÍA*, más coercibilidad.

La *LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR* en la actualidad cuenta con deficiencias, mismas que con el auxilio de otras legislaciones se pueden suplir, la *PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*, único organismo facultado para su aplicación se ha extendido por toda la *REPÚBLICA* existiendo por lo menos una *DELEGACIÓN FEDERAL*, por Estado.

El presente trabajo se realizo como una búsqueda y análisis de la *LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*, en el cual trato de determinar que sus objetivos principales son el procurar la equidad y regular la relación entre proveedores y consumidores, se constituye como un organismo descentralizado de la *SECRETARÍA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL*, no cumple con sus objetivos ya que se desvirtúa en el procedimiento mismo, no siendo imputable esto a la propia institución que emana de la misma ley, *PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, sino de los mismos *CONSUMIDORES*, ya que no obstante que la Ley es clara y sencilla en sus términos, es ignorada para las personas a quienes va dirigida; es decir que si la *PROCURADURÍA*, manejara los asuntos conforme a la propia Ley, estos en su mayoría resultarían improcedentes; sea por prescripción o por otras causas que se detallaran a lo largo del trabajo.

Basándose en lo anterior, tanto la *PROCURADURÍA*, como la misma *LEY*, se vuelven arbitrarios e injustos con el proveedor, entendiendo a este como proveedor de bienes o prestador de servicios, ya que a través de las sanciones y medidas de apremio se obliga al proveedor a realizar la conducta reclamada.

Medidas que el proveedor, ignorante de la Ley desconoce que en su mayoría cuenta con recursos necesarios para dejar sin efectos; como serian como breve mención el *RECURSO DE REVISIÓN Y EL JUICIO DE NULIDAD*, el primero de ellos por estar contemplado en la Ley, se analiza en este trabajo, el segundo compete a un *TRIBUNAL FISCAL*, por lo que no se analiza, pero hay que detallar que ambos requieren la asesoría de un abogado, mismo que representa una erogación al proveedor y que en un alto porcentaje no los realizan por tal situación.

En la mayoría de las veces el proveedor, aunque cuenta con los recursos necesarios así como con el personal capacitado; la cuantía reclamada no es en proporción considerable para entablar lo anterior, por lo que prefieren conciliar que llevar a cabo lo que en derecho procede.

Existen tres procedimientos marcados en la Ley de referencia; *CONCILIATORIO, ARBITRAL, INFRACCIONES A LA LEY*, en este trabajo nos abocaremos más a analizar el procedimiento *CONCILIATORIO*, dado que es el inicio de las *RECLAMACIONES* y el más importante ya que es en el que se tienen más resultados positivos a favor del consumidor, y el inicial; es decir que para poder continuar con cualquiera de los otros procedimientos que regularmente debió de agotarse el procedimiento conciliatorio, sin restar importancia a los otros dos.

El procedimiento conciliatorio, es el que en forma porcentual se efectúa más dentro de la Institución, los proveedores en su mayoría se niegan a someterse al *ARBITRAJE* de la Procuraduría por lo que muy pocas veces se realiza y más aun no se llegan a concluir dado que como nos referiremos más adelante la *PROCURADURÍA*, ya no actúa como abogado sino exclusivamente como arbitro, como resultado de lo anterior el *PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO*, es el más importante y el único en el cual se tiene contacto directo, *PROVEEDOR, CONSUMIDOR Y AUTORIDAD*.

La Procuraduría independientemente tiene facultades que de ser aplicadas (*COMO LO SON*), resultan valiosas para los consumidores, la facultad de vigilancia e inspección, resultan importantes ya que se observan abusos que quizá no son corregidos de origen, pero si permiten dar a conocer y sancionar o llegar a la clausura de ser necesario.

La mayoría de los consumidores ignorantes de la Ley, recurren a la *PROCURADURÍA* como última instancia a efecto de que se de solución a su problemática, cabe destacar que la serie de omisiones en que recae tanto proveedor como consumidor, determinan el procedimiento; es decir un consumidor que ha tenido la precaución de exigir todos los elementos y recurre a la *PROFECO*, dentro del termino señalado, en su caso se podrá resolver de manera satisfactoria en un 100%, y al proveedor se le podrá exigir el cumplimiento total, pero cuando el consumidor que en su mayoría no previene tal situación al momento de celebrar la conciliación su reclamación se satisface pero en un porcentaje menor, no obstante lo anterior resulta beneficiado ya que se le atiende de forma que al conciliar resulte lo menos perjudicado posible.

Así tendremos que determinar los antecedentes de la Ley, como esta comprendida la Administración Pública, y nos referiremos a la propia Ley analizando de los conceptos más importantes. La Ley Federal de Protección al Consumidor, cumple con su intención; pero de forma abusiva en contra del proveedor, en el cual solo basta tener conocimiento de la Ley y posiblemente ya no se cumplirá con la conciliación; la medida de apremio o la sanción con la que se conmina; son elementos imprescindibles para ello.

La forma con la que se lleva a cabo la notificación en la cual se podría llamar engañosa es el primer factor importante para que se lleve a cabo la conciliación lo cual se detallara más adelante conociendo sus elementos.

Realizando un análisis la *PROCURADURÍA*, cumple con un trabajo social valioso de la misma sociedad, ya que representa un ahorro en la economía del consumidor y proveedor, pues no es imprescindible la contratación de un abogado, y además la misma otorga de forma más rápida que otras instancias los resultados, sean positivos o negativos.

Con la firma que se llevo a cabo en nuestro país del *TRATADO DE LIBRE COMERCIO*; y la entrada del nuevo *PODER EJECUTIVO*; mucho se hablo de la desaparición de la *PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, cabe hacer mención que es la única Institución que aplica de forma conocida la *LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*, no obstante las deficiencias en la resolución de reclamaciones, con las lagunas que aún existen en la propia Ley, es la única institución que de forma gratuita y de manera indiscutible resuelve los problemas al consumidor dirigido de modo más claro a las personas de bajos recursos; el hecho de querer desaparecer la *PROCURADURÍA* por no tener los resultados positivos resulta falso e impositivo.

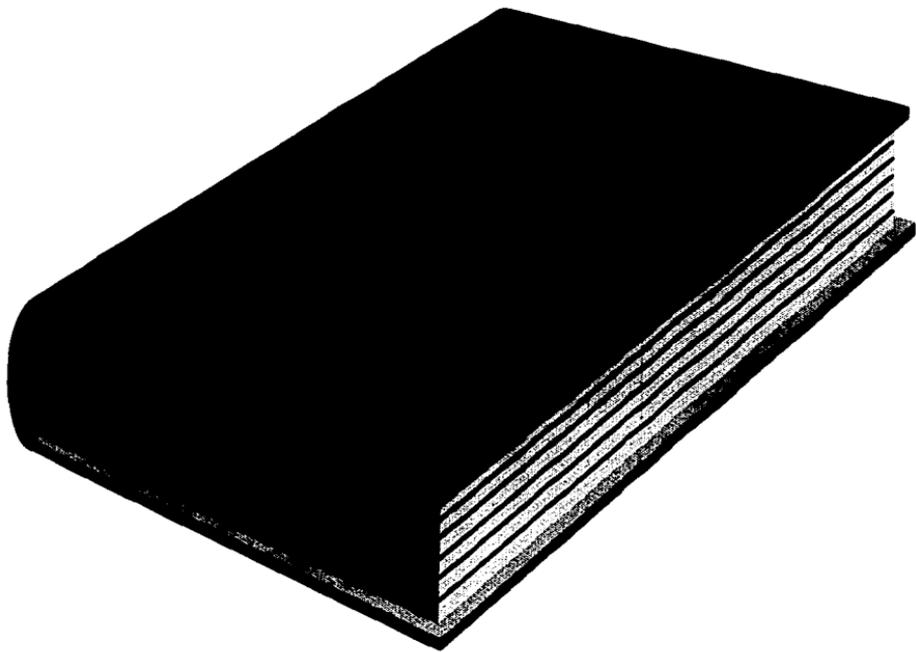
Aunque hasta la fecha no existe ninguna oficialidad al respecto, es un hecho que lo que se pretende con ello es dejar en forma definitiva en un estado de indefensión al consumidor frente a los inversionistas y proveedores extranjero.

El principal fin de esta Institución al aplicar la Ley es defender al consumidor frente al proveedor, cuando conoce la iniciativa de Ley la *SECOFI* no contaba con elementos, ni tampoco con el personal capacitado para poder atender todas las reclamaciones presentadas, en primera instancia se crea como una forma de desahogar el trabajo de la Secretaría, pero ha superado el fin ya que se convirtió en la única Institución que atiende de forma personal al consumidor y únicamente se dedica a él, entendiendo con esto que todos somos consumidores.

El tema anterior no es materia de *TESIS*, es decir que no se analizara en este trabajo pero si fue la inquietud para el desarrollo del mismo, toda vez que se encuentra entre dicho la funcionalidad de la propia Institución.

La *PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR* a la fecha sigue trabajando de forma normal, y aún se están realizando estrategias internas a efecto de poder allanarse de elementos para protección al consumidor en contra del proveedor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, no tendría razón de existir si los proveedores cumplieran con los requisitos de la Ley, y con lo contratado, pero tampoco tendría razón de ser el numero de *TRIBUNALES* que existen en el país.



## ***CAPITULO 1***

---

## C A P I T U L O I

Tratando de determinar el origen de la *LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*; así como de la Institución que le da vida, los motivos fundamentales de su organización, hablaremos del *DERECHO ADMINISTRATIVO*, a efecto de conocer su estructura, base y función de la *PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*.

El objetivo del *DERECHO ADMINISTRATIVO* es el aspecto jurídico de la *ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*, es decir que el derecho estudia los principios y normas relativos a la *ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*, pero esta tiene un aspecto *SUBJETIVO U ORGÁNICO* y otro *OBJETIVO O DE MANIFESTACIÓN*.

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ÓRGANO:** Estudia los principios y normatividad de la estructura de la organización que realiza la actividad administrativa, pero además de realizar la función administrativa realiza actividades legislativas y judiciales.

Como estudio relativo a la actividad de la Administración Pública está debe circunscribirse a la que realiza el Poder Ejecutivo.

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA OBJETIVO O MATERIA:** Para poder definir y estudiar esta actividad se tendría que estudiar la actividad administrativa que realizan los Poderes Legislativo o Judicial.

Con base en lo anterior se podrá definir al *DERECHO ADMINISTRATIVO "COMO LA RAMA DE LA CIENCIA DEL DERECHO QUE ESTUDIA LOS PRINCIPIOS Y LAS NORMAS QUE REGULAN LA*

**ORGANIZACIÓN Y LA ACTIVIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,  
LOS MEDIOS PARA REALIZARLA Y LAS RELACIONES QUE GENERAN**<sup>1</sup>

Con esta definición del Derecho Administrativo, nos abocaremos a estudiar el Poder Ejecutivo, concepto, división el cual se realizara únicamente como antecedente y no como materia de estudio.

**PODER EJECUTIVO:** En cuanto a la división de los poderes este se encuentra definido en el artículo 44 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual nos dice "*EL SUPREMO PODER DE LA FEDERACIÓN SE DIVIDE PARA SU EJERCICIO, EN LEGISLATIVO EJECUTIVO Y JUDICIAL...*"<sup>2</sup>

El Poder Ejecutivo se encuentra comprendido en el capítulo tercero artículo 80 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual se define a que dicho poder se depositara en un solo individuo que se denominara, *PRESIDENTE DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS*, el artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, nos habla de las facultades y obligaciones del Presidente, en su fracción segunda la cual se define :

**ARTICULO 89.-** "...II.- Nombrar y remover libremente a los secretarios de despacho, al Procurador General de la República, al titular del Órgano u Órganos por el que se ejerza el Gobierno del Distrito Federal, remover a los agentes diplomaticos y empleados superiores de Hacienda, nombrar y remover libremente a los demás empleados de la Unión cuyo nombramiento o remoción no este determinado de otro modo en la Constitución o en las leyes..."

<sup>1</sup> ELEMENTOS DEL DERECHO ADMINISTRATIVO DELGADILLO GUTIERREZ HUMBERTO

<sup>2</sup> CONSTITUCION DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

El artículo 90 de la Constitución nos habla de la forma de organización del Poder Ejecutivo a su desempeño en la administración pública de la Federación.

**ARTICULO 90** "...la administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica expedida por el Congreso, que distribuirá los negocios de orden administrativo de la Federación y estarán a cargo de las Secretarías de Estado y departamentos administrativos definirá las bases de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal, en su operación."

Las Leyes determinaran las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal o entre estas y las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos.

De lo anterior se puede interpretar que la Administración Pública trabaja a través de *SECRETARÍAS DE ESTADO*, de los cuales los Secretarios se nombraran al arbitrio del Presidente; en este punto que puede ser materia de discusión, vamos a determinar cuales son las Secretarías que a la fecha mantienen la Administración Pública Federal; pero se debe de aclarar dos puntos importantes.

La Administración Pública no solo tiene su organización en las Secretarías de Estado sino que se auxilia de otras dependencias para su funcionamientos, si por administrar entendemos que es proveer, por medios de servicios, a la satisfacción de los intereses que se consideran incluidos en la esfera del Estado y del bien público.

El bien público requiere una división del Trabajo entre dos grupos uno de ellos determinará cuales son las exigencias del bien público, cuales debe ser su contenido y después, de ello decidirá e impondrá su voluntad, con el objeto de realizarlo. El otro grupo realizará las actividades

correspondientes a su libertad regulada por el orden y las directrices que le son señaladas. Es la distinción entre Gobernantes y Gobernados. De esta manera, la noción misma del Estado, y especialmente el fin que éste persigue, excluye un régimen de igualdad entre los asociados y, por tanto, debe el Estado tener *AUTORIDAD Y PODER* para imponer una cierta conducta, con el objeto de no caer en la anarquía y en la imposibilidad de conseguir el bien público.<sup>3</sup>

Otro aspecto de la autoridad es la administración, llamada a un papel principal en la actividad política, no se limita al gobierno; no se concreta a dirigir en vista de los fines sociales la actividad de los Ciudadanos, sino que también se manifiesta por medio de la Administración.

La actividad de la administración en grado a la intermediación entre gobernados y gobierno, dirigiéndose directamente hacia las cosas, la teoría manifiesta que una vez que se han elegido a los funcionarios, el servicio público que se les encomienda camina por sí mismo, en virtud del estatuto que lo rige.

El Gobierno y la Administración Pública van dirigidos a diferentes cuestiones el primero a las personas y el segundo a las cosas, debiendo por ello tener autoridad a efecto como ya se refirió que se cumplan con sus *Leyes y/o Reglamentos*, pero esto no es materia de tesis, nosotros deberemos conocer como esta comprendida la Administración Pública, a efecto de determinar el origen de la *PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*.

Las Secretarías de Estado se remonta al origen de nuestro país, ya que desde la Carta Constituyente de Apatzingan, en octubre de 1814 se establecieron las Secretarías de Guerra, de Hacienda y de Gobernación.

---

<sup>3</sup> FRANCISCO PORRUA PEREZ, TEORIA DEL ESTADO

Para el despacho de los asuntos que conciernen a la función administrativa, el Poder Ejecutivo cuenta con Secretarías y Departamentos Administrativos.

La existencia de órganos administrativos con una competencia determinada para apoyar al Jefe del Ejecutivo en el ejercicio de sus funciones es indispensable en toda organización estatal, que todas las actividades que implica el ejercicio de la función administrativa deben ser realizadas por las personas necesarias, que integran estos órganos, cuya naturaleza y características difieren de acuerdo al régimen político a que está sometido el Estado, y que se plasma en las normas jurídicas.

Realizaremos una enumeración de la Secretarías de Estado, a efecto de conocer las Secretarías que se encuentran en la actualidad:

- 1.- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
- 2.- SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
- 3.- SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL
- 4.- SECRETARÍA DE MARINA
- 5.- SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
- 6.- SECRETARÍA DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO
- 7.- SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA FEDERACIÓN
- 8.- SECRETARÍA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL
- 9.- SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTE
- 10.- SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y ECOLOGÍA
- 11.- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
- 12.- SECRETARÍA DE SALUD
- 13.- SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
- 14.- SECRETARÍA DE LA REFORMA AGRARIA
- 15.- SECRETARÍA DE TURISMO
- 16.- DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL.

Los Secretarios de Estado y el Jefe del Departamento Administrativo, se integran al Poder Ejecutivo como auxiliares en la realización de la función administrativa ya que, como hacemos mención el ejercicio del Poder Ejecutivo recae en una sola persona, por lo que los actos de los Titulares se consideran como actos del Presidente, no obstante que sus funciones son políticas y administrativas.

## CENTRALIZACION

Las Secretarías de Estado los departamentos y la Procuraduría General de la República forma la Administración Centralizada; es una coordinación de los órganos que la componen y que en razón de la competencia que tienen asignada delimitan su actividad para no interferir en sus acciones, coordinación que permiten un orden y agrupación específica.

Resumiendo en cuanto a la centralización se podría decir que se ordenan y acomodan articulándose bajo un orden jerárquico a partir del Presidente de la República, con el objeto de unificar las divisiones, el mando, la unión y la ejecución.<sup>4</sup>

En cuanto a la desconcentración, tiene su origen en una forma de organización administrativo que sin excluir de la relación jerárquica a determinados órganos de la Administración permite cierta independencia técnica y administrativa para darle mayor agilidad a determinados órganos, que es denominado desconcentración.

---

<sup>4</sup> TEORÍA GENERAL DE DERECHO ADMINISTRATIVO. ACOSTA ROMERO MIGUEL

## DESCONCENTRACION

La *DESCONCENTRACION*, implica que el ente central, en base a una Ley, transferido en forma permanente parte de su competencia a los órganos que forman parte del mismo ente, las desconcentración es simplemente un procedimiento para efecto de agilizar la actividad de la Administración Central.

**Las características de la desconcentración principalmente son:**

A) Dentro de un órgano central funciona otro órgano con alguna libertad técnica y/o administrativa.

B) El titular de un órgano desconcentrado depende directamente del titular del órgano central.

C) Las unidades del órgano desconcentrado no tienen relación jerárquica respecto de las unidades del órgano central.

D) Las facultades del órgano desconcentrado, originariamente pertenencia al órgano central.

E) No cuentan con patrimonio propio.

F) No tienen personalidad jurídica.

En la desconcentración sólo se hace una transferencia de facultades a una unidad administrativa del propio órgano. Entonces los **órganos desconcentrados:**

- a) Forman parte de la administración centralizada.
- b) Se crean por disposición del Jefe del Ejecutivo.
- c) No tienen personalidad jurídica, ni patrimonio propio.
- d) Se crean con cierta libertad técnica y administrativa.

## **ADMINISTRACION PARAESTATAL**

La administración paraestatal resumiendo; son conforme a la Ley, se establece, junto a la Administración Centralizada (*ARTICULO 90 DE LOAPF*), mediante organismos descentralizados, empresas públicas instituciones y fideicomisos públicos, para la realización de actividades específicas de interés público como una estructura, funciones, recursos y personalidad jurídica independiente del Estado.

### **Los elementos que la distinguen son:**

- a) Están integradas independientemente de la administración pública centralizada.
- b) Las entidades tienen funciones específicas, de interés público.
- c) Se crean por instrumento legal, ya sea Legislativo o del Ejecutivo.
- d) Tienen un patrimonio propio.
- e) En términos generales tienen personalidad jurídica diferente de la del Estado.
- f) Aunque no están sujetas a la jerarquía de la Administración Centralizada, están sujetas al control del Estado.

La *LOAPF* en su artículo 49 dispone:

“... El Presidente de la República las agrupara por sectores definidos, considerando el objeto de cada una de dichas entidades en relación con la esfera de competencia de esta. y de otras Leyes, atribuyen a la Secretaría de Estado y Departamento Administrativo.”

## **DESCENTRALIZACION**

La creación de organismos por la Ley o por Decreto, con la personalidad jurídica y patrimonio propios para la realización de actividades estratégicas o prioritarias, para la prestación de un servicio público o social; o para la obtención o aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social, recibe el nombre de descentralización.

La descentralización consiste en sacar de la centralización las funciones y actividades que se le asignan a un ente; en tanto la desconcentración consiste en evitar la concentración de facultades de un órgano central, sin que el nuevo órgano salga de la organización centralizada.

### **La descentralización implica:**

- a) Creación de un ente; a través de una Ley o decreto del Legislativo, o de un decreto del Ejecutivo.
- b) Otorgamiento de un patrimonio propio, que aunque originalmente pertenece al patrimonio del Estado, su manejo y aplicación se realiza de acuerdo con los fines de esta persona.
- c) Otorgamiento de personalidad jurídica propia, diferente de la personalidad del Estado que es su creador.
- d) Realización de actividades estratégicas o prioritarias del Estado, prestación de un servicio público o social, o de abstención o aplicación de recursos para fines de asistencia social.
- e) Control por parte de la Administración Pública Centralizada a través de su integración en un sector, a cargo de una dependencia.

Al realizar un análisis de lo anteriormente detallado, entendemos que la *PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, es un órgano *DESCENTRALIZADO*, que cuenta con todas las características, dado se creo a través de una Ley, con un patrimonio propio y con personalidad jurídica propia, este aspecto se estipula muy claro en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el cual a la letra dice:

**ARTICULO 20.-** "La Procuraduría Federal del Consumidor es un órgano descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa..."

En su artículo 3 de la LFPC, se estipula que:

**ARTICULO 3.-** "A falta de competencia específica de determinada dependencia de la Administración Pública Federal, corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial expedir normas oficiales mexicanas previstas por la Ley y a la Procuraduría vigilar se cumpla con lo dispuesto en la propia Ley y sancionar su incumplimiento".

Por lo que se refiere a la imposición de sanciones, la Ley atribuye competencia para ello a la Procuraduría Federal de Consumidor, superando la doble competencia que la Ley anterior otorgaba a la Procuraduría y a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.<sup>5</sup>

Cabe hacer mención que la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de Diciembre de 1992, prevé, que los turistas, tanto nacionales como los extranjeros, pueden presentar sus reclamaciones ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual conocer de su recepción, tramite y resolución y, en caso, arbitraje y sanción, en los términos de la Ley referida. Como podemos ver otras dependencia se están auxiliando de la Procuraduría a efecto de poder actuar en contra de los proveedores.

<sup>5</sup> COMENTARIOS A LA LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR, JOSE OVALLE FAVELA

Con lo anterior quisimos determinar claramente y dar por entendido que la *LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*, crea el órgano administrativo que se encargara de vigilar el cumplimiento de la misma con las facultades inherentes al de una autoridad administrativa, creado por el Ejecutivo Federal. Órgano descentralizado de la *SECRETARÍA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL*.

El artículo 21 de la Ley Federal de Protección al Consumidor nos habla que "El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México, y establecerá entidades federativas". Los Tribunales Federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.

La Ley señala que los Tribunales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte. Esta competencia de los Tribunales Federales debe considerarse exclusiva, por que, por un lado, la Ley se refiere a todas las controversias en que sea parte la Procuraduría, y por otro, dichas controversias no pueden ubicarse dentro de las que solo afectan intereses particulares, para permitir la llamada jurisdicción concurrente o competencia alternativa. El interés de la Procuraduría no podría considerarse un interés particular, es necesariamente un interés publico, el interés de un autoridad federal encargada de promover y proteger los derecho e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

La Ley referida asimismo nos establece que cuenta la Procuraduría con órganos desconcentrados, para la aplicación de la Ley, en este sentido en la *PROCURADURÍA* se dan dos fenómenos de la Administración Pública Federal, los órganos desconcentrados de ella se encuentran en toda la República Mexicana, el artículo 22 menciona que La Procuraduría se organizar de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señale los reglamentos y su estatuto.

El artículo 21 conjuntamente con el 22, disponen que la Procuraduría deberá crear órganos desconcentrados, llamados Delegaciones o Subdelegaciones en toda la entidad federativa, debiendo con ello de realizar su creación en toda la República Mexicana, no impidiendo la creación de dos o mas, tanto en el área metropolitana como en el área conurbada.

Pretendo con este análisis referimos que la *PROCURADURÍA*, es una autoridad que cuenta con todos los requisitos para poder ejercer y que no existe por este motivo anticonstitucionalidad. La base constitucional de la *LEY*, muy criticada y hasta hoy por muchos ignorados existió cuando la misma de promulgo, pero posteriormente se realizo la reforma Constitucional de la cual se hablara más adelante, bien la autoridad administrativa tiene facultades limitadas las cuales se encuentran estipuladas en la *LOFPF*, misma que al crearse la Procuraduría se adhieren a el, bien una vez que conocemos la naturaleza de la *PROCURADURÍA*, hablaremos sobre este tema que posiblemente no sea ignorado por nosotros pero por muchos proveedores y consumidores sí.

## CONSTITUCIONALIDAD

La Ley Federal de Protección al Consumidor, comenzó su vigencia el 5 de Febrero de 1976, y vino a constituir en la legislación mexicana una innovación ya que hasta antes de este cuerpo legal, las normas protectoras del consumidor en sí existentes se encontraban dispersas en varias legislaciones; tal es el caso del Código Civil, el Código de Comercio y la Ley de Normas etc.

Desde luego la incursión de este cuerpo legal en el derecho mexicano desde su inicio no fue bien visto por los tratadistas que pugnaban por la doctrina clásica de la libertad de contratación, quienes criticaron arduamente el aspecto anticonstitucional de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual efectivamente hasta entonces antes del 2 de febrero de 1983, careció de fundamento constitucional que dar validez a la existencia misma de la multicitada ley.

Es decir, que desde el inicio de la vigencia de la Ley Federal de Protección al Consumidor y hasta siete años después se aplicaron en nuestro país las normas que sustentan esta Ley, pero sin ningún fundamento constitucional, ya que al respecto, únicamente la Constitución contemplaba en su artículo 28 segundo párrafo:

“...Que la Ley castigar severamente y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tengan por objeto ...”<sup>6</sup>

También se estipulaba en dicho párrafo que “...se perseguirá ... todo acuerdo o combinación ... para evitar la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados ...”<sup>7</sup>

De los párrafos constitucionales enunciados se desprende que se perseguirán los acaparamientos y a quien obligue a los consumidores a pagar precios exagerados, pero no se sugiere por el constituyente la creación de una norma diferente que tutela los derechos de los consumidores, por lo que como se ha señalado, al no fundamentarse en el citado artículo la ley proteccionista, jurídicamente hablando, esta, actúa en defensa de la clase consumidora durante 7 años al margen de la Constitución Política.

<sup>6</sup> CONSTITUCIÓN DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ART. 28

<sup>7</sup> IDEM.

Aunque el artículo 73 de la Constitución Política, establece la facultad del Congreso de la Unión, para legislar en materia de comercio, no considero que en el espíritu del legislador se contempla al referirse al Comercio, la creación de una Ley de orden social que se pusiera al nivel de los artículos 123 y 27 Constitucionales que fundan y motivan la necesidad de crear Leyes socializantes proteccionistas de un grupo social específico. de ahí que ante las críticas sociales a esta carencia de fundamento se dieron las reformas que a continuación se detallan en el artículo 28 Constitucional.

Como se ha señalado, el principal conflicto con el que se encuentra el juriconsulto clásico, es que no es aceptable para el que una autoridad administrativa como lo es la *PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR* a quien la misma Ley confiera carácter de autoridad, imponga a los proveedores la obligación de sujetar sus contratos de adhesión o de machotes a la Procuraduría, hecho que para muchos es atentatorio de la Libertad de las partes, para obligarse tal y como se ha consignado en las leyes ordinarias, es decir, que la doctrina clásica, en muchos casos, no justifica la existencia de la Ley ya que sus normas son de interés social tal y como sucede con las normas proteccionistas del campesino o del trabajador.

Sin embargo, en la actualidad, la vigencia y creación de la Ley se considera justificada, sus preceptos se contemplan desde un ámbito de derecho social proteccionista afirmaciones fincadas en los logros de la aplicación de esta Ley y en que miles de miles de personas, especialmente de escasos recursos, se han visto protegidos por normas nuevas que consagran derechos antes inalcanzables para ellos.

Ante la inexistencia de fundamento constitucional para la Ley mencionada, el artículo 5 del decreto del 2 de Febrero de 1983, publicado en el Diario Oficial de la Federación entrando en vigor al día siguiente de su publicación, reforma el artículo 28 Constitucional, el cual en su tercer párrafo queda como sigue:

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

Hecho con el cual queda fundamentada la Ley Federal de Protección al Consumidor, por la parte final de párrafo tercero del artículo 28 constitucional, al corregirse la laguna que hacía carecer de valor a la Ley referida.

A efecto de abundar un poco en la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, analizaremos brevemente la iniciativa de Ley, es importante para poder determinar porque la necesidad de su creación en México, la cual fue en determinado momento la de resolver un problema a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial como ayuda de sus problemas en cuanto a los abusos que existen del proveedor y consumidor.

En el año de 1975, siendo entonces Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, el LIC. LUIS ECHEVERRÍA ALVAREZ, turno a la Cámara de Diputados para su revisión, la iniciativa de la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, de la cual resaltaremos los aspectos mas primordiales para nuestro estudio.

Se inicia la redacción de la misma, resaltando y justificando la existencia de la LEY, señalando los problemas que se pretenden resolver, de esta manera transcribiremos y confrontaremos los párrafos más importantes y trascendentales para poder entender la justificación de su creación, conociendo que los problemas que ahí se detallan no han perdido vigencia no obstante que la PROCURADURÍA, se encuentra funcionando desde ese entonces.

“... En la naturaleza de derecho, democrático, esta el mandato de regular el proceso económico, con el fin de asegurar la plena realización de la justicia social, incorporando a las grandes mayorías el disfrute de los bienes de consumo y evitando practicas que vulneren o limiten el ejercicio de este derecho supremo”.

En una sociedad que se caracteriza por la existencia de grandes desequilibrios económicos y sociales, nada hay más importante que asegurar, en el marco de las instituciones jurídicas, el derecho a la vida. Este es el propósito fundamental del derecho social mexicano, Las libertades del individuo no tienen eficacia cuando en el seno de la sociedad se carece de las condiciones necesarias para que todos los hombres las ejerciten con igualdad.

El desarrollo económico, para ser tal, ha de entenderse como la posibilidad real de todos los hombres para acceder a sus beneficios.

Permanente propósito de nuestro sistema de relación es el de procurar el equilibrio económico entre las clases sociales y, como aspiración consecuente, la reivindicación de los grupos de población marginados, en sus derechos humanos, económicos y sociales.

El principio universal aceptado, aunque no siempre respetado, el que confiere al estado el mandato de corregir los aspectos cualitativos del desarrollo para proteger a las clases mayoritarias de la población.

Este propósito con lleva a la obligación de promover la adecuación o transformación de las estructuras jurídicas, que permitan la defensa eficaz de los intereses fundamentales del hombre...<sup>8</sup>

<sup>8</sup> INICIATIVA DE LA LEY DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, FOLLETO EDITADO EXCLUSIVAMENTE A LOS DELEGADOS DE LA PROCURADURIA

Esta iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se incorpora al derecho social, mantiene la cual se viene a suma a la *LEY FEDERAL DEL TRABAJO* y a la *LEY FEDERAL DE LA REFORMA AGRARIA* en nuestro país, bien la justificación que realiza el Presidente en cuanto a la problemática económica de nuestro país no justifica su creación dado que la misma no tiene como objetivo la regulación de precios, sino la vigilancia.

Señala también la iniciativa de la *LEY* que, "La sola presentación de este proyecto, despertó entre algunos núcleos de la iniciativa privada, una inquietud injustificada", ya que en nuestro país, en muchos casos se ha visto que aferrarse a los principios de la doctrina liberal, ocasiona injusticias y que pequeños sectores de la población se favorezcan en contra de las mayorías.

También se habla en la iniciativa de la necesidad de proteger al consumidor de todos los sectores económicos de la gran presión que le ejerce el aparato comunista que rara vez coincide con sus necesidades e intereses, y que a través de la publicidad irracional le crea necesidades artificiales y le estimula a consumir productos innecesarios.

Como podemos observar de lo anterior lo que se pretendía en sí era crear una norma jurídica a efecto de vigilar que los proveedores no cometieran abusos a los consumidores, misma que le otorga el objetivo de regulación entre ambos, pero que no se ha cumplido en su totalidad, el de informar a los consumidores de sus derechos y asimismo el de vigilar que la publicidad no resultare engañosa a los consumidores, que en la actualidad podría mencionarse que tampoco se ha cumplido, ya que lo podemos ver en la Televisión como en la radio y como en todo los medios de comunicación que la publicidad en algunos productos resulta bastante engañosa para los consumidores.

### **La Finalidades de este proyecto era:**

- a) Frenar el deterioro del poder adquisitivo del salario.
- b) Proteger al consumidor del aparato comunista que orilla a consumos innecesarios.

A mayor abundamiento esta iniciativa justifica la existencia de la Ley, indicando que, así como el derecho laboral sustrajo las relaciones obrero patronales del derecho privado, así debían rescatarse en el ámbito del derecho social los derechos de los consumidores, los cuales, en la mayoría de los casos, son parte débiles de los contratos, analogía que se da también en la relación obrero patronal.

Con esta iniciativa se da la creación de la *LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR*, que nace en el año de 1975 comenzando su vigencia en el año de 1976, esta Ley mantiene su vigencia durante siete años sin ninguna base constitucional que de al Poder Ejecutivo, facultad para su promulgación, como hemos visto con la reforma constitucional llevada en el año de 1983 esta dio a la Ley como a las Instituciones y Organos que de ella emanan la constitucionalidad buscada.

Pero la Ley mantenía serias deficiencias que llevaron a problemas muy serios, ya que las razones por las que fue creada no se podían cumplir, entre las mismas se encontraba que la *LEY*, dio origen a la creación de la *PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y EL INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMIDOR*, ambos mantenían funciones similares existiendo por ello duplicidad, y lo más importante de ello se conoce en que no mantenía relación alguna los *PROCEDIMIENTOS*, que se señalaban para la sanción a los proveedores, tampoco facultaba a dicha ley a llevar un procedimiento conciliatorio únicamente manifestaba que si el proveedor en su rendición de informe no se negaba a satisfacer la reclamación del consumidor, se tendría por terminado el asunto, y para el caso de no existir conciliación se

le notificaría para una audiencia de conciliación, lo que daba pie a que el proveedor únicamente presentara su informe por oficialía de partes de dicha institución sin negarse a la conciliación o presentado excepciones o recurso por una notificación mal emplazada.<sup>9</sup>

Cabe hacer mención que en dicha Ley, se tenían los conceptos de consumidor y proveedor en su artículo 3 los cuales disponían que: **ARTICULO 3.-** ...se entiende como consumidor a quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios. Por proveedores, a las personas físicas o morales a que se refiere el artículo 2 y por comerciantes a quienes hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compraventa de bienes muebles o inmuebles, la prestación de un servicio o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes.

Pretendo hacer referencia a lo anterior para poder comprender que se consideraba consumidor a los intermediarios, de los bienes o productos, así en dichos conceptos existía las grandes lagunas de la Ley, como al no especificar claramente los procedimientos que estaba facultado, y como al impedir por tal situación los abusos para lo cual fue creada, entendiéndose que los abusos no solo se dan en los fabricantes sino también en los intermediarios, mismo conceptos que se detallaran mas adelante.

Las deficiencias de la Ley culminaron con la reforma a la misma el día 18 de diciembre de 1992, siendo entonces Presidente *el LIC. CARLOS SALINAS DE GORTARI*, y entrando en vigencia el día siguiente de su publicación.

---

<sup>9</sup> LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, 1975, ART. 59 FRAC. VIII A) y B)

Con la reforma a la Ley veremos que desaparece el *INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR*, al existir función con la *PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, y con ello pretenden eliminar la duplicidad de funciones. Así como también cambia de forma radical sus objetivos, ya que como veremos la Ley de 1975 únicamente estaba facultada para *PROMOVER Y PROTEGER* los intereses de los consumidores sin embargo la Ley de 1992 esta facultada para *PROMOVER Y PROTEGER*, así como para *PROCURAR* la equidad y seguridad jurídica en la *RELACIONES* entre proveedores y consumidores, para hacer referencia a lo anterior transcribiremos ambos artículos.

### **LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, 1975**

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

### **LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, 1992.**

**"ARTICULO 1.-** La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son inrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos prácticas o estipulaciones en contrario.

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

Bien como veremos la diferencia estriba que la primera no estaba facultada para procurar la equidad y seguridad jurídica entre proveedores y consumidores.

El concepto de equidad siempre ha estado presente en el derecho. *GARCIA MAYNEZ* expresa que: Aunque a *ARISTOTELES* refiera la equidad al caso de las deficiencia derivadas de la generalidad de la Ley, es necesario atender a las peculiaridades de cada negocio no sólo cuando existan esas deficiencias en las fuentes de creación jurídica, sino también cuando el órgano aplicador encuentre que la especie ha sido legalmente prevista. El filósofo mexicano expresa "Atender a la naturaleza del caso singular, y resolver equitativamente", es para nosotros lo mismo; tratándose de la tarea individualizadora, su función consiste en adaptar la regla genérica al hecho que el supuesto jurídico define. En consecuencia *GARCIA MAYNEZ*, entiende el concepto aristotélico de equidad como *JUSTICIA DEL CASO CONCRETO* y precisa que dicho concepto esta referido a la exigencia normativa de que "que tanto los órganos creadores como los aplicadores de normas jurídicas deben tomar en cuenta, al cumplir sus respectivas tareas, las peculiaridades esenciales de los asuntos que pretenden regular o resolver."

Al lado de la equidad la Ley coloca la seguridad jurídica. En términos generales, los filósofos del derecho distinguen dos aspectos del concepto de seguridad jurídica desde el punto de vista subjetivo y objetivo:

**SUBJETIVO:** La seguridad jurídica consiste en el conocimiento cierto, preciso, en la certeza que el sujeto tiene del ordenamiento jurídico y de que conforme a éste se pueden desarrollar determinadas relaciones jurídicas válidas;

**OBJETIVO:** La seguridad jurídica se deriva de la existencia de un ordenamiento jurídico vigente, justo y eficaz, que cuente con instituciones adecuadas para otorgar protección jurídica de manera imparcial y eficiente.

Así tenemos la definición tanto del *EQUIDAD*, como de *SEGURIDAD JURIDICA*, para efectos de conocer mejor este último párrafo que aparece en la reforma de la Ley manejaremos el concepto de *PROCURAR*, la palabra viene del termino *PROCURA*, el cual se define como:

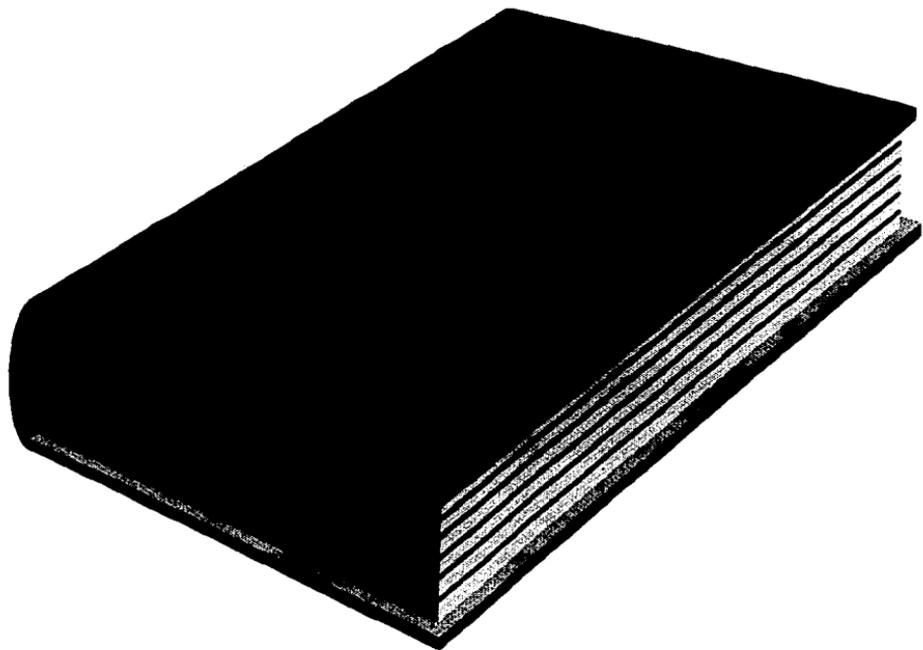
**PROCURA:** Poder que una persona otorga a otra para que en su nombre realice un acto o actos jurídicos determinados.<sup>10</sup>

En este capítulo hemos analizado que la *LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR*, se crea por iniciativa del Poder Ejecutivo en el año de 1975, comenzando su vigencia el día 5 de febrero de 1976, la Ley nace por la imperiosa necesidad que existía en ese entonces en el país de la inflación y creada para el objeto de ayudar al consumidor, con la protección a sus intereses, la Ley de referencia nace sin bases constitucionales, lo cual da origen a la reforma de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el año de 1983, esta Ley dio nacimiento a dos organismos descentralizados de la *SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL*, la *PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR* y el *INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR*.

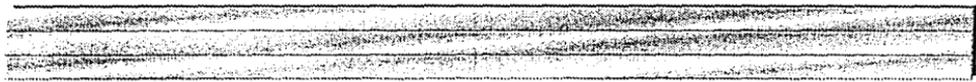
Con la reforma que se realiza a la Ley en el año de 1992, desaparece el *INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR*, dado que venían ejerciendo con duplicidad las facultades de la Ley, la Ley anterior contenía lagunas que deformaban por sí los objetivos para lo cual fue creada, con esta nueva Ley lo que se pretendió fue otorgar a la *PROCURADURIA* la facultades y coercibilidad que le hacía falta, para el logro de sus objetivos, es menester precisar que la reforma que se llevo a cabo le otorga a la *PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, le otorga una mayor facultad sancionadora,

<sup>10</sup> DICCIONARIO DE DERECHO, RAFAEL DE PINA

**cambian drásticamente los conceptos de varias facultades y aunque aún mantiene lagunas que deberían ser revisadas, su revisión y modificación es menos criticable que la anterior, la iniciativa de la Ley expresaba en su momento un concepto para justificar su creación que no se cumplía con el surgimiento de ella, la nueva reforma intenta que se cumpla en todos sus puntos.**



## ***CAPITULO II***



## CAPITULO II

Para poder conocer el tema de nuestro trabajo es necesario conocer los conceptos principales a tratar, así en este capítulo conoceremos los conceptos de *CONSUMIDOR*, *PROVEEDOR* tratando de analizar cada uno de ellos. Conoceremos también la diferencia entre *CONSUMO Y CONSUMISMO*, analizando los efectos de la *PUBLICIDAD*, y la forma predominante con que la regula la *PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, así como la *NECESIDAD DE LEYES PROTECTORAS*, quiero hacer un análisis dentro de este último ya que es base de nuestra tesis, dado que podremos entender por ello la necesidad de su surgimiento y a su vez la necesidad de que desaparezca o no de nuestro sistema.

### CONSUMIDOR

Como se desprende del título del presente capítulo, deberemos determinar la situación en la que se encuentra el consumidor al contratar, ya sea con un *PROVEEDOR DE BIENES* o con un *PRESTADOR DE SERVICIOS*.

Hablar de consumidor nos referiremos a un sujeto determinado que realiza con su acción el "*CONSUMO*" de un bien o un servicio, por lo cual, enunciaremos que para nosotros mediante el "*CONSUMO*", se produce el gasto de las cosas que provoca su depreciación y lo consecuente pérdida de su valor o el desgaste del bien, que puede incluso provocar la extinción del mismo.

Por otro lado se define al *CONSUMO*, "como un proceso de adquisición de bienes o de prestación de servicios y la cantidad gastada en ellos, para la satisfacción de necesidades humanas, inmediatas y mediatas.<sup>11</sup> "

De la definición anterior, discrepamos con el hecho de que el consumo consista en el proceso de adquirir bienes o servicios, para nosotros el *CONSUMO*, no consiste en un acto contractual de adquisición, sino en el mismo desgaste de los bienes y el empleo de los servicios de igual suerte, en la definición anterior se habla de que el fin de consumir, es el de satisfacer necesidades humanas lo cual no es estrictamente correcto, atendiendo a que todas las especies, sean animales o vegetales, pertenecen a un grupo de consumidores, en el cual se ordenan en forma natural de acuerdo a sus tamaños, capacidad y hábitos alimenticios. Por lo que si bien el hombre por sus apetitos aparece en el primer grupo consumidor, debajo, l se ubican los demás seres en sus distintos órdenes de consumo.

Hemos enunciado que al consumir, se busca la satisfacción de necesidades, que tiene su origen en el deseo de un individuo por saciar una apetencia o la misma ansia de consumir para sobrevivir.

Refiriéndonos al párrafo arriba citado, es importante anotar que en ocasiones el sujeto contrata Bienes o Servicios para saciar una apetencia, los cuales pueden no ser le imprescindibles para vivir, pero adquiere movido por los impulsos que se le han influido a través de la Publicidad. con esto queremos resaltar, que el Consumo atiende en ocasiones a la adquisición de bienes y servicios no indispensables, pero a su vez el Comercio persigue de manera primordial satisfacer el abasto de los Bienes y Servicios de primera necesidad para el hombre.

---

<sup>11</sup>PROTECCION AL CONSUMIDOR, DERECHO COMPARADO  
EDIT. MINISTERIO DE JUSTICIA VENEZUELA

No obstante nuestro punto de vista arriba manifestado debemos anotar como se ha definido la compra de consumo: " Es la que de aquellos bienes que se adquieren para el uso personal, doméstico o familiar".<sup>12</sup>

En este caso, al hablar de adquisición nos referimos al acto jurídico en el que interviene la voluntad del hombre, quien adquiere para si o los suyos, un bien o un servicio.

Aunque hemos expuesto que en la naturaleza las especies se ubican en cadenas de consumidores, en nuestro estudio nos referiremos al Consumidor, que usando su capacidad evolutiva, consumir es decir, aludiremos obviamente al hombre.

El aspecto en el cual quisimos hacer hincapié, es precisamente de los productos manipulando la voluntad humana, promueven para su consumo grandes volúmenes de Bienes que en la mayoría de los casos no son indispensables, pero que forman parte del sistema comercial de la actualidad.

Desde el punto de vista económico, se define al consumidor *"COMO EL SUJETO EN QUIEN TERMINO EL CICLO DE PRODUCCION"*<sup>13</sup>

Definición del tipo económico que de hecho no revela el significado del término consumidor, ya que solamente enuncia al sujeto como destinatario para quien se realiza el ciclo de producción y además, por otro lado, omite mencionar a los prestadores de servicios.

---

<sup>12</sup> ART. 2 PROYECTO DE CONVENCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMPRA-VENTA INTERNACIONAL DE MERCADERÍAS FEDERAL TRADE COMMISSION IMPROVEMENT ACT. DE 1975

<sup>13</sup> DIC. ENCICLOPEDICO ABREVIADO TOMO II CONSULTA CONSUMIDOR VENEZUELA

Para los fines de nuestro estudio, es importante señalar, en que consiste este ciclo de producción que culmina con el acto de consumo, enunciando como el gasto que sufren los bienes capaz de satisfacer necesidades.

**EL CICLO DE PRODUCCION** aludido, consta de cuatro

etapas:

**PRODUCCION  
CIRCULACION  
DISTRIBUCION  
CONSUMO**

Para considerar clara y veraces las manifestaciones del *LIC: MARIANO ALCOCER*, en su texto de "*ECONOMIA SOCIAL*" al definir estas cuatro etapas, nos permitimos transcribir lo que se entiende por:

**PRODUCCION:** El término agrupa todos aquellos actos industriales, agricultores o de cualquier otra persona, mediante lo que se hace sufrir modificaciones de fondo o de forma a los casos para hacerlos útiles o aumentar su utilidad, por ello se dice que producir es "dar utilidad a las cosas o aumentar lo que ya tienen".

**CIRCULACION:** es el acto por el cual los bienes económicos pasan de la propiedad de una persona a la propiedad de otra. En muchas ocasiones coincide con la circulación de traslado material de productos, pero esto no siempre es necesario ni posible, aun prescindiendo de los servicios y conceptuando a los bienes económicos reales, hay circulación sin que haya cambio de lugar, cuando se trata de bienes inmuebles, o de mercancías en depósito, que pasan del documento respectivo. De modo que, la circulación de la riqueza, no consiste en el movimiento material de la masa de cuerpos, sino en el movimiento, digámosle así, que sufren los valores al pasar de uno a otro dueño, la circulación es, fundamentalmente, un acto jurídico de transmisión de propiedad.

**DISTRIBUCION:** Busca repartir los bienes entre los hombres. Es esencialmente de carácter social, implica la coordinación de los esfuerzos individuales. Esta parte del proceso económico no tiene caracteres de mera técnica económico individuales, sino que presenta el espíritu humano una cuestión de justicia, que no es de la competencia exclusiva del economista. La distribución hace resaltar la lucha de intereses y apetitos. En la distribución los hombres son coparticipes, cada uno se esfuerza porque su parte sea lo más grande posible, de ahí nace la oposición entre ellos mismos. En resumen, la distribución es "la entrega de una parte proporcional del producto o cada uno de aquellos que contribuyeron directa o indirectamente a su producción".

**CONSUMO:** Consiste en el aprovechamiento para satisfacer necesidades económicas, de la utilidad de la producción incorporó en los bienes. El Consumo es el fin a que se ordenan todas las funciones económicas, porque si el hombre trabajó para producir, si hace que circulen y se distribuyan los bienes, es para poder con ellos satisfacer sus necesidades, lo cual se verifica por medio del consumo.

Si bien la definición que nos aporta este autor de "*CONSUMO*", es desde un punto de vista económico, el mismo es coincidente en la aceptación jurídica que de *CONSUMO* aportamos anteriormente, por lo que toca a que este último, busca la satisfacción de necesidades.

Por otra parte *PHILLIPE MALLINUAUD* conceptos a los consumidores en dos formas:

**1.- AMPLIA:** Actúa como consumidor quien contrata con el fin de consumir, es decir, de utilizar un bien o un servicio, será entonces considerado como *CONSUMIDOR*, no solamente el que compra un automóvil para su uso personal, sino también el que lo que adquiere para el ejercicio de su proposición.

En ambos casos consume la excepción en este primera concepción será la compra para revender, porque entonces el Bien no es consumido.

**2.- ESTRECHA:** Actúa como *CONSUMIDOR* quien contrata con el fin de satisfacer necesidades personales o familiares aquí serán excluidos entonces, quienes contratan con un objetivo proporcional para las necesidades de su proposición o expresa.<sup>14</sup>

Sentimos que quien contrata un determinado bien o servicio para transferirlo a otro, obteniendo un lucro, no es consumidor, pues realmente no está realizando el acto de *CONSUMO*, por lo tanto, opinamos que las leyes proteccionistas, de ninguna manera deberán beneficiar a los intermediarios, puesto que si pensamos en el destino estas personas finalmente se convertirán en proveedores o prestadores de servicios.

En la actualidad estamos de acuerdo con la definición a que se refiere el artículo 2 Frac. I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, toda vez que el que consume para obtener lucro del mismo no es consumidor final del mismo, es decir que solamente es un intermediario entre el que produce y que el finalmente consume.

No siendo necesario la existencia de un contrato como anteriormente la planteaba, con la reforma a la Ley en cita, se modifica el concepto en la actualidad y al cual estamos de acuerdo.

La definición contenida en la Ley, se refiere sólo al consumidor final. Para mayor claridad la propia fracción advierte que no es consumidor, para los efectos de la Ley, el consumidor intermediario.

---

<sup>14</sup> PHILIPPE MALLINUAUD, CITADO POR SANCHEZ CORDERO DAVILA JORGE, EN SU OBRA " LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR".

## PROVEEDOR

Antes de entrar en materia haremos referencia que existen en nuestro análisis, dos tipos de *PROVEEDORES, DE BIENES Y DE SERVICIOS*, de los cuales se hará el análisis, y se determinara su diferencia.

De las acepciones enunciadas anteriormente, se desprende que el *CONSUMIDOR*, adquiere *BIENES o SERVICIOS*, respectivamente de un proveedor o de un prestador de servicios, por lo cual debemos diferenciar el uno del otro.

**PROVEEDOR:** Se dice de la persona que se encarga de abastecer bienes.

Si el proveedor se encarga de suministrar bienes, entonces que es un bien.

*MARIANO ALCOCER* señala "Todas las cosas materiales que son útiles entendiendo por utilidad económica la cualidad que tiene una cosa o un servicio para satisfacer necesidades económicas".<sup>15</sup>

**BIEN:** "Cosa material o un inmaterial susceptible de producir algún beneficio de carácter patrimonial".

Este autor en su definición no hace una distinción entre los bienes materiales y los inmateriales y agrega que ambos pueden producir un beneficio de carácter patrimonial.

---

<sup>15</sup> MARIANO ALCOCER, ECONOMÍA SOCIAL EDIT. AMERICA

Sin intentar penetrar en el tema, vamos a manera de anotación a enunciar lo que se entiende por patrimonio, a fin de completar la idea que de bien, aporta el autor anterior.

El Patrimonio se ha definido como "Un conjunto de obligaciones, derechos susceptibles de una valorización pecuniaria, que constituye una universalidad de derechos (*UNIVERSITAS JURIS*)," Según lo expuesto, el patrimonio, una persona estará siempre integrada por un conjunto de Bienes, de Derechos y Obligaciones que constituyen el patrimonio, sean siempre apreciables en dinero, es decir que puedan ser objeto de una valorización pecuniaria.

Desde un punto de vista jurídico la Ley entiende por bien "Todo aquello que puede ser objeto de apropiación. Este significado es distinto del económico, pues en este sentido. Bien es todo aquello que puede ser útil al hombre. Por tanto aquellos bienes que no pueden ser objeto de apropiación, aún cuando sean útiles al hombre no lo serán desde el punto de vista jurídico. En la naturaleza existen una gran cantidad de bienes que no pueden ser objeto de apropiación. Tales como el aire, el mar, los astros, etc.."

Al respecto el Código Civil para el Distrito Federal en materia Común y para toda la República en materia Federal Preceptúa en su artículo 1824:

**ARTICULO 1824.-** Son objeto de los contratos:

- I. La cosa que el obligado debe dar.
- II. El hecho que el obligado debe hacer o no hacer.

**ARTICULO 1825.-** La cosa objeto del contrato debe lo. Existir en la naturaleza; 2o. Ser determinada o determinable en cuanto esta preste su consentimiento.

Como podemos determinar la *COSA O EL BIEN*, materia de un contrato debe estar determinada y existir en la naturaleza, ahora bien el artículo 1827 nos habla del hecho el cual manifiesta que:

**ARTICULO 1827.-** El hecho positivo o negativo, objeto del contrato debe ser:

I. Posible

II. Lícito.

Tratando de proponer un concepto, "*PROVEEDOR DE BIENES*", El de aquella persona habiéndolo pactado, transmite un determinado bien fungible o infungible, el cual puede constituir un satisfactor de necesidades, o simplemente un objeto de ornato o placentero para quien lo posee.

Hacemos mención a que previo pacto el proveedor transmite Bienes, dado que es común que medie un acto contractual de compraventa, previo a la transmisión del bien, considerando propio hacer tal aclaración, ya que también una persona puede transmitir Bienes a otro, a través de la aclaración lo que no implica un acuerdo de voluntades, sino una manifestación unilateral de la voluntad de parte del donante. En consecuencia para nuestro estudio, entenderemos a que el proveedor de Bienes será quien transmita estos, previo compromiso adquirido a través de un contrato.

Y aludiremos a que el Bien puede satisfacer las necesidades del adquirente indispensable o contrario sensu, un mero objeto, adquirido por capricho y sin mayor beneficio o utilidad.

Se dice, por otra parte, que para que exista un bien, se necesita cuatro condiciones:

- A) El consentimiento de una necesidad humana.
- B) Una propiedad objetiva de la cosa que la haga apta para satisfacer necesidades.
- C) El consentimiento del hombre de esa aptitud.
- D) Que se encuentre disponible para transmitirse legítimamente o en el futuro.

De los aspectos anteriores, sólo deseamos anotar que el hombre en relación a ciertos Bienes, no tiene una necesidad de ellos, sino que el deseo de poseerlos, le es prácticamente fabricado por los productores a través de la publicidad. Por lo que concluimos que existen Bienes intrínsecamente necesarios al hombre para cubrir sus apetitos más indispensables y otros Bienes que podríamos refutar como secundarios, que no sacian necesidades básicas.

El Término "*PRESTADOR*" dimana del vocablo latino "*PRAESTATIONIS*", que significa la acción o el efecto de prestar.

Entonces, Prestador es el que realiza el acto o el efecto de Prestar. En nuestro estudio, hablaremos del sujeto que presta un servicio.

Se ha definido el Servicio como "aquella actividad que no produce Bienes u Objetos materiales, sino comodidad y satisfacción de necesidades colectivas o particulares."

Por exclusión, se define al Servicio como una actividad que no produce Bienes materiales sino comodidades con lo cual se busca la satisfacción de necesidades.

La definición antes propuesta de Servicio abarca, tanto a Profesionistas como artesanos, técnicos etc.: Aunque no debemos eludir que también el estado asume sin duda la función de Prestador de Servicios Públicos, para satisfacer necesidades. Y así lo contempla la legislación.

La Ley Federal de Protección al Consumidor señala en su artículo 2 fracción II:

**ARTICULO 2.-** Para los efectos de esta Ley, se entiende por...

**II.- PROVEEDOR.-** La persona física ó moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende o concede uso o disfrute de bienes productos y servicios;

En su artículo 5 señala la Ley que:

**ARTICULO 5.-** Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta Ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia este a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias, de Valores o de Seguros y Fianzas, así los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.

En ambos capítulos se determina claramente lo que se entiende por "PROVEEDOR", es decir en resumen aquella persona que por medio de un contrato (que no sea de trabajo) y que periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios quedando excluidos los profesionales que no sean de carácter mercantil o aquellos que se rigen por la Comisión Nacional Bancaria, de Valores o Seguros y Fianzas.

Debemos definir que la Ley no contempla la venta de un bien o prestación de un servicio por medio de un contrato el cual podrá ser tácito o verbal.

La Ley Federal del Trabajo, en su artículo 20 y 21 Título Segundo, Capítulo I manifiesta que:

**ARTICULO 20.-** Se entiende por relación de trabajo cualquiera que sea el acto que le de origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario.

Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su forma o denominación, es aquel que por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario.

La prestación de un trabajo a que se refiere el párrafo primero y el contrato celebrado producen los mismos efectos.

**ARTICULO 21.-** Se presume la existencia del contrato y de la relación de trabajo entre el que presta un trabajo personal y lo recibe.

Al hablar del contrato de trabajo se trato de definir el hecho de que no es necesario que exista un contrato por escrito, es decir, puede ser tácito por lo que a mi forma de ver queda excluido, la relación proveedor-consumidor en cuanto algunas personas que la *PROCURADURIA* conoce. Ya que muchos proveedores se rigen bajo un contrato el cual se contempla en la legislación laboral, es decir, existe una *RELACION DE TRABAJO*.

Así mismo, como ya se manifestó en la practica, no se respetan toda vez que la ignorancia de la Ley da pauta para su mala aplicación, ya que en muchas ocasiones los trabajadores son tomados como proveedores, ante la *PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*.

Haciendo una aclaración en cuanto a esta referencia, diremos que según la Ley Federal de Trabajo, en su artículo 84 maneja lo que en debe entender por salario que es uno de los principios para que exista la relación de trabajo.

**ARTICULO 84.-** El salario, se integra con los pagos hechos en efectivo, por cuota diaria, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.

Así pues no será, necesario que exista un contrato por escrito, es necesario que exista la relación obrero - patronal ya que no es proveedor sino trabajador, no es consumidor sino patrón.

Es importante señalar que también en esta relación se debe de dar la *SUBORDINACION*, por lo que transcribiremos lo que *MARIO DE LA CUEVA*, define como *CONCEPTO DE TRABAJADOR*.<sup>16</sup>

**CONCEPTO DE TRABAJADOR:** las normas de la Declaración de derechos sociales reposan, entre otros varios, en el principio de la igualdad de todas las personas que entregan su energía de trabajo a otro, por lo que no existe ni puede existir diferencia alguna, como ocurre en otras legislaciones, entre trabajador, obrero o empleado. por esta razón, la Comisión uniforme la terminología, a cuyo efecto empleé en la Ley, exclusivamente, el término trabajador, para designar al sujeto primario de las relaciones de trabajo...

La Ley Federal de Trabajo en su artículo 8 estipula que "trabajador es la persona física que presta a otra, física o jurídica, un trabajo personal subordinado", es decir que solo la persona física, puede ser sujeto de una relación de trabajo, solución que sirvió, entre otros objetivos para que el contrato de equipos, que era fuente de explotación de los trabajadores, quedara al margen de la Ley.

---

<sup>16</sup> MARIO DE LA CUEVA, EL NUEVO DERECHO MEXICANO DEL TRABAJO

Es suficiente el hecho de la prestación del trabajo, para que se aplique automática e imperativamente el estatuto laboral. Como simple anticipo a la exposición de la doctrina de la relación de trabajo, diremos que la Ley esta construida sobre el principio de que el solo hecho de la prestación de un trabajo subordinado forma una relación jurídica entre el trabajador y la empresa, que es independiente del acto o causa que dio origen a la prestación del trabajo.

El Concepto de trabajo subordinado sirve, no para designar un status del hombre, sino exclusivamente para distinguir dos formas de trabajo, la en que el hombre actúa libremente haciendo juzgue aplicables, y la que debe realizarse siguiendo las normas e instrucciones vigentes en la empresa.

**CONCEPTO DE PATRONO:** En el artículo 10 de la Ley Federal de Trabajo, expresa que "patrono es la persona fisica o jurídica que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores".

Como podemos observar, la relación de trabajo, existe cuando, concurren dos supuestos el pago de *SALARIO* y *LA SUBORDINACION* al trabajador, una persona que se limita únicamente a las disposiciones e instrucciones de su patrón.

Le Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente, enuncia a los *SERVICIOS PROFESIONALES QUE NO SEAN DE CARACTER MERCANTIL*, desde el punto de vista de la relativa distinción entre el derecho civil y el derecho mercantil, normalmente los contratos de prestación de servicios profesionales se encuentran regulados en los códigos civiles, los cuales en nuestro país son de la competencia de los órganos legislativos estatales o locales, de acuerdo con la distinción prevista en el artículo 124 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Esto significa que, desde el punto de vista de la legislación aplicable, los contratos de prestación de servicios profesionales normalmente tienen carácter civil. Sin embargo, el artículo 5 de la Ley, entendiendo a contrario sensu, sujeta a estas disposiciones de esta a la prestación de servicios profesionales que tengan carácter mercantil. La mercantilidad de dichos servicios profesionales debe determinarse con base en las disposiciones del Código de Comercio que regulan los actos mercantiles.

Desde el punto de vista del sujeto, se debe considerar mercantiles los servicios profesionales prestados tanto por sociedades mercantiles como por personas físicas que se dedican habitualmente al comercio (*ARTICULO 3o. DEL CODIGO DE COMERCIO*), es decir, que se ocupan de la intermediación en la prestación de servicios o en la distribución de bienes, con el ánimo de obtener ganancias.

Por el contenido y la finalidad del acto, la prestación de un servicio profesionales podrá ser calificada de mercantil cuando corresponda a alguna de las hipótesis previstas en el artículo 75 del Código de Comercio.

Se debe tener presente que de acuerdo con la fracción XVI del artículo 75 del Código de Comercio, se consideran actos mercantiles "cualesquiera otros actos de naturaleza análoga a los expresados en el Código". *JORGE BARRERA GRAF* señala que el hecho de aplicar este criterio de la analogía en relación con las empresas "ha permitido a nuestros tribunales (*SUPREMA CORTE, TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACION*); calificar de mercantiles... a negociaciones distintas de enumeradas en el Frac. V a XI del artículo 75 del C. Comercio, como son los grandes almacenes, las clínicas y laboratorios, los colegios, y como también serían las empresas de prestación de cualquier otro servicio, (deportivo, de hospedaje, de recreo etc.), con tal de que se den los supuestos de la empresa: organización de factores económicos, que realiza el empresario, para la oferta de bienes o de servicios al mercado".

Por conclusión podemos entender que para nuestra materia el proveedor que realice la prestación de un trabajo , por una relación laboral, no tendrá competencia para conocer la *PROCURADURIA*, ni tampoco para aquel que realice un servicio profesional que no sea de carácter mercantil, es decir que se regule por el Código Civil, o de carácter civil.

Se trato de destacar el punto más importante de este artículo dada la importancia del mismo y en vista que surge desde este punto de vista la posible dificultad para poder distinguir su diferencia, en cuanto a los Instituciones Financiera creo que no existe ninguna dificultad para poder conocer y en su caso distinguir la diferencia.

## **CONSUMO**

Hemos expuesto en el primer apartado del presente capítulo, lo que entendemos por el término "*CONSUMO*", ahora por así considerarlo indispensable, vamos a analizar algunos de los principales factores que originan y fomentan la acción en el hombre de consumir ya sea en bienes o servicios.

Factores que aunque muy amplios, abordaremos de una manera somera, tratando de enfocarlos a los objetivos del presente trabajo, es decir, a determinar como se fomentan en el *CONSUMIDOR*, en ocasiones de modo doloso, necesidades de poseer bienes, que en la mayoría de los casos, no le son realmente indispensables, sino más bien producto de la manipulación.

Los principales factores que promueven el consumo los encontramos principalmente:

- A. PUBLICIDAD
- B. LOS MEDIOS DE COMUNICACION
- C. LA PRODUCCION
- D. EL CREDITO.

**PUBLICIDAD:** Para nosotros serán un conjunto de métodos empleados a fin de dar a conocerlos al público un determinado producto, resaltando las cualidades de dicho Bien, a fin de promover su consumo de una manera generalizada y debidamente planificada.

Es sintomático el la Publicidad, que al mostrar un Bien se exalten de éste en forma exagerada sus virtudes, habiéndole aparecer mucho más atractivo de lo que realmente es, buscado influir al espectador, a fin de ejercer sobre, l un dominio, un control sobre su voluntad.

La Publicidad, busca penetrar Psicológicamente al individuo, conduciéndolo a la búsqueda del producto a fin de adquirirlo.

*EDMUNDO GONZALEZ LLACA*, nos aporta algunas características de la publicidad:

- I.- La publicidad intenta estimular la acción del sujeto de una manera abierta, quiere vender un producto o servicio.
- II.- La publicidad es una Institución, rentable que tiene por objeto promover las ventas y su éxito se mide contabilizando las ganancias.
- III.- La publicidad recurre a impulsos egocéntricos personalistas, narcisistas de status social, en situaciones por así llamarlas mundanas; uno de sus principales resortes es el sexo.
- IV.- El propósito de la Publicidad, culmina con la compra del producto.

De lo antes expuesto se desprende que la Publicidad definitivamente fomenta al *CONSUMIDOR DE BIENES O SERVICIOS*; Publicidad; que se utiliza enormemente para los productos industriales a fin de fomentar el consumo de sus productos.

Cabe hacer mención que la *PROCURADURIA*, en materia de información y publicidad, estipula que el consumidor tendrá derecho a :

- Recibir información y publicidad de bienes o servicios veraz y comprobables.
- Exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes etc. que induzcan o puedan inducir a error.
- Que los productos expresen su lugar de origen y lugares en que puedan repararse.
- Que los datos de los productos se expresen en idioma español y su precio en moneda nacional.

**LOS MEDIOS DE COMUNICACION:** Para nosotros, serán el conjunto de vías por las cuales accede determinada información o una gran cantidad de receptores. Vías que en la actualidad logran un enorme auge, apoyadas por los grandes avances tecnológicos.

El medio de comunicación es la forma de la cual se vale un sujeto para comunicar su mensaje a otro. Por lo tanto, inferimos que el sujeto que quiere dar a conocer un determinado producto a otros, debe apoyarse en la Publicidad y utilizar los medios de comunicación, pues son éstos el enlace entre el Productor o Fabricante y Consumidor.

De los medios de comunicación existentes, sabemos que por sus alcances, sólo algunos son los más socorridos por las personas que desean dar a conocer sus Bienes o Servicios, y estos son: La Televisión, La Radio, El Correo, Grandes Carteles en Lugares Públicos, El Periódico, Las Revistas, entre otros.

Deseamos anotar el hecho de que consideramos que los medios de comunicación son un factores de consumo por que a través de ellos se logra influir al Consumidor, de las bondades y ventajas de los productos y servicios, invitándolos y convencéndolos para que adquieran los mismos.

Consideramos que el éxito de la Publicidad y los Medios de Comunicación se debe a que actúan conjuntamente, dando así como resultado grandes volúmenes de ventas, es decir, que uno depende para su existencia del otro.

Al carecer el productor de los medios de comunicación a efecto de dar a conocer su bien o servicio, este tendría que disminuir e incluso desaparecer su producción ante el poco volumen de ventas que se lograría entre la población consumidora. Lo mismo ocurriría con el prestador de servicios, quien necesariamente disminuiría sus ingresos y se vería obligado a buscar otra fuente de ingresos.

La Procuraduría Federal de Consumidor, en materia de información podrá:

**DESDE EL PUNTO DE VISTA PREVENTIVO:**

- Ordenar al proveedor o prestador de servicios que suspenda la publicidad que viole las disposiciones de la Ley (ART. 35).
- Ordenar que se realice la publicidad correctiva en la forma en que se estime pertinente.

**DESDE EL PUNTO DE VISTA CORRECTIVO:**

Imponer las sanciones que correspondan, en cuyo caso se concederá al infractor la garantía de audiencia que establece el artículo 123 de la Ley.

**LA PRODUCCION:** Para nosotros, será la actividad humana, encaminada a transformar materias primas en Bienes para el Consumo.

También se ha definido como "Todo proceso de Transformación dirigido por los hombres en que se combinan unos elementos llamados factores de Producción que pierden en el proceso su identidad, dando nacimiento a otros elementos llamados *PRODUCTOS*."<sup>17</sup>

A la definición anterior, añadiríamos que es usual que el hombre se auxilie de máquinas para lograr la Producción, sin embargo en todos los casos, el Producto es el resultado del esfuerzo y la mano de obra humana, lo que supone que el hombre no se limita a dirigir, sino que elabora directamente el producto.

Desde sus inicios, el hombre ha ideado como modificar su medio ambiente, transformando las materias primas que brinda la naturaleza en objetos útiles y provechosos para,el.

Consideramos a la Producción como factor de Consumo, dado que en la actualidad muchos productores simplemente buscan lanzar grandes volúmenes de mercancías en los puntos A) y B); productos que son de poca necesidad para el comprador, pero quien muchas veces lo adquiere atendiendo a aspectos Psicológicos y Únicamente movido por el deseo creado por la Publicidad.

Por lo anterior, comprendemos que la Producción no sólo es factor de Consumo, sino elemento para que se de éste último.

Hemos enunciado que la Publicidad y los medios de Comunicación, fomenten el Consumo de los Productos, a los cuales previamente se ha hecho promoción y se les ha creado un mercado y una demanda.

---

<sup>17</sup> TORRES FERNANDEZ JORGE, FACTORES ECONOMICOS

La Procuraduría Federal del Consumidor, señala que debe de contener el Producto:

- En forma clara mediante leyenda visible, que señale la limitación o restricción del bien o servicio.

**EJEMPLOS:**

Tratándose de productos de uso domestico para la limpieza de estufas u otros utensilios similares, no podrá ser utilizado en azulejos y pisos ya que puede producir deterioros, en este caso deberá en forma clara contener tal limitación el envase correspondiente.

En el caso de películas de vídeo, éstas debe contar con la leyenda para que personas son aptas.

En centros nocturnos y discoteques, debe indicarse claramente, que el acceso a ellos se encuentra restringido a menores de edad.

El proveedor deberá incluir un instructivo que explique el uso o destino del bien y los posibles efectos que producirá, fuera de los lineamientos recomendados.

**EJEMPLOS:**

Aparatos electrodomésticos, tales como cuchillos y abre latas eléctricos y aquellos cuyo voltaje sea mayor al tolerado y que pueda ocasionar una descarga eléctrica.

Tratándose de juguetes, las pistolas de diablos pueden ocasionar lesiones al usuario.

El servicio de llenado de gas de tanques estacionarios debe realizarse dentro de la correcta normatividad.

**EL CREDITO:** El origen del término nos remonta a la antigüedad y nos hace enunciar sus raíces latinas que significan creer, es decir, creer en el deudor pensando que va a cubrir su crédito atendiendo a su solvencia económica.

El Crédito se da a través de procesos llamados Operaciones de Crédito, que consisten en una transmisión de la propiedad de dinero o Títulos, que hace un sujeto llamado acreedor en forma inmediata y actual, a fin de que el pago se da diferido por el deudor, con una contraprestación respectivo por la confianza tenida a él por el otorgante del crédito y atendiendo a los plazos o el tiempo de diferimiento para el pago.<sup>18</sup>

Enunciamos al crédito como factores que promueve el Consumo, ya que el hombre puede carecer muchas veces de la liquidez suficiente o inmediata, para hacerse de un determinado producto o servicio.

En ese caso, ante esta falta de liquidez, el hombre recurre a solicitar un financiamiento por el cual se ponga a su disposición una cantidad de dinero necesaria, para satisfacer su deseo de adquirir Bienes o Servicios.

Al hablar de crédito, debemos hacer mención a las Instituciones de Crédito, que son organismos destinados básicamente a este tipo de operaciones.

Entonces, cuando la operación crediticia se hace en forma profesional, estamos ante una operación bancaria, es decir, que las operaciones en que se concede crédito entre sujetos distintos al Banco, no pasan de ser una simple operación crediticia, en cambio, cuando la operación se hace por conducto del Banco, estamos ante una operación de crédito profesional, atendiendo al sujeto que interviene.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> RODRIGUEZ RODRIGUEZ JOAQUIN, DERECHO MERCANTIL

<sup>19</sup> OP. CIT.

Cualquiera que sea la operación de crédito a considerar, indefectiblemente encontraremos en ella:

- a) Plazo
- b) Confianza en la Capacidad de Contraprestación.
- c) Transmisión actual de dominio o cambio de una contraprestación diferida.

Así los Bancos son empresas que consisten en tomar dinero barato y suministrarlo más caro, pero con carácter profesional, es decir, de un modo habitual con finalidad de existencia. Son operaciones de Banco aquellas en las que la Institución recibe dinero y también aquellas en las que lo da.

En resumen cuando el individuo ha obtenido dicho crédito y por ende, es capaz de adquirir en forma inmediata productos, se está fomentando el consumo.

## **CONSUMISMO**

Si bien este termino no ha sido definido, aparece la idea, en un primer momento de que el consumismo es todo acto referente al consumo.

El Término consumismo nos lleva a pensar en el acto humano de adquirir bienes, sin una causa ordenada a las necesidades reales del individuo, es decir, que el término es aplicable cuando se adquieren bienes en muchos casos motivados o movidos únicamente por la Publicidad, sin ninguna necesidad primaria de hacerlo y sólo por la apetencia que se nos ha creado a través de las innumerables promociones comerciales.

Se dice que el síntoma del Consumismo se da precisamente y valga la redundancia, en las sociedades de Consumo, en los cuales, dado que las necesidades elementales se consideran como satisfechas con seguridad para la mayoría de la población, los medios de Producción y Comercialización se orientan para satisfacer necesidades diversas, en la mayoría de los casos creadas artificialmente.

Si bien a nuestro país no lo podemos contar como a una nación industrializada, dados los grandes aparatos publicitarios existentes y con los cuales se logra infundir al Consumidor a comprar en forma desordenada, comprendemos entonces que se hace necesario orientar a éste a fin de que adquiera exclusivamente aquellos productos de primera necesidad, protegiéndolo a la vez de la Publicidad masificada y con tendencia dolosa a crear necesidades que no existían en el individuo.

De lo anterior concluiremos que el consumismo es la adquisición de Bienes sin una causa ordenada a las verdaderas necesidades del individuo, las cuales en algunos casos son caprichosas y sólo benefician a los Productores o a los Prestadores de Servicios.

El Consumismo implica un detrimento en el patrimonio del individuo, lo que resulta ser precisamente el logro tan buscado por el Productor, quien se ve enriquecido por los grandes volúmenes que logra realizar de sus bienes, los que son innecesarios.

## **PROTECCION AL CONSUMIDOR**

Hablamos de Protección, porque en ocasiones, cuando el Consumidor, contrata con un *PROVEEDOR DE BIENES O UN PRESTADOR DE SERVICIOS*, el primero se enfrenta al incumplimiento de las obligaciones contraídas en los contratos por parte de estos últimos. Por lo que el Consumidor, gestiona y requiere de su contraparte el estricto cumplimiento a los términos convenidos, dándose el caso que suele persistir la negativa del proveedor o del prestador de servicios, para cumplir, lo que motiva al Consumidor a buscar auxilio de las autoridades.

No pretendemos enjuiciar la eficacia de los Tribunales Judiciales o de los mismos ordenamientos legales a los cuales podría el consumidor en protección de su derecho, acudir, pero dado el cúmulo de casos que se dan diariamente de estos incumplimientos consideramos que efectivamente se hacia necesaria la creación de Leyes y Organismos Proteccionistas, en los cuales el Consumidor encontrará un rápido y eficaz apoyo a fin de hacer valer sus derechos en contra de quien lesiona sus intereses en las relaciones de mercado.

Cabe señalar que los incumplimientos a los aludidos, se fomentan, incluso, por la inexistencia misma de un contrato escrito en el que se plasma con certeza la manera y el deseo de las partes de obligarse, lo que origina que, exigir el cumplimiento a los términos de lo pactado, si no hay ética o moralidad de parte de quien debe otorgar el bien o prestar el servicio, el consumidor cuenta con menos pruebas que jurídicamente le representen elementos fidedignos de los términos y los alcances de las obligaciones contraídas por su contrario.

Es común, que la inexistencia de contratos o facturas no se deba a la casualidad, sino a los nefastos sistemas comerciales de los proveedores o prestadores de servicios, que por negligencia o por evadir impuestos no entienden los comprobantes de las operaciones respectivas.

Aunado a lo anterior, si consideramos que financiamos a una publicidad engañosa, Proveedores o Prestadores de Servicios, apoyan sus ventas o promociones con tácticas para inducir al Consumidor a adquirir o contratar un Bien o un Servicio en condiciones inequitativas, nos damos cuenta que ciertamente el Consumidor debe ser protegidos de las negligentes actitudes de algunos comerciantes. Manifestación que no pretende demeritar de forma alguna la Etica que en sus tratos comerciales muestran algunos proveedores o prestadores de servicios.

Al emplear el término "*PROTECCION AL CONSUMIDOR*", nos permitimos seguir a *BERNITZ ULF*, quien señala que la "cuestión básica reside en la definición de las competencias que deberían incluirse dentro del término de protección al consumidor, la mayor parte de la legislación y actividad pública no pretende otra cosa que ofrecer a los ciudadanos individuales, es decir a los consumidores, protección o ayuda en diversos aspectos.

El término Protección al Consumidor debería limitarse de forma que comprendiera la protección de los ciudadanos, colectiva o individualmente, cuando actúa en el lado de la demanda del mercado en calidad de compradores o usuarios de Bienes y Servicios dentro de este marco, la Protección al Consumidor, abarca un amplio aspecto de Bienes y Servicios, Bienes de Consumo Predicaderas y Bienes de Consumo Duradero, tales como electrodomésticos, coches, embarcaciones, viviendas, viajes y seguros, además de cuestiones de carácter mucho más amplio como puede ser la planificación, las alternativas y el costo de las viviendas.<sup>20</sup>

Este autor manifiesta que la protección al consumidor debe limitarse, atendiendo a que en ocasiones quien contrato no lo hace para sí, sino que lo hace, a su vez para vender el Bien o transformar la materia prima o prestar un servicio, beneficiándose por los fines lucrativos de su actividad, de lo que se derivan situaciones que nos colocan, no frente a un Consumidor, sino en realidad ante fabricantes intermediarios a productores, quienes no deben de gozar de esta protección, atendiendo a que no son consumidores, pues ellos no van a extinguir o usar el Bien o disfrutar del Servicio para sí, por el contrario, estos intermediarios van a vender sus Bienes o Servicios a personas quienes realmente van a consumirlos, hecho que debería de contemplarse en las legislaciones al delimitar a los beneficiarios de los ordenamientos de carácter legal proteccionista.

---

<sup>20</sup> BERNITZ ULF, CITADO POR SANCHEZ CORDERO, LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Es decir, que la Ley Federal de Protección al Consumidor, en este caso, con la reforma realizada en el año de 1992 delimito precisamente dicho concepto, lo cual no lo realizaba en la Ley anterior, como ya se explico con antelación, concepto que de acuerdo con lo manifestado por este autor estamos de acuerdo, y que fue necesario por la confusión que existía.

Sin que esto constituya un análisis de la situación económica nacional, señalaremos los aspectos que a nuestro entender, originan la necesidad de cuerpos legales que Tutelen los derechos de un sector social que consideramos desprotegido; *LOS CONSUMIDORES*.

México es un país en el que existen profundas diferencias económicas entre sus habitantes, lo que provoca la imposibilidad de muchos de ellos de adquirir Bienes o Servicios de Consumo, lo cual aunado a una industria que produce Bienes de poca calidad, si se les compara con sus similares, de Países Desarrollados, y al bajo nivel educativo de sus habitantes, resalta el gran riesgo que corre un Consumidor al comprar bienes de poca calidad o al contratar servicios de gentes poco calificadas técnica o profesionalmente, distraiendo los escasos recursos con los que cuenta.

Por estas diferencias económicas, se dan grandes desigualdades, entre los habitantes del País, mientras unos poseen gran cantidad de Bienes y tienen acceso a diversiones, educación, buena alimentación, los otros carecen de oportunidades, lo que muestra la problemática de hombres que no pueden adquirir los bienes básicos de consumo, hombres que no disfrutan siquiera del goce de la lectura, desigualdades en hombres que para no morir de hambre venden su trabajo por un salario miserable, drama de gentes que no disponen de habitación, frustraciones de personas que hallan detrás del subdesarrollo, el cual implica por lo que toca a lo externo, un estado de subordinación en el que los países poderosos someten al designio de sus intereses a los países pobres, pero en lo interno, el subdesarrollo significa la existencia de estructuras en que grupos integrantes de una colectividad son explotados por otros.

Pensemos, en la clase económicamente sin recursos a la cual hemos aludido, sin considerar con esto que la legislación de la materia debe atender a una clase social determinada y digamos que por la diferencia de medios de adquisición se cometen grandes abusos contra el consumidor, cuando no se le informa verazmente del origen, calidad, componentes, usos y características de los productos, lo que mueve al comprador a adquirir engañado por los vendedores y sus promociones.

También existe desigualdad en que origina en la lesiva práctica comercial de algunos comerciantes, que una vez vendiendo el Bien o Prestando el Servicio, se niegan a respetar una garantía en el caso del mal funcionamiento de los Bienes o Servicios Prestados al *CONSUMIDOR*.

Desigualdad existente en los engañosos sistemas de ventas que utilizan algunos proveedores quienes elaboran contratos, cuyo clausurado no es discutido por los consumidores en sus términos y alcances, si no por el contrario, éste asigna los contratos ya elaborados, sujetándose a todo lo plasmado en ellos; contratos que se denominan de adhesión.

La problemática que acarrear este tipo de contrato es la desigualdad de los derechos y obligaciones inmersos en su clausurado y ante el cual el consumidor no puede solicitar la modificación de aspecto alguno, sencillamente se adhiere o no al contrato, es ahí cuando consideramos como necesidad la de proteger al consumidor, quien a veces por ignorancia y en ocasiones por no tener otra alternativa, se adhiere a las condiciones inequitativas de muchos contratos ya citados.

Por los señalamientos anteriores que describen la situación del Consumidor en las relaciones de mercado en los cuales se enfrentan a incumplimientos engaños, malos tratos, etc. y porque estos consumidores hasta antes de 1976, no contaban en nuestro país con un cuerpo legal unificado que

tutelara sus derechos, lo que le hacía difícil demandar la impartición de Justicia, ya que sus derechos a hacer valer se hallaban dispersos en diversos ordenamientos legales como: El Código civil, Código de Comercio, el Código Sanitario, la Ley Federal de Normas y acceder a los tribunales en demanda de sus derechos, no siempre es lo expedito y gratuito que debería, por eso consideramos acertado y prioritario la búsqueda de condiciones más justas en las relaciones de mercado.

Esa necesidad en nuestro país fue atendida en 1976, cuando se publicó un cuerpo legal que contiene en sus preceptos, normas esenciales para el respeto a los derechos más fundamentales de los consumidores, ordenamiento jurídico de carácter social que constituye una innovación en nuestro derecho mexicano, tal como lo considero el entonces Secretario de Industria y Comercio, LIC. JOSE CAMILLO SAINZ, al comparecer ante la CAMARA DE DIPUTADOS, el 28 de Noviembre de 1975, para explicar la iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor.

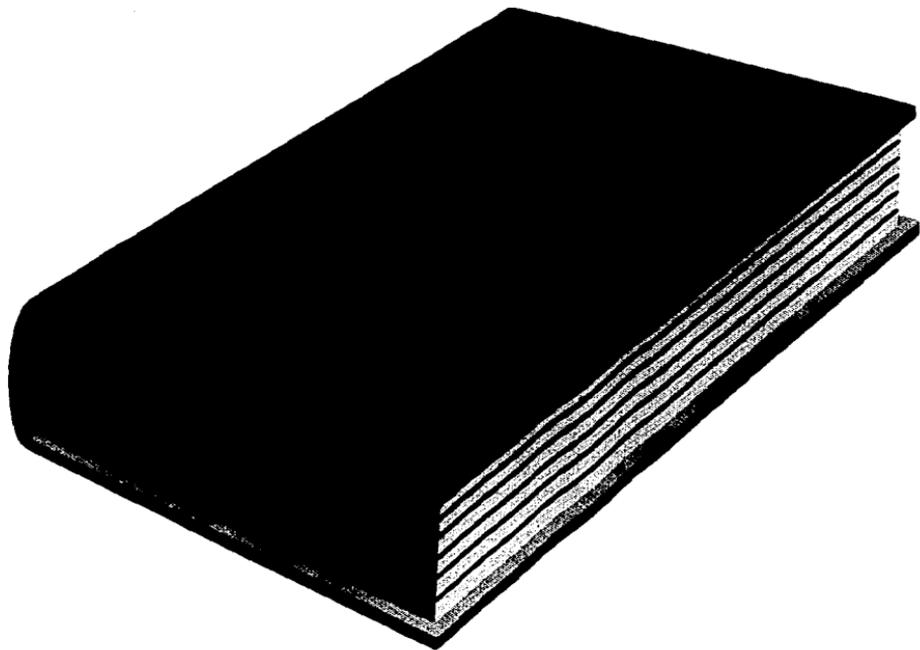
"Hasta la Constitución de 1917, los clásicos del derecho estimaban conocer tan solo que una Constitución, debería contener solo los derechos de los ciudadanos frente al Estado, la organización y división de poderes y las atribuciones de cada uno de ellos. Fue una novedad del constituyente mexicano introducir en un texto constitucional un conjunto de garantías o de derechos de Justicia y Bienestar de estos principios consignados en nuestra Carta Magna.

Se ha desprendido lo que algunos tratadistas denominan, "**DERECHO SOCIAL**", o sea que establece un conjunto de normas imperativas para garantizar los derechos de Bienestar, y para regular aquellas relaciones entre grupos sociales, por las que uno de ellos se encuentra en condiciones de inferioridad. "Pero esto se hace para asegurar la libertad de principio civilista que ponía la autonomía de la voluntad de los contratantes como base de los contratos y que partía del supuesto de la igualdad entre las partes."

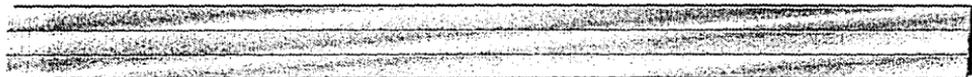
**“Es característico del Derecho Social, que sus preceptos sean imperativos, irrenunciables, sin que queden sujetos a la autonomía de la voluntad de los particulares. No se trata de limitar la libertad, sino por el contrario, de hacerla efectiva para un mayor número de individuos. Asimismo se trata de evitar que la inferioridad económica de grandes grupos sociales no lleva a la aceptación de relaciones injustas y enajenables de su propia libertad...”<sup>21</sup>**

---

<sup>21</sup> INICIATIVA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, FOLLETO EDIT. POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, EXCLUSIVO PARA LOS DELEGADOS



***CAPITULO III***



## CAPITULO III

Con la reforma que se realiza a la Ley Federal de Protección al Consumidor, el día 22 de Diciembre de 1992, en el cual se transformo en sumo grado a la Ley antigua existiendo con ello, un cambio importante y fundamental reproducir, la presentación que realizó el entonces *PROCURADOR FEDERAL LIC. ALFREDO BARANDA GARCIA*, no sin antes mencionar que a lo largo de los capitulos anteriores se ha analizado la mencionada reforma, pero la presentación que se realiza resume esencialmente los puntos fundamentales de ella.

“ Con la promulgación de la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, se pretende adaptar la legislación a las nuevas circunstancias que vive el país, Así, se busca ir mas allá de la solución de problemas inmediatos, reconociendo las tendencias del mediano y largo plazo que influyen en el desarrollo de las relaciones de consumo. Por ello, el nuevo ordenamiento jurídico, además de fortalecer las labores tradicionales de la Procuraduría, amplía su propio margen de acción y crea canales de participación para el conjunto social incida en las tareas institucionales.

A través de la fusión del *INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR* y la *PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, se crea una nueva institución en la que se reúne el potencial preventivo de la información y la autoridad para vigilar y proteger los derechos e intereses de los consumidores. Con esto, no sólo el Estado fortalece su capacidad de rectoría en las relaciones de consumo, sino que al crear una instancia ágil y flexible, se reducen los tiempos de respuesta a las demandas de la población.

La nueva legislación permite que las acciones de la Procuraduría adquieran una nueva dimensión, acorde con la dinámica económica del país. así por ejemplo, dentro de las labores tradicionales de inspección y vigilancia, además de verificar los precios de los productos, se faculta a la *PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, para supervisar la calidad, ingredientes, pesas y medidas así como todas las Normas Oficiales Mexicanas, que la Ley Federal de Meteorología y Normalización establece.

Las tareas de promoción, de investigación y educación que desarrollaba el *INCO*, no se suprimen en la nueva *PROCURADURIA*. Por el contrario se fortalecen y amplían, pues la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, al contener un carácter profundo y eminentemente educativo, permite realizar estas tareas de manera coordinada.

En las nuevas circunstancias del mercado, la información es una herramienta natural e imprescindible para su ordenamiento. Por ello, esta Ley se suma a la tarea de satisfacer las necesidades informativas de la Sociedad.<sup>22</sup>

Podemos resumir que en dicha reforma se faculta a la *PROCURADURIA*, a realizar la vigilancia y verificación de precios a los comerciantes, así como la calidad de ingredientes, pesas y medidas, es por ello que se fusiona a *INCO*, ya que venía representado una función doble conjuntamente con la *PROCURADURIA*.

Es importante señalar que pretendí con esto realizar una introducción, a efecto de poder analizar de las facultades de la *PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, ya que de estas facultades se deduce la base de nuestro trabajo.

---

<sup>22</sup> PRESENTACION DEL LIC. ALFREDO BARANDA GARCÍA, EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, MEXICO 1992

El Capítulo I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, contiene las disposiciones generales, entre ellas los **OBJETIVOS Y DERECHOS BASICOS**, por lo que únicamente analizaremos en estos párrafos el artículo 1 de la mencionada Ley para poder entender el mensaje del **PROCURADOR**, en cuanto a las reformas realizadas, sin pretender con ello realizar una comparación con la anterior.

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

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

**Son principios básicos en las relaciones de consumo:**

- I.- La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- II.- La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- III.- La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- IV.- La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;

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

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

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

Los derechos previstos en esta Ley no excluye otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los propios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.<sup>23</sup>

Debemos anotar que ya hemos analizado parte de este artículo en los capítulos anteriores, por lo que ahora toca analizar los objetivos que tiene la *LEY*, a efecto de dejar claro este punto.

Los objetivos señalados en el párrafo segundo deben orientar la interpretación y la aplicación de la Ley. La Ley misma, al igual que la anterior, debe ser un instrumento para proteger los derechos del consumidor, como lo ha sido y deber seguir siendo también la *PROFECO*, a la que el artículo 20 encarga "promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores".<sup>24</sup>

<sup>23</sup> LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, CAPITULO Y ART. 1

<sup>24</sup> IDEM. ART. 20

En sus siete fracciones, el artículo 10. enumera lo que denomina principios básicos en las relaciones de consumo.

Para la interpretación de estos principios básicos se debe tomar en cuenta que su contenido corresponde, en buena medida, lo determina la Resolución 39/248, aprobada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 16 de abril de 1985, sobre *DIRECTRICES* para la protección de los consumidores, la cual prevé como principios generales. El texto del artículo 30, de la resolución citada dice los siguiente:

**"Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son la siguientes:**

- a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- c). El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
- d). La educación del consumidor;
- e). La posibilidad de compensación efectiva del consumidor;
- f). La libertad y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten".

En resumen la Ley Federal de Protección al Consumidor recoge de esta Convención y de algunas Legislaciones de otros países la idea y en su caso los objetivos a perseguir, se podría analizar a cuales de estas legislaciones me refiero, pero esto sería largo de explicar, por lo que únicamente nos basaremos en este entendido.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, a efecto de hacer coercitiva la aplicación de sus artículos, mantiene facultades y limitaciones las cuales veremos más adelante.

## MEDIDAS DE APREMIO

Según la definición que realiza *RAFAEL DE PINA*, apremiar significa:<sup>25</sup>

**APREMIAR:** Competer a alguien al cumplimiento de un acto debido a una abstención por los medios de apremio de que dispone legalmente a los órganos de la autoridad.

**APREMIO:** En términos generales, actividad judicial destinada a hacer efectivos coactivamente el mandato contenido en una resolución del juez o tribunal que es desobediencia por el destinatario.

*El Código Civil para el D.F. en materia común y para toda la República en materia Federal señala al respecto que:*

**ARTICULO 59.-** Los tribunales, para hacer cumplir sus determinaciones, pueden emplear, a discreción, lo siguientes medios de apremio:

- I. Multa hasta de mil pesos, y
- II. El auxilio de la fuerza pública.

---

<sup>25</sup> RAFAEL DE PINA, DICCIONARIO DE DERECHO

Si fueren insuficiente el apremio, se proceder contra el rebelde por el delito de desobediencia.

Sin profundizar en el tema vamos a definir las facultades sancionadoras de la Administración Pública, apoyándonos fundamentalmente en el Autor *HUMBERTO DELGADILLO* el cual manifiesta que:<sup>26</sup>

La realización de la función administrativa implica la existencia de una serie de facultades otorgadas a favor de los órganos de la administración, con el fin de que puedan cumplir con las tareas que los ordenamientos legales le imponen al Jefe del Ejecutivo, quien provee en la esfera administrativa a su exacta observancia, a través del ejercicio de su facultad reglamentaria, con la expedición de reglamentos administrativos o autónomos, en los que distribuye las facultades a las diferentes unidades administrativas de las dependencias. Entre estas facultades se encuentra la correspondencia a la imposición de sanciones por infracciones a las Leyes Administrativas.

La facultad sancionadora de la Administración Pública, ha sido materia de discusión en razón de que en forma precisa, por lo que se ha considerado que la autoridad administrativa sólo puede castigar las infracciones a los reglamentos de policía y buen gobierno.

Al respecto, el artículo 21 Constitucional señala que:<sup>27</sup>

**“ ARTICULO 21.-** La imposición de las penas es propia y exclusiva de la autoridad. La persecución de los delitos incumbe al Ministerio Público y a la Policía Judicial, la cual estar bajo la autoridad y mando inmediato de aquél. Compete a la autoridad administrativa la aplicación de sanciones por las infracciones de los reglamentos, gubernativos y de policía los que únicamente

<sup>26</sup> HUMBERTO DELGADILLO, ELEMENTOS DE DERECHO ADMINISTRATIVO

<sup>27</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ART. 21

consistir n en multa o arresto hasta por treinta y seis horas. Pero si el infractor no pagar, la multa que se le hubiere impuesto, se permutar esta por el arresto correspondiente, que no exceder en ningún caso de treinta y seis horas. . .”

Con base en la interpretación literal de la disposición constitucional, se ha llegado a pensar que la autorización que la propia Ley da a la administración para la imposición de sanciones, debe ser declarada anticonstitucional, al igual que la actuación de la autoridad en este sentido.

Antes de seguir analizando dicho tema, pretendo en sentido general aclarar la definición de Sanción, a efecto de dejar dicho concepto claro: La Sanción según *RAFAEL DE PINA*<sup>28</sup> Es la Pena o Represión // Aprobación de la Ley por el titular del poder ejecutivo; para nosotros lo más importante es señalar la Pena o Represión de una Autoridad Administrativa.

Concluyamos diciendo que si se privara a la autoridad administrativa de la facultad sancionadora quedaría limitada en su facultad para proveer en la esfera administrativa a la exacta observancia de las Leyes, como lo dispone la Fracción I del artículo 89 Constitucional, pues dejaría a la autoridad sin la suficiente "autoridad", para cumplir con sus funciones.

Es decir que no existiría la represión a efecto de cumplirlas toda vez que sin sanción la infracción de establecerse no tendría consecuencia alguna, y quedaría a voluntad del destinatario a cumplirla o no.

Así pues la Sanción se podría establecer como el único medio que se tiene para que las leyes se cumplan y de no existir en la administración Pública, la constitución de estas, sus leyes y reglamentos, en determinado momento resultarían sin sentido y obsoletos, ya que no existiría la obligación, pues no hay pena o represión para su cumplimiento.

<sup>28</sup> RAFAEL DE PINA, DICCIONARIO DE DERECHO

Es por este sentido que se interpreta el artículo 21 de la Constitución Política, el constituyente hizo la diferencia entre delitos e infracciones, y determino la competencia de la autoridad judicial en lo que se refiere a los primeros, pero al referirse a las sanciones (*correcciones administrativas*), no concluyó su establecimiento en la ley y sólo hizo alusión a violaciones a los reglamentos de policía y buen gobierno.

La facultad sancionadora de la Administración Pública se encuentra prevista en las diferentes leyes que regulan la materia administrativa, las cuales establecen las conductas ilícitas y las sanciones aplicables por su comisión. Al analizarlas, encontramos que hay sanciones de distinta naturaleza entre las que se encuentran:

#### **SANCIONES DISCIPLINARIAS:**

Las sanciones disciplinarias, son aquellas que la autoridad impone a los servidores públicos, con base a un vínculo particular que los une con la administración. Esta facultad sancionadora sale del contexto general, ya que no responde a la relación autoridad - gobierno, y se integra en el Derecho Disciplinario, con características especiales.

#### **MEDIDAS DE APREMIO:**

Las medidas de apremio son recursos que la autoridad utiliza para hacer cumplir sus determinaciones. Se trata de medios de coacción para obligar a los gobernados a cumplir con los requerimientos que les hace la autoridad. Su imposición implica una actuación previa del gobierno. Generalmente consiste en apercibimientos, multas, auxilio de la fuerza pública y arresto, que pueden o no, darse en ese orden.

## **SANCIONES ADMINISTRATIVAS:**

Por último tenemos las llamadas sanciones administrativas, que se imponen por violación a la disposición legal, al no hacer lo que en ella se ordena o hacer lo que se prohíbe. Estas conductas se establecen en las leyes administrativas y en los reglamentos de policía y buen gobierno, y generalmente se sancionan por la autoridad a través de un procedimiento que en cada una de las leyes se regula. Se trata de un procedimiento sumario en el que se debe respetar el derecho de audiencia para la imposición de la sanción. Sin embargo, no todas las leyes tienen establecido el procedimiento, ni prevén el respeto al derecho de audiencia, con lo cual se violan los artículos 14 y 16 Constitucionales.

Las sanciones pueden ser de muy diversos tipos: *Apercibimiento, Amonestación, Suspensión, Inhabilitación, Destitución, Cancelación, Clausura, Multa y arresto hasta por 36 horas.*

Al analizar de esta forma las sanciones de la Administración Pública, así como la facultad y la conveniencia de estas, hablaremos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como los artículos que regulan las sanciones y medidas de apremio.

Existen dos tipos de sanciones claramente expresadas en la Ley; los *MEDIOS DE APREMIO*, y las *SANCIONES ADMINISTRATIVAS*; realizaremos el estudio de los *MEDIOS DE APREMIO*, ya que las *SANCIONES ADMINISTRATIVAS*, se analizarán en el siguiente capítulo.

**ARTICULO 25.-** La Procuraduría, para el desempeño de las funciones, que le atribuye la Ley, podrá emplear las siguientes *MEDIOS DE APREMIO*:

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

II.- El auxilio de la fuerza pública.

Los medios de apremio son los instrumentos que la Ley establece para que la autoridad pueda hacer cumplir coactivamente sus determinaciones.

**La imposición de los medios de apremio presupone los siguientes elementos:**

- a) . Una determinación fundada y motivada de la autoridad competente, que ordene a una persona una conducta específica;
- b) . Un apercibimiento hecho por la misma autoridad a la persona requerida consistente en la advertencia de que, de no llevar a cabo la conducta ordenada, se le impondrá determinado medio de apremio previsto en la Ley, y
- c). La no realización de la conducta de apremio.

La imposición de los medios de apremio tiene como finalidad hacer cumplir coactivamente la determinación de la autoridad competente, es decir, obtener la realización de la conducta requerida. No se trata de sancionar o de castigar el incumplimiento de la persona a la que se dirige la determinación, sino de hacer efectiva ésta. Por eso es diversa la regulación y las consecuencias de las sanciones, en las que sí se busca castigar el incumplimiento a un deber impuesto por la Ley o la infracción de ésta por un particular.

“ El Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito han señalado las diferencias que existen entre los medios de apremio y las sanciones administrativas previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y han sostenido que no se pueden aplicar a los primeros los requisitos que la Ley exige para la imposición de las sanciones administrativas.”<sup>29</sup>

La aplicación de los *MEDIOS DE APREMIO*, en la que la Ley únicamente se establece claramente en el artículo 110 y 112 de la misma en la cual se ordena dicha aplicación.

**“ ARTICULO 110.- ... Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulando ante la Procuraduría y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley. . . ”**

Estos medios de apremio a que se refiere dicho artículo únicamente se encuentran señalados en el artículo 25 de la Ley de la materia, por lo que se hará mediante una imposición de multa o el auxilio de la fuerza pública.

**“ ARTICULO 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrán medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante. . . ”**

---

<sup>29</sup> CITADO POR EL AUTOR, JOSE OVALLE FAVELA, OP. CIT.

Así los medios de apremio se aplican cuando no se llega a realizar lo que la Procuraduría ordena en cuanto a la presentación de la audiencia de conciliación y en no cumplir con el convenio establecido, la misma Ley marca dos diferentes tipos de medidas de apremio, multa hasta por 200 veces el salario mínimo y uso de la fuerza pública, cabe hacer mención que la Procuraduría por lo regular utiliza únicamente la fracción I del artículo 25 de la Ley de la Materia.

La redacción del artículo 112 no es muy clara, pues empieza por prever las consecuencias de la falta de rendición de informe y de la incomparecencia a la audiencia de conciliación, presuponiendo la existencia de obligaciones y cargas para el proveedor. En buena técnica legislativa el precepto en comentario primero debió especificar las obligaciones y cargas del proveedor y después señalar las consecuencias de no cumplirlas o no liberarse de ellas.

Sin embargo, de la interpretación jurídica de este artículo se puede deducir que con la notificación de la reclamación se debe hacer saber al proveedor que debe:

- 1) . Presentar un informe escrito relacionado con los hechos expuestos en la reclamación a más tardar en la audiencia de conciliación y
- 2) . Comparecer ante la Procuraduría precisamente el día y hora señalado para la celebración de la audiencia de conciliación.
- 3) . Con la misma notificación la Procuraduría debe apercebir al proveedor de que si no cumple alguna de estas dos conductas se le impondrá alguno de los medios de apremio previstos en el artículo 25.

En la aplicación de la Ley, la Procuraduría tiene la facultad de requerir al proveedor de elementos a efecto de establecer su responsabilidad y con fundamento en los artículos 13 y 114 párrafo primero de la Ley Federal de Protección al Consumidor se aplica una medida de apremio si no existe cumplimiento.

Se llega a establecer de este modo cuatro motivos por los cuales se aplican las *MEDIDAS DE APREMIO* establecidas en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

- 1.- Cumplimiento de Convenios
- 2.- Presentación a la audiencia de Conciliación
- 3.- Rendición de Informe
- 4.- No exhibir las pruebas requeridas por la autoridad.

Las Sanciones Administrativas vienen claramente expresadas en la Ley Federal, así como el derecho de audiencia a que tiene derecho el proveedor a efecto de determinar si existe o no Infracción a la Ley.

El Procedimiento por Infracciones a la Ley, que se ordena en el artículo 123 en el cual ocurre sin que se exprese así, de no existir conciliación entre proveedor y consumidor y de no aceptar el arbitraje se dejan a salvo los derechos de ambas partes con fundamento en el artículo 116 segundo párrafo, y se somete al proveedor al Procedimiento por Infracciones a la Ley, en el caso de no aceptarse el arbitraje.

El artículo 123 menciona el procedimiento para efectuarse el derecho de audiencia, los artículos 125, 126, 127, 128 y 129 de la Ley se establece claramente el monto con el cual será sancionado dicho proveedor y también el supuesto de la Clausura, para el caso de reincidencia; de acuerdo al tipo de infracción que cometa y que puede llegar al equivalente de 2500 veces el salario mínimo vigente en el *D.F.*

Visto lo anterior se podría decir que al someterse al proveedor a dicho procedimiento existe un abuso de la autoridad, toda vez que en ocasiones las reclamaciones presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, resultan improcedentes por diversos motivos y que al no existir conciliación se somete al proveedor sin que exista dicha presunción, y con el único fin de obligarlo a llegar a la conciliación.

En el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se estipula la base a efecto de sancionar al proveedor.

**“ ARTICULO 132.-** Para determinar la sanción, la Procuraduría estará a los dispuestos por esta Ley y su Reglamento y deber considerarse, conforme al siguiente orden:

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

En el artículo 21 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos se estipula que:

**“ ARTICULO 21.-** . . . si el infractor no pagare la multa que se le hubiese impuesto, se permutar ésta por el arresto correspondiente, que no exceder en ningún caso de treinta y seis horas.

Si el infractor fuese jornalero, obrero o trabajador, no podrá ser sancionado con multa mayor del importe de su jornal o salario de un día.

Tratándose de trabajadores no asalariados, la multa no exceder del equivalente a un día de su ingreso.”

Al referimos a ambos artículos se debe de ver tanto la condición económica del infractor así como el hecho de que sí es trabajador asalariado o no cosa que en la practica no se lleva a cabo en la *PROCURADURIA*, toda vez que las sanciones tanto administrativas como las medidas de apremio; en su gran mayoría son de 80 veces el salario mínimo la más pequeña y no se consideran dichos artículos.

El artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala los criterios fundamentales que debe tomar en cuenta la Procuraduría para individualizar las sanciones administrativas, dentro de los márgenes que establecen los artículos 126 al 129. Estos criterios deben ser analizados, pruebas y demás constancias que obren en el expediente, al tenor de lo que dispone el artículo 131. Es claro que para precisar y acreditar estos criterios, la Procuraduría podrá requerir al proveedor la información necesaria, en uso de sus facultades que le confiere el artículo 13.

El criterio de la condición económica del infractor es muy general, por lo que podrá basarse tanto en las circunstancias que consten o se deduzcan de las actas levantadas por la autoridad, cuando en los informes y documentos que proporcione el proveedor. La Ley no exige que la procuraduría se base exclusivamente en determinado tipo de documentos o informes, como podría ser las declaraciones fiscales, los estados financieros o el capital contable del proveedor. Sólo requiere que la Procuraduría tome en cuenta la condición económica del infractor, tal como aparece en las constancias del expediente, sin que tenga que llevar a cabo un procedimiento de investigación para tal fin, ya que hacerlo sería desvirtuar la naturaleza del procedimiento por infracciones a la Ley, lo sería desvirtuar la naturaleza del procedimiento por infracciones a la Ley.

El segundo criterio impone a la Procuraduría el deber de considerar si la infracción se cometió con o sin intención del proveedor; es decir, si se trata de una infracción dolosa o culposa.

La reincidencia debe ser analizada conforme a la definición que proporciona el artículo 130 de la Ley en Comento, La gravedad de la infracción y el perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general deber motivarse también con base en las constancias del expediente y en los razonamientos que pueda deducir de aquéllas la Procuraduría.

Con base en lo anterior hemos conocido, la diferencia entre las llamadas sanciones, las facultades que enviste la Procuraduría, y los elementos a considerar para su aplicación, uno de los recursos que tiene el proveedor para combatir la multa, el cual esta contemplado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, *RECURSO DE REVISIÓN*, mismo que estudiaremos a efecto de analizarlo dentro de la propia Procuraduría, el cual es muy importante ya que es el medio como ya se indico para combatir a la medida de apremio.

## **RECURSO DE REVISIÓN**

Hablaremos de los recursos estipulados dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a efecto de determinar la forma en que la mayoría se manejan dentro de la Institución, la admisión y en su caso los elementos que existen para ello.

Para *CONTURE*, un Recurso es “Un medio técnico de impugnación y subsanación de los errores de que eventualmente puede adolecer una resolución judicial, dirigido a provocar la Revisión de la misma, ya sea por el Juez que la dictó o por otro de Superior Jerarquía.”<sup>30</sup>

El artículo 231 de Código Federal de Procedimiento Civiles establece que:

**ARTICULO 231.-** El recurso de revisión tiene por objeto que el tribunal superior confirme, revoque o modifique la sentencia o el auto dictado en la primera instancia, en los puntos relativos a los agravios.

---

<sup>30</sup> FOLLETO EDITADO POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EDICIÓN LIMITADA A LOS DELEGADO

**ARTICULO 258.-** La revisión forzosa que la Ley establece respecto de algunas resoluciones judiciales, tendrá por objeto estudiar el negocio en su integridad, a no ser que la misma ley le restrinja a puntos determinados, para el efecto de confirmar, reformar o revocar la sentencia del inferior. En su tramitación y fallo se observará en las reglas de este capítulo, en cuanto fueren aplicables.

La naturaleza jurídica del Recurso Administrativo, es un derecho de instancia del particular, esto es, un instrumento previsto por la Ley para que el particular por la vía prejudicial pueda obtener de la autoridad la modificación o la invalidación, de un acto ilegal.

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

El Recurso de Revisión, se interpone ante la autoridad que emitió el acto impugnado, la finalidad que persigue el recurrente es la invalidación, la modificación o la revocación del acto recurrido; el órgano Superior Jerárquico que conoce del recurso, debe analizar el acto impugnado, con base en los motivos de inconformidad (agravios) expresados por el recurrente.

El Recurso debe satisfacer los requisitos que las Leyes específicas señalen para su interposición y sólo se puede interponer contra actos administrativos definitivos.

La Ley Federal de Protección al Consumidor no señala en su capítulo XV, *RECURSOS ADMINISTRATIVOS*, lo cual es inexacto, ya que únicamente regula el *RECURSO DE REVISION*.

Los recursos administrativos son los procedimientos de impugnación a través de los particulares afectados por un acto administrativo pueden combatir su validez o su legalidad y solicitar una nueva resolución que anule, revoque o modifique el acto impugnado.

El recurso de revisión que se regula tiene todas las características del recurso administrativo, pero se puede agregar que es un recurso administrativo vertical, en virtud de que debe ser resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, en términos del artículo 136.

El recurso de revisión es un medio de anulación, ya que el superior jerárquico, como consecuencia del recurso, puede decidir sobre la nulidad o la validez del acto impugnado. Es también un medio de sustitución porque el superior jerárquico que resuelve el recurso se coloca en la misma situación de la autoridad que emitió el acto impugnado, lo viene a sustituir, por lo que puede confirmar, revocar o modificar dicho acto.<sup>31</sup>

Por medio del recurso de revisión se pueden impugnar las resoluciones administrativas dictadas por la Procuraduría con fundamento en las disposiciones de la Ley y demás relativos por la Procuraduría con fundamento en las disposiciones de la Ley, y demás ordenamientos jurídicos derivados de ella. Aunque el artículo 135 se refiere genéricamente a las resoluciones de la Procuraduría, es evidente que, por ser el recurso de revisión un recurso administrativo, es indispensable que trate de resoluciones administrativas.

En este sentido, las resoluciones que dicte la Procuraduría actuando como arbitro, incluyendo el laudo, por no tener carácter administrativo, no pueden ser impugnadas a través del recurso de revisión.

---

<sup>31</sup> OVALLE FAVELA JOSE, TEORÍA GENERAL DEL PROCESO

Por regla, las resoluciones administrativas impugnables a través del recurso de revisión son aquellas que dicte la Procuraduría en los procedimientos conciliatorios y por infracciones a la Ley. Se debe tener presente que, de acuerdo con lo que establece el artículo 115 de la Ley en cita, los acuerdos de trámite que emita el conciliador, así como el acuerdo que apruebe el convenio conciliatorio, no admitir recurso alguno.

Así el artículo 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala que:

**ARTICULO 135.-** En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley, y demás derivadas de ella, se podrá interponer por escrito recurso de revisión, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida.

“La Ley es omisa sobre los requisitos del contenido del escrito de interposición del recurso de revisión. Sin embargo tomando en cuenta la naturaleza de este recurso administrativo y la necesidad de que el órgano superior jerárquico cuente con todos los elementos necesarios para resolverlo, podemos afirmar que en dicho recurso el recurrente debe precisar lo siguiente:

- 1.- La resolución administrativa que impugna, indicando los datos de identificación del expediente, la autoridad que emitió dicha resolución y la fecha de ésta;
- 2.- Expresar los agravios que le causa la resolución impugnada, es decir, manifestar los argumentos jurídicos con base en los cuales estima que dicha resolución no se apega a derecho”.<sup>32</sup>

Cuando quien promueva el recurso lo haga a nombre de otra persona, deber acompañar al escrito los documentos que acrediten la representación con la que actúa, en los términos establecidos en el artículo 109 de la ley.

<sup>32</sup> OVALLE FAVELA JORGE, COMENTARIOS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

En el escrito de interposición del recurso se deben ofrecer las pruebas que se estime pertinentes, acompañado los documentos relativos. (art.137). El escrito debe estar firmado por el que promueve del recurso.

En el artículo 136 de la *Ley Federal de Protección al Consumidor* se establece que:

**ARTICULO 136.-** El recurso de revisión se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución y ser resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

El recurso de revisión es un recurso administrativo vertical, ya que debe ser resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el *Procurador*, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, esto significa que por *Superior Jerárquico* para los fines del recurso de revisión se debe entender no necesariamente al superior inmediato de la autoridad que haya emitido la resolución impugnada, sino aquel que señale expresamente el Procurador. Para entender al objetivo de seguridad jurídica que establece el artículo 1o. este acuerdo del Procurador debe ser publicado en el *D.O.F.*

Como sucede con la mayoría de los recursos administrativos verticales, la interposición del recurso de revisión se debe hacerse precisamente ante la propia autoridad, que emitió la resolución administrativa impugnada.

Cabe hacer mención que el Superior Jerárquico ser el que se determine por el Procurador, mediante Diario Oficial de la Federación, el cual con fecha 23 de Agosto de 1994, se publica en el diario el *REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR*, el cual establece en su artículo 16 Fracción XX que son atribuciones de los Delegados: Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presentan los particulares en contra de sus resoluciones

Por lo que podemos observar que son en este caso los Delegados Federales de cada delegación son quienes tienen la facultad ya de resolver los recursos de revisión de acuerdo al artículo 135 de la Ley Federal en cita.

Por último, en virtud de que el Procurador Federal del Consumidor es el titular de dicho organismo descentralizado y, como tal, no tiene superior jerárquico, contra las resoluciones administrativas que dicte no proceder recurso de revisión.

El artículo 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala que: "Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno, así como tampoco los acuerdos que aprueben los convenios celebrados por las partes".

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

También se encuentran excluidas del recurso las siguientes resoluciones:

- Resoluciones dictadas durante el procedimiento arbitral.
- Resoluciones emitidas precisamente al resolver algún recurso, como lo indica el artículo 143.

Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deber resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas. El laudo arbitral sólo estar sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación. (ARTICULO 112).

El Recurso de Revocación a que se refiere dicho artículo no se encuentra regulado ni en la *LFPC*, ni tampoco en el mismo reglamento, laguna de la ley, que de forma alguna deja en estado de indefensión al interesado, ya que la misma Ley determina que en su artículo 138 que solo se aplicaran supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles en materia de pruebas.

## **DISPOSICIONES COMUNES**

Para el efecto de analizar la Ley Federal de Protección al Consumidor, nos vemos en la necesidad de poder de estudiar la *DISPOSICIONES GENERALES*, de la Ley, ya que son los antecedentes del procedimiento materia de tesis, a lo cual cabe aclarar que únicamente se realizara sin profundizar en el tema, ya que estos no son materia de tesis.

En la Ley Federal de Protección al Consumidor, se habla de *RECLAMACION*, la cual es presentada por el Consumidor, por lo que estudiaremos la diferencia que existe entre *DEMANDA, DENUNCIA Y RECLAMACION*.

**LA RELACION JURIDICA**, Este concepto tiene su fundamento en todas las relaciones que tiene el ser humano durante su vida diaria, pero lo que nosotros nos importa son todas aquellas relaciones que tengan trascendencia jurídica, las relaciones se dan entre *SERES HUMANOS*, y entre *SERES HUMANOS Y COSAS*.

El litigio, es un conflicto de intereses, con trascendencia jurídica, por lo tanto para que exista el litigio requerimos:

- 1) Un conflicto de intereses entre dos o m s personas.
- 2) Que ese conflicto tenga trascendencia jurídica, el conflicto se manifiesta por la exigencia de uno y la resistencia de otro.

Existen varias formas de defender sus derechos; las que vamos a mencionar son aquellas que nos atañen, y en sí las que nos interesan en la actualidad:

**AUTOCOMPOSICION:** Es una forma de solucionar los conflictos en la cual las partes contendientes se ponen de acuerdo haciéndose mutuas concesiones.

**AUTOCOMPOSICION UNILATERAL:** Es aquella forma de solucionar los conflictos en donde la carga de la solución corre a cuenta de uno de los interesados.

**AUTOCOMPOSICION BILATERAL:** La solución corre a cuenta de los dos interesados.

**HETEROCOMPOSICION:** Otra persona trata de solucionar el conflicto, es la forma, más avanzada de solucionar los conflictos, en esta forma tiene intervención obligatoria en terceros extraño a los contendientes.

**PROCESO:** Es el medio para solucionar los conflictos en el cual interviene en forma obligatoria un tercero imparcial designado por el Estado que conocemos como *JUEZ*.

**ARBITRAJE:** Tercero imparcial que las partes nombran y que se obligan a someterse a su decisión.

**CONCILIACION:** Es otra forma intermedia de solucionar los conflictos, la cual participa de la naturaleza, autocomposición y heterocomposición.

- 1) Las partes se hacen concesiones mutuas.
- 2) Se presenta la figura del tercero extraño a los contendientes en el cual sus decisiones no son obligatorias para las partes.

Es aquí donde existe la diferencia marcada entre lo que entendemos por una demanda y reclamación, sin precisar si se podría considerar que la demanda (*DE INTERESES*), la llevara a cabo a través de un *PROCESO (JUEZ)*, a efecto de obligar a que se cumpla tal o cual situación a través de la Ley, la *RECLAMACION*, en sí trata de que ambas partes se van a conceder mutuos derechos sin que represente que será en forma particular ni unilateral, sino a través de un tercero.

En la Ley Federal en cita, como se ha mencionado, existe la figura de la Reclamación, lo cual en su artículo 99 señala que:

**ARTICULO 99.-** La Procuraduría recibir las reclamaciones de los consumidores con base en esta Ley, las cuales podrán presentar en forma escrita, oral o por cualquier medio idóneo con los siguientes requisitos:

- I.- Señalar nombre y domicilio del reclamante;
- II.- Descripción del bien o servicio que se reclama y relación de los hechos; y
- III.- Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante.

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

Sobre el anterior artículo, señalaremos que el consumidor, puede presentar su reclamación de forma personal, (*Lo cual la procuraduría tendrá la obligación de levantar el acta correspondiente*), de forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, significa que lo podrá realizar hasta vía telefónica.

El único requisito que señala la Ley, es que el consumidor señale su nombre y domicilio de ,l como reclamante, se realice una descripción del bien o servicio reclamado, y proporcione correctamente el domicilio de proveedor.

Aquí es importante señalar que la Ley en la fracción III, marca que el reclamante, deberá de señalar el domicilio correcto del proveedor, aquel que se marque en el comprobante o recibo, o en su caso el que proporcione la parte reclamante, es decir que la Ley no exige que el Consumidor, presente el recibo o comprobante, así cualquier persona puede presentar su reclamación sin la necesidad de presentar el comprobante o recibo que compruebe la relación con dicho proveedor, si el Consumidor, señala el domicilio correcto no es indispensable la presentación de dicho documento o la existencia del mismo.

Es necesario señalar que el Código Civil señala que corre a cargo del actor la prueba de su acción, no ocurre lo mismo dentro de la Procuraduría basta con que una persona se presente sea en forma personal o por escrito, señale su nombre y domicilio así como el del proveedor y redacte el bien o servicio contratado, para que se de inicio inmediatamente el Procedimiento Conciliatorio, sin que acredite su dicho ni presente el documento base de la acción, corriendo a cargo del proveedor la carga de la misma.

En su artículo 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señala que:

**ARTICULO 100.-** Las reclamaciones podrán presentarse a elección del reclamante, en el lugar en que se hayan originado el hecho motivo de la reclamación; en el domicilio del reclamante o en el del proveedor.

“Por ( *hechos motivo de la reclamación* ), podemos entender tanto el acto de consumo, es decir, el acto a través del cual el

consumidor adquiere los bienes u obtiene los servicios, como los hechos que impliquen un incumplimiento a las obligaciones asumidas en el acto de consumo o a las disposiciones de la Ley y demás ordenamientos jurídicos que emanen de ella.”<sup>33</sup>

Aquí es importante señalar que cuando, el consumidor, presenta un contrato en su mayoría por ser de adhesión, contiene la cláusula en la cual las partes se someten a determinada jurisdicción, misma que casi nunca es al domicilio de consumidor, no obstante la Procuraduría acepta la reclamación en el domicilio donde el Consumidor se presente, lo que hace arbitrario dicha situación ya que aunque se declare la incompetencia por dicha cuestión la Procuraduría sigue conociendo del asunto, y en su caso apercibiéndolo para el caso de no comparecer.

Uno de los artículos más importantes de la Disposiciones Comunes, sin demérito de los demás se encuentra en el artículo 105, que nos habla de la *PRESCRIPCIÓN*, para presentar la reclamación.

Por lo que haremos una análisis entre los que se entiende por *PRESCRIPCIÓN* y *CADUCIDAD*.

**PRESCRIPCIÓN:** Entendemos el tiempo que transcurre cuando y no existe el derecho de hacerlo valer en la instancia correspondiente.

- 1). - La Prescripción puede ser adquisitiva o estimativa.  
- La caducidad solo extintiva.
- 2). - La prescripción afecta al derecho sustancial.  
- La caducidad afecta al proceso.
- 3). - La prescripción es una figura propia del derecho civil.  
- La caducidad lo es del derecho procesal.
- 4). - En la prescripción los plazos para que operen son mayores que en la caducidad.

<sup>33</sup> JOSE OVALLE FAVELA, OP. CIT

- 5). - La prescripción puede intentarse como una excepción al contestar la demanda.  
 - La caducidad no, ya que casi siempre cuando se da, deber existir una contestación a la demanda.
- 6) - Prescripción, puede ser susceptible de interrupción.  
 - La caducidad no, simplemente se da o no se da.

La Caducidad, consiste en que no se puede atar al demandado en forma indefinida a los resultados de una demanda ya que ello crearía zozobra e incertidumbre jurídica lo que pretende el derecho es la paz social. La Ley interpreta la voluntad de las partes de no continuar con el proceso.

Bien retomando el artículo 105 de la Ley en materia, señala que:

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

I.- Tratándose de bienes o prestación de servicios:

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

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

- a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfrute del uso o goce temporal; o
- b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada en favor del que otorga el uso o goce temporal.

Tratándose de bienes inmuebles, el plazo a que se refiere este artículo será de un año.

“Los supuestos previstos en los incisos a) y b) son, en alguna medida, reiterativos, pues la expedición del comprobante que ampara el precio o la contraprestación pactada (*inciso a*) se hace precisamente porque aquél o ésta se han pagado (*inciso b*). En cambio, el supuesto contenido en la parte final del inciso b) es incompleto, ya que se refiere a la exigibilidad únicamente del servicio y no así, como se debió hacerlo de la entrega del bien.”<sup>34</sup>

Cabe hacer mención aquí del artículo 102 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el cual señala que:

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

La finalidad primordial de este precepto consiste en permitir que el consumidor, pueda ejercer sus derechos ante la Procuraduría sin que este ejercicio le vaya a causar el perjuicio de que continúen corriendo los plazos de prescripción para ejercer esos mismos derechos ante los tribunales competentes.

El artículo 1175 del Código Civil, de aplicación supletoria en materia mercantil, prevé que:

**ARTICULO 1175:** El efecto de prescripción es inutilizar, para la prescripción todo el tiempo corrido antes de ella.

Hay que referirse que cuando se interpone la reclamación estoy ejerciendo mi derecho ante una Autoridad Administrativa, que el hecho de actuar con cualquier autoridad esta interrumpiendo la prescripción aunque el procedimiento no termine satisfactoriamente.

---

<sup>34</sup> IDEM.

Así el artículo 1168 del Código Civil establece la forma de interrumpir la prescripción, y la forma de contarse está.

Es conveniente anotar que muchas de las reclamaciones presentadas ante la Procuraduría, están, según el artículo 105 de la Ley, prescritas, por lo que al actuar la Procuraduría e iniciar el procedimiento, si el proveedor no declara la prescripción en un primer término el Consumidor ha interrumpido la Prescripción señalada no obstante que ha presentado fuera del término que señala la Ley.

El artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en concordancia con el artículo 115 de la misma Ley, señala que:

**ARTICULO 110.-** Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.

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

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

Pretendo recalcar este artículo, en cual expresamente se le esta otorgando a la Procuraduría la facultad de celebrar convenios los cuales se podran hacer valer en vja de apremio o juicio ejecutivo, ya que tienen fuerza de cosa juzgada trayendo aparejada ejecución.

El Código de Procedimientos Civiles para el Estado de México, reconoce ya dichos convenios con la reforma que se celebro el día 14 de febrero de 1994, publicado en la Gaceta de Gobierno, reforma el artículo 699 y 844.

Cabe hacer la aclaración que el Código Federal de Procedimientos Civiles en su artículo 407 manifiesta que:

**ARTICULO 407.-** Motivan ejecución:

- I. Las sentencias ejecutoriadas
- II. Los documentos públicos que, conforme a este Código, hacen prueba plena;
- III. Los documentos privados reconocidos ante notario o ante autoridad judicial, y
- IV. Los demás documentos que, conforme a la Ley, traigan aparejada ejecución.

Decreto del Estado de México que reconoce el Convenio y Laudo emitido por la *PROFECO*, y que así mismo determina la vja de apremio para los efectos de ejecución.

El artículo 110 les reconoce la firmeza que corresponde a la sentencia judicial, cuando ya no puede ser combatida por los medios de impugnación ni su contenido puede ser discutido en un proceso posterior, cuando, para decirlo con la palabra de *ENRICO TULLIO LIEBMAN*, el mandato que nace de la sentencia deviene inmutables (*eficacia y autoridad de la sentencia y otros estudios sobre la cosa juzgada*).

Los convenios de la Procuraduría y los laudos emitidos los reconoce tanto de títulos ejecutorios como de títulos ejecutivos, de acuerdo a la clásica distinción de *LEIBMAN*, los convenios y los laudos son títulos ejecutorios porque son documentos idóneos para provocar el procedimiento de ejecución procesal inmediata, que en nuestro derecho se denomina "vía de apremio".

Asimismo, dichos convenios y laudos son títulos ejecutivos porque son documentos a los que la Ley expresamente les da ese carácter y permiten iniciar un juicio ejecutivo, cuando contengan un crédito cierto, líquido y exigible.

No es necesario que el *Código de Comercio* ni los diversos códigos procesales civiles locales tengan que repetir lo que ya dice el artículo 110, para que los tribunales competentes admitan la vía de apremio o el juicio ejecutivo. el primer párrafo del artículo 110 debe servir como fundamento legal del auto en el que el juzgador admita el convenio o el laudo, para iniciar tanto la vía de apremio cuanto el juicio ejecutivo.

Conviene recordar que un número considerable de títulos ejecutivos mercantiles no se encuentran dentro de la numeración que hace el artículo 1391, del *Código de Comercio*, sino en diversas leyes mercantiles; que los laudos arbitrales son títulos que se ejecutan en la vía de apremio tanto en el *Código de Comercio* como en los códigos de procedimientos civiles locales.

Para evitar las dudas que se suscitaba, por decreto publicado en el *Diario Oficial de la Federación del 12 de enero de 1988*, se reformaron entre otros artículos 500 y 504, del *Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal*, para precisar que también son supuestos de la vía de apremio, es decir, títulos ejecutorios, los convenios celebrados ante la Procuraduría y los laudos que ésta emita cuando actúe como árbitro.

Por lo anterior el *Código de Comercio*, estipula que:

**ARTICULO 1391.-** El procedimiento ejecutivo tiene lugar cuando la demanda se funda en documento que traiga aparejada ejecución.

Traen aparejada ejecución:

I. La sentencia ejecutoriada o pasada en autoridad de cosa juzgada y la arbitral que sea inapelable, conforme el artículo 1346, observándose lo dispuesto en el 1348 ...

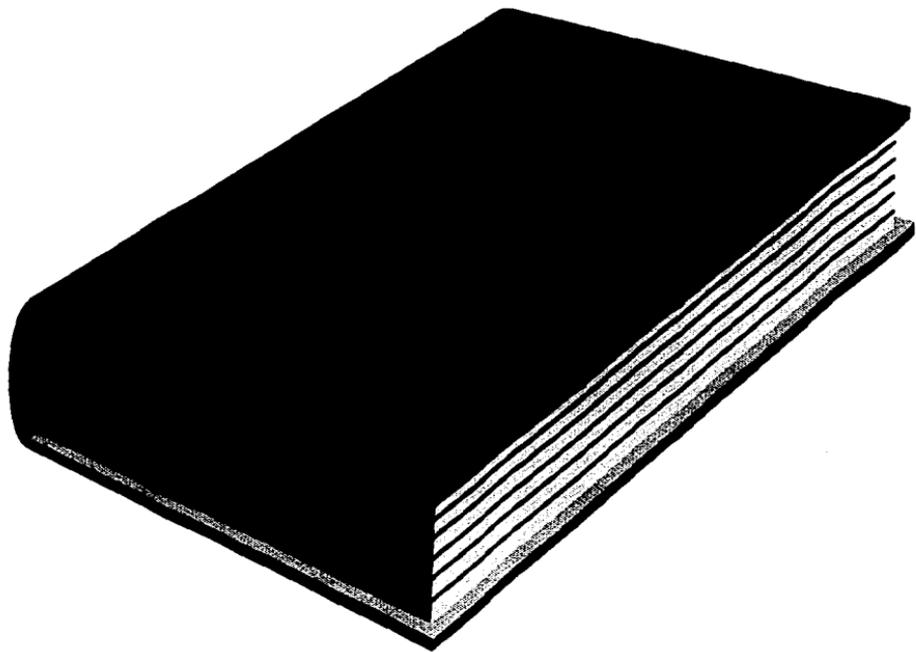
También se modificó el artículo 444 para incluir expresamente dichos convenios y laudos, como títulos ejecutivos civiles, con base en los cuales se puede promover el juicio ejecutivo civil, si el interesado no opta por la vía de apremio.

A lo anterior señalaremos que el artículo 110 de la Ley Federal, permite que se cumpla con uno de sus grandes objetivos que es Regular las Relaciones entre proveedores y Consumidores, por lo que es importante señalar que la Procuraduría cuenta con ello con un arma fundamental para la aplicación de la Ley.

El artículo 115 párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala que:

**ARTICULO 115.-**“... Los convenios celebrados por las partes ser n aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la Ley, y el acuerdo que los apruebe no admitir recurso alguno”.

Este artículo establece el criterio fundamental que debe tener en cuenta el conciliador para determinar se si aprueba o no un convenio celebrado por las partes, el cual consiste en que aquel no infrinja lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y cualquier otra disposición legal. Como de conformidad con el artículo 110 los convenios tienen autoridad de cosa juzgada el acuerdo que los apruebe no admite ningún medio de impugnación.



***CAPITULO IV***

---

## CAPITULO IV

En el capítulo anterior hemos analizado algunos conceptos importantes a efecto de conocer, tanto la facultad de la Procuraduría como algunos preceptos que señalan la forma de actuar del conciliador, claro que sin demeritar los demás, cabe señalar que la Procuraduría tiene como objetivo principal el de proteger al consumidor sobre el posible abuso del proveedor.

En este capítulo, analizaremos los tres procedimientos que existen señalados en la Ley, **CONCILIACION, ARBITRAJE E INFRACCIONES A LA LEY**, los cuales veremos desde el punto de vista práctico a efecto de determinar en que momento la Procuraduría comete un abuso de la Autoridad ya que los mismos al no estar debidamente marcados dan pie a que la Procuraduría en su afán de conciliación, cometa en algunos casos abuso de Autoridad.

### PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

El procedimiento conciliatorio, es la primera fase contemplada en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su capítulo XIII, sección segunda.

El artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala que:

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

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

El procedimiento conciliatorio se inicia con la reclamación del consumidor cuyo contenido, presentación y consecuencia se encuentran regulados en los artículos 99, 100, 101, 102, 103 y 105 de la Ley señalada.

Presentada y admitida la reclamación, la Procuraduría debe señalar día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, que es el momento fundamental del procedimiento conciliatorio. Como una formalidad esencial de este procedimiento, el artículo 111 establece que entre la fecha de notificación de la reclamación al proveedor y la audiencia de conciliación, deben mediar, cuando menos, cuatro días, con la finalidad de que el proveedor pueda rendir su informe relacionado con los hechos y comparecer a la audiencia de conciliación.

Este plazo de cuatro días podría resultar razonable si sólo se computarán los hábiles. Sin embargo, de acuerdo con lo que dispone el artículo 108, el plazo debe ser atendido de cuatro días naturales, por lo que incluye tanto días hábiles como inhábiles.

Los días se deben tomar a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor. Con base en el criterio de interpretación judicial, podría invocarse la aplicación supletoria del artículo 284 del Código Federal de Procedimientos Civiles para alegar que el plazo en cuestión debe contarse a partir del día siguiente del que surta efectos la notificación; y el artículo 321 del mismo Código, conforme al cual toda notificación surtirá sus efectos al día siguiente al que se practique.

Por lo que es importante transcribir el artículo 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley en Cometo:<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES ART. 321

**ARTÍCULO 321.-** Toda notificación surtirá sus efectos el día siguiente al que se practique.

*“El último párrafo del artículo 111 autoriza que la Conciliación se lleve a cabo vía telefónica no sólo a través de audiencia, sino también por comunicación telefónica o por cualquier otro medio idóneo, supuesto en el cual deberán ratificarse por escrito los compromisos asumidos por las partes.”* En este caso el procedimiento de conciliación se agiliza al utilizarse esta clase de comunicación, pero por razones de seguridad jurídica el resultado tiene que formalizarse *“por escrito”*.<sup>36</sup>

Aquí es procedente manifestar que la Procuraduría en base a este artículo a separado tres diferentes tipos de Conciliación, **PERSONAL, DOMICILIARIA Y VIA TELEFONICA à INMEDIATA**, misma que determinaremos sus diferencias a continuación.

## CONCILIACION TELEFONICA

La conciliación telefónica que se realiza en la Procuraduría son de dos tipos diferentes, la Conciliación que se lleva vía telefónica, por razón de que el proveedor se encuentra imposibilitado para asistir en base a que se encuentra en lugar distinto al señalado para la celebración de la audiencia de conciliación y auxiliándose en otra Delegación a de una Autoridad que de fe de ello comparece, el requisito indispensable aquí es que lo haga constar otra Delegación Federal o en su caso alguna autoridad competente para ello, que acredite su personalidad y que concilie a efecto de dar satisfacción a la audiencia.

Es decir que el conciliador al señalar la audiencia de conciliación y notificar al proveedor requiere la presencia personal sea por medio de apoderado o del propietario de la negociación si este por razón de territorio o trabajo no puede comparecer al domicilio indicado la conciliación

<sup>36</sup> JOSE OVALLE FAVELA, OP. CIT

se podrá celebrar vía telefónica, dando constancia de ello alguna autoridad o en su caso la delegación Federal que auxilie dicha situación, pero si el proveedor no tiene en ese momento una conciliación a efecto de dejar satisfecha la reclamación presentada queda al arbitrio del conciliador aceptarla o no, si este no la acepta inmediatamente se hace efectivo el apercibimiento de multa en su contra debiendo señalar nuevo día y hora para la celebración de la audiencia, más si el conciliador acepta la comparecencia vía telefónica, deberá de ser levantado el acta correspondiente a efecto de dejar constancia de ello por la autoridad.

Cabe aquí señalar que existe claro abuso de la autoridad ya que el mismo artículo autoriza al proveedor a comparecer vía telefónica, o al consumidor, y que en ningún momento se deja al arbitrio de el Conciliador el poder aceptarlo o no; no importando en ningún momento que las partes se sometan a alguna jurisdicción para la interpretación de dicho contrato.

El proveedor que comparezca deberá de presentar dos requisitos indispensables, acreditación de su personalidad y la propuesta conciliatoria misma que deberá de ser aceptada por el consumidor, para el caso que este tampoco lo acepte se tendrá por no presentado al proveedor, tratándose de la primera audiencia de conciliación este deberá de rendir el informe correspondiente sea por oficialía de partes de la delegación en la que fue emplazado o en la Delegación en la cual se encuentre compareciendo.

Cabe mencionar que uno de los casos que se repiten con más frecuencia (*en los tiempos compartidos*) en donde el consumidor celebros contrato en otra entidad federativa, y se somete a la jurisdicción independiente a la que celebros contrato, con fundamento en el artículo 100 de la misma Ley, en la cual existe la opción por parte del consumidor de presentarla en el lugar de su domicilio, en el del proveedor o en donde se haya efectuado la operación, por lo que sí el proveedor comparece en otra Delegación Federal de la Procuraduría debe de llegar a un arreglo conciliatorio para efectos de que se acepte la comparecencia y no exista multa por parte de aquella Delegación en la cual fue emplazado.

Esta comparecencia se conoce como exhorto ya que se están auxiliando por otra Delegación por razón de territorio y la misma debe de dar constancia de ello ya que se lleva a través de un abogado sea conciliador o cualquier persona autorizada para ello.

Otra forma de conciliación telefónica, es la que se esta llevando a cabo, en últimas fechas en el cual el Consumidor al presentarse a realizar se reclamación inmediatamente se comunica el conciliador vía telefónica con el proveedor con el teléfono que aparezca en el comprobante o recibo o con el que proporcione la parte consumidora y se trata de llegar a un arreglo sin que exista necesidad de levantar la misma y en su caso de iniciar el procedimiento conciliatorio.

En este aspecto es de considerar que lo que se pretende con ello es dar al Consumidor agilidad a su reclamación y que esta se resuelva sin necesidad de presentarse a una audiencia de conciliación para determinado día y hora, también lo que se pretende con ello es de entrada que si el consumidor no cuenta con ningún documento que avale su dicho y si existe la posibilidad de que el proveedor niegue su dicho obtener elementos para que este lo reconozca y así poder con ello tener prueba para dicha situación, no existe fundamento alguno que autoriza a la Procuraduría realizar los actos señalados pero con ello se están dando muchas veces satisfacción a las reclamaciones sin que exista la necesidad de tener que llegar a una conciliación personal.

Es importante señalar que si el proveedor se niega a llegar a un arreglo vía telefónica como se ha previsto, inmediatamente comienza el procedimiento que marca el artículo 111, antes citado, y con ello el procedimiento conciliatorio.

Como ya se manifestó con anterioridad el primer paso que la Procuraduría ha realizado de antemano es la conciliación telefónica o inmediata la cual si no es satisfactoria para el consumidor dará inicio a la **CONCILIACION PERSONAL.**

## CONCILIACION PERSONAL

Este tipo de conciliación es el que con mucha más frecuencia se efectúa en la Procuraduría, y de antemano es la única que se señala en ella, conforme al artículo 111 y 112 de la *Ley Federal de Protección al Consumidor*, ya que si se llega a efectuar la conciliación vía telefónica por exhorto como lo marca la Ley esta se toma como comparecencia personal y es la única que da inicio al *Procedimiento Conciliatorio*, no hay que olvidar que la Conciliación inmediata es una novación de la Procuraduría que no se encuentra señalada ni tampoco fundamentada en la Ley.

La *Conciliación Personal* se fundamenta en los artículos 111, 112, 13 y 24 Fracción XVI de la Ley Federal en cita, de los actuales ya hemos estudiado el primero de ellos, el artículo 13 señala que:

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

Este artículo faculta a la Procuraduría a solicitar el informe o informaciones específicas que se requieran en este caso el informe requerido de entrada al proveedor al momento de la celebración de la audiencia.

**ARTICULO 24.-** La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones: "... *FRACCION XVI.- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta Ley;*"

*" La facultad de procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores se realiza normalmente a través del procedimiento conciliatorio. Cuando ambas partes manifiesten su acuerdo para someter sus diferencias al arbitraje de la procuraduría, ésta ya no se limita a procurar o a proponer la solución, sino que debe disponerla a través del laudo."<sup>37</sup>*

**ARTICULO 112.-** En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con lo hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

El párrafo primero de dicho artículo se ha comentado en el capítulo anterior, por lo que no tiene objeto volverlo hacer en cuanto al segundo párrafo diremos que, este prevé el supuesto de incomparecencia del consumidor a la audiencia de conciliación; establece un plazo de 10 días para que demuestre fehacientemente si existió causa justificada de su inasistencia, por lo que no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos para el caso de no realizarlo.

Aquí es importante señalar que si el proveedor no comparece aunque frecuentemente se encuentre mal emplazado ya que no esta dentro del término que señala la Procuraduría o la misma no se llevo a cabo personalmente conforme a lo establecido por la Ley<sup>38</sup>, o no rinde informe de Ley se aplica una medida de apremio equivalente a una multa, si esto sucede

<sup>37</sup>IDEM

<sup>38</sup> LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ART. 104 y 111

por segunda vez se vuelve a aplicar otra medida de apremio y se remite al *Procedimiento por Infracciones a la Ley*, si esto llega a suceder con el consumidor por disposición de la propia Procuraduría en la primera audiencia se señala una nueva fecha y en la segunda se le otorgan los 10 días, por demás absurdo ya que el consumidor se encuentra debidamente notificado pero no aperebido como sucede con el proveedor los formatos que contiene la reclamación de entrada no se realizan así.

Los consumidores que faltan a alguna audiencia suelen manifestar que no pudieron acudir por tal o cual razón sin que se llegue a acreditar debidamente, no obstante ello la reapertura del expediente se realiza con todo *abuso de la Autoridad*, sin fundamento alguno y no obstante que al momento de diferir la audiencia este se encuentra aperebido de que para el caso de inasistencia se le tendrá por desistido de su reclamación.

Cabe hacer mención aquí que el formato que contiene la reclamación se encuentra manejado dolosamente por la Procuraduría ya que no aperebe al consumidor para el caso de inasistencia y en segundo lugar con letras muy pequeñas y casi ilegibles se requiere la presencia del proveedor en día y hora señalados y se le requiere el informe que establece dicho artículo, mismo que en la mayoría de los casos y para las personas ignorantes del procedimiento no presentan y que se le hace efectivo un aperebimiento en caso de no conciliar de entrada, o en su caso negar la materia de la reclamación.

En este supuesto el proveedor al no rendir el informe de Ley, o no firmarlo, o en su caso no acreditar su personalidad debidamente se hace merecedor de una multa que posiblemente sea mayor o el equivalente a lo reclamado.

Es aquí donde el Conciliador no exhorta si no obliga al proveedor a realizar la Conciliación a la que fue emplazado, es aquí desde donde el abuso que existe por parte de la Procuraduría es marcado ya que el proveedor se encuentra aperebido desde el inicio de la reclamación, y el consumidor puede en ese caso comparecer o no a la audiencia de conciliación.

No olvidemos que estamos hablando de supuestos que se dan con frecuencia en la Procuraduría, que ambos son personas ignorantes de ella y que posiblemente no puedan contar con recursos económicos para el efecto de asesorarse debidamente, pero si el proveedor tiene la experiencia necesaria para presentarse ante la Procuraduría el conciliador actuante cuenta con otros recursos que más adelante señalaremos.

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

En este artículo los deberes que corresponden al conciliador. En primer término, debe exponer a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado. En ese resumen el conciliador debe poner de manifiesto a las partes cuáles son los puntos en los que existe acuerdo entre ellas y sobre todo, los puntos de divergencia o controversia. Por último, el conciliador debe proponer a las partes una o varias opciones de solución, las cuales deben tener como premisas esenciales tanto el respeto a los derechos y obligaciones que se deriven de la Ley y del acto de consumo, en cuanto a la equidad, entendida como el justo equilibrio entre las partes.

**ARTICULO 114.-** El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

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

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

De toda audiencia se levantará el acta respectiva.

Este artículo faculta al conciliador para requerir a las partes la presentación de los medios de prueba que estime necesarios para sustanciar el procedimiento conciliatorio, con independencia del derecho que las partes tienen para probar los hechos expuestos en la reclamación y en el informe.

También prevé la facultad del conciliador para suspender la audiencia cuando lo estime pertinente a instancia de ambas partes hasta en dos ocasiones.

Esta suspensión se justifica fundamentalmente cuando las partes necesitan de mayor tiempo para verificar algún elemento fuera de lugar de la Procuraduría, a fin de que puedan llegar a una conciliación.

Por último, se establece la regla de que de toda audiencia se deberá levantar un acta circunstanciada.

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

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

*El procedimiento conciliatorio puede terminar tanto si las partes llegan a un convenio conciliatorio aprobado por la Procuraduría, en los términos previstos en los artículos 110 y 115, cuanto si las partes manifiestan su voluntad de no celebrar ningún acuerdo conciliatorio, que es el supuesto contemplado en el artículo 116. En esta hipótesis, el conciliador debe invitar a las partes a que sometan sus diferencias al arbitraje, y a que designen como árbitro a la Procuraduría o bien a algún árbitro oficialmente reconocido. Es claro que el ejercicio de su libertad las partes también pueden si están de acuerdo en someterse el conflicto al arbitraje, designar un árbitro que no este "Oficialmente Reconocido".*

El artículo 122 prevé que la *Secretaría de Comercio y Fomento Industrial:*

*"Llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales".*

Por último, en caso de que las partes no estén de acuerdo en someter sus diferencias al arbitraje, el conciliador debe dictar una resolución en la que ponga fin al procedimiento conciliatorio y deje *" A salvo los derechos de ambas partes"*, las cuales podrán demandarlos ante las autoridades judiciales competentes.

Si del expediente del procedimiento conciliatorio se puede deducir que el proveedor incurrió en una violación a la ley, se podrá ordenar el inicio del procedimiento previsto en el artículo 123.

A efecto de detallar lo que se analizará y establecer claramente la forma en que la Procuraduría realiza la conciliación personal, me permito a continuación transcribir el *DE MANUAL PROCEDIMIENTOS CONCILIACION PERSONAL*, mismo que es de uso interno y exclusivo para su personal; con ello pretende de alguna forma dejar claro este procedimiento:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**RESPONSABLE.-** DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL  
CONSUMIDOR DE LAS DELEGACIONES.

**ACTIVIDAD.-**

1.1 Este procedimiento puede iniciar con la negativa por parte del proveedor o prestador de servicio a la conciliación telefónica; a la imposibilidad de ésta; oral incumplimiento de la obligación contraída mediante conciliación telefónica por parte del proveedor o prestador de servicio.

1.2. Se cita a las partes para celebrar audiencia conciliatoria, a fin de solucionar la reclamación presentada por el consumidor.

1.3. Si hay arreglo, es posible diferir la fecha para cumplimiento del compromiso contraído.

1.4. *Cumple:* El expediente se archiva.

*No Cumple:* Se sigue el procedimiento por infracciones a la ley.

**NOTA:** Si no hay arreglo en la primera audiencia, es posible desarrollar de 4 a 5 audiencias en las que se solicitara la *comparecencia física del proveedor* y de algún tercero, según sea el caso, así como la *exhibición de documentos*. Si el proveedor o el tercero incumplen estos mandatos de autoridad, se les *aplicarán multas como medidas de apremio*, y en su caso si fuese necesario se requerirá el auxilio de la fuerza pública para su presentación. Con el fin de allegarse de elementos de *apoyo para la conciliación* se puede ordenar *verificaciones*, cuyo resultado se asentará en el acta circunstanciada, tumándose al área de Notificación y Verificación.

**RESPONSABLE:** AREA DE NOTIFICACION Y VERIFICACION

**ACTIVIDAD:**

2.1.- El área de Notificación y Verificación recibe copia del acta en donde se solicita la realización de alguna verificación, la cual se entrega junto con el cuestionario correspondiente y el oficio de comisión para su realización.

Realizada la verificación, se asientan los hechos ocurridos en un "Acta de Verificación".

**CLUMPLE**

Toma al conciliador. Acta de verificación, acta circunstanciada y cuestionario debidamente requisitados, quien constatará información recabada y archivará la totalidad de la documentación.

**NO CUMPLE**

El conciliador procede a aplicar el procedimiento por infracciones a la Ley.

**DOCUMENTO**

Acta de Verificación, Acta circunstanciada, Cuestionario, Oficio de Comisión.

**ACTIVIDAD:**

2.2. Cuando alguna de las partes radique fuera de la localidad en que se desarrolla el procedimiento, se podrá requerir apoyo a la delegación en que tenga su domicilio la persona a citar, por medio del oficio foráneo.

**DOCUMENTO**

## Oficio Foráneo

2.3. Si en la última audiencia no se logra la conciliación, se exhorta a las partes a someterse al arbitraje.

2.4. Si las partes lo aceptan se inicia el procedimiento arbitral.- *Ver procedimiento de Arbitraje.*

2.5. Si no lo acepta y se presume violación a la Ley por parte del proveedor, se inicia el procedimiento por infracciones a la Ley.

2.6. Cuando las obligaciones en el convenio corren a cargo del consumidor, el expediente se archiva provisionalmente; de no existir promoción en ese plazo, se archivará definitivamente.

**RESPONSABLE:** DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL  
CONSUMIDOR DE LAS DELEGACIONES

**ACTIVIDAD:**

3.1. Cuando el proveedor o prestador de servicio, interponga recursos de revisión, el conciliador recibirá y turnará al área jurídica los expedientes en que se hayan interpuesto recursos de revisión en contra de un acto de autoridad.

3.2. El conciliador turnará al área jurídica de la Delegación, el expediente original o copias certificadas del mismo, según sea el caso, en aquellas situaciones en que se consideren que la conducta u omisión del proveedor o prestador de servicio puede tipificarse penalmente. Así mismo tramitará los

expedientes devueltos por el área jurídica, cuando esta haya o no iniciado acción penal de igual modo, recibirá y tramitará al área jurídica los expedientes en que se haya promovido algún incidente, y los tramitará una vez resueltos.

**Para allegarse de elementos de convicción el conciliador puede requerir los siguientes documentos a los proveedores:**

- Aprobación y Registro de los documentos que utiliza en sus operaciones comerciales.
- Última declaración fiscal.
- Informe documental por parte sobre hechos específicos que el proveedor menciona en su informe.
- Autorización documental por parte de la Secretaría de Gobernación tratándose de rifas o sorteos.
- Exhibición de la documental con que acredite el otorgamiento y cumplimiento (*NOM*) por parte de la Secretaría del Comercio.
- La comparecencia del Administrador Único, Gerente General o Presidente del Consejo Administrativo.

## **CONCILIACION DOMICILIARIA**

Esta forma de conciliación tiene su base en los artículos 96 y 98 de la Ley, los cuales no especifican esta forma de conciliación; al contrario faculta a la Procuraduría para efecto de realizar la vigilancia a los negocios, los cuales deben contener los documentos y los requisitos que las Leyes determinen; más no obligan ni facultan a la Procuraduría para llevar la Conciliación al domicilio del proveedor, es importante señalar que esta forma de Conciliación ha arrojado resultados importantes por lo cual es necesario mencionarla.

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

En la fracción XIII del artículo 24 de la Ley, se reitera la atribución de la Procuraduría para vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, registrados o autorizados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; y en la fracción XVI del mismo artículo se extiende esta atribución de vigilancia y verificación al cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, la que debe llevar a cabo conforme a la propia Ley Federal de Protección al Consumidor y, en lo previsto por ésta, con base en las disposiciones de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

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

I.- Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;

II.- Verificar precios, cantidades, cualidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta Ley;

**III.- Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías; atendiendo al giro del proveedor; y**

**IV.- Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la Ley.**

Las actividades que se mencionan en el artículo, van encaminadas a verificar el cumplimiento de la Ley prevista en la Fracción IV.

El procedimiento para llevar a cabo la verificación y vigilancia no se regula en la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que deberá aplicarse supletoriamente el previsto en la Ley Federal de Metrología y Normalización.

Como hemos comprobado la Ley en este apartado nunca faculta a la Procuraduría a efecto de llevar a cabo la conciliación domiciliaria, cosa por demás innovadora, ya que la misma no se encuentra facultada y abusando de sus facultades lleva la conciliación al domicilio del proveedor, para poder entender los criterios que tiene la Procuraduría para efectuar dicho procedimiento, transcribiremos lo que menciona el manual de la Procuraduría con respecto a la *CONCILIACION DOMICILIARIA*.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

- Podrá utilizarse en aquellos casos en que el consumidor, no cuente con los elementos suficientes al momento de radicar la reclamación ante la institución con la finalidad de comprobar la existencia de la relación contractual.

- Se deberá utilizar en aquellas situaciones en que se tenga que comprobar o hacer constar un hecho o una situación que no requiera de conocimientos técnicos, como determinar el estado de un piso, el nivel de construcción de una casa etc.
  
- También podrá emplearse en aquellos casos en que el proveedor nunca ha acudido a los llamados de la autoridad para poder intentar la solución al conflicto en su domicilio.
  
- Otra ocasión a emplearse en aquellos casos en que se solicita la presencia de la autoridad para que de constancia de los términos en que se desarrollo el cumplimiento de cierto convenio.
  
- También puede ser utilizada cuando el proveedor no cuenta con teléfono para intentar la conciliación telefónica.
  
- De igual manera puede realizarse cuando el domicilio del proveedor se encuentra muy lejos de la delegación, así además de notificar se intenta la conciliación.
  
- Cuando se necesite determinar el estado en que se encuentra algún bien o un servicio, pudiendo solicitar aclare, si se reparó, que tipos de piezas se utilizaron, nuevas o usadas, si está bien reparada o no, si se cambió alguna pieza, si el daño que se presenta es consecuencia de uso normal o de un mal uso, entre otras.

## **PROCEDIMIENTO ARBITRAL**

Cuando las partes no llegan a un arreglo conciliatorio, se les exhorta con fundamento en el artículo 116 a someterse al arbitraje de la Ley; si estos manifiestan su conformidad se cierra el procedimiento conciliatorio y se habrá el procedimiento arbitral.

Cabe hacer la aclaración que muy pocas veces los proveedores se someten al arbitraje; con la publicación del reglamento de la Procuraduría se ha delegado estas funciones a las Delegaciones Federales; las cuales reportan muy pocos procedimientos arbitrales.

**ARTICULO 117.-** La Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos.

Este precepto permite que la Procuraduría pueda ser designada árbitro por los interesados sin necesidad de que haya habido una reclamación o un procedimiento conciliatorio previos. De modo que las partes pueden designar a la Procuraduría como árbitro en un conflicto determinado tanto si el consumidor presenta con anterioridad alguna reclamación o siguió el procedimiento conciliatorio, cuanto si no lo hizo.

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

El acuerdo de la partes para someterse a arbitraje puede adoptar la forma de una cláusula compromisoria incluida en un contrato o la forma de un acuerdo independiente. Este precepto exige como requisito de validez, que el acuerdo arbitral en el que las partes designen como árbitro a la Procuraduría conste precisamente en acta levantada por ésta, en la que se señalen con precisión los puntos esenciales de la controversia y se especifique si el arbitraje deberá ser resuelto conforme a las reglas de derecho sustantivo vigente o bien conforme a la equidad.

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

El arbitraje de equidad, "*en conciencia*", o "*amigable composición*", en el cual el árbitro es facultado expresamente por las partes para que decida la controversia sin apearse a las reglas del derecho vigente, sino con base en criterios de "equidad" o "en conciencia y a buena fe guardada", como lo indica el artículo.

Un arbitraje sin procedimiento previo o dejado a la "*conciencia y buena fe guardada*" del árbitro sería, por sí solo, violatorio precisamente de las formalidades esenciales del procedimiento que exige el párrafo segundo del artículo 14 Constitucional, precepto al que no puede sustraerse el árbitro de equidad, pues es evidente que los derechos otorgados por la Constitución no son renunciables.

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

El árbitro debe resolver el conflicto con apego a las reglas del derecho vigente. De manera similar a lo que ocurre con el arbitraje de derecho no se limita al laudo arbitral sino que se extiende también al procedimiento arbitral. Por tal razón, para éste último se prevé que se aplicarán las estipulaciones convencionales de las partes y, supletoriamente, las disposiciones del Código de Comercio.

El Código de Comercio, en el artículo 1415 señala el arbitraje comercial el cual dispone:

**ARTICULO 1415.-** Las disposiciones del presente título se aplicarán al arbitraje comercial, y al internacional cuando el lugar del arbitraje se encuentre en territorio nacional, salvo lo dispuesto en los tratados internacionales de que México sea parte o en otras leyes que se establezcan un procedimiento distinto o dispongan que determinadas controversias no sean susceptibles de arbitraje...

A efecto de poderse allanar de elementos para conocer la forma que a Procuraduría, transcribiremos el manual de procedimientos que emite la misma.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Sometimiento al arbitraje de esta Procuraduría cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos (*ART.117 LFPC*), Reclamación (*ART.99 LFPC*), Audiencia conciliación en el caso de no haber conciliación exhorta a las partes para que designen como arbitro a la Procuraduría (*ART.111, 112 Y 116 LFPC*).

**AMIGABLE COMPOSICION. (ARTICULO 119 LFPC).**

Siempre se debe acreditar la personalidad de las partes puesto que la falta de este requisito hace nulo el arbitraje.

- Audiencia en que las partes establecen cual va a ser objeto del arbitraje.

1.- En caso de que las partes presenten en ese acto todas las pruebas que tienen, y de así manifestarlo los comparecientes, se emite inmediatamente un acuerdo en el que se admiten las pruebas ofrecidas, y en seguida se emite el laudo arbitral, y se señala fecha para su cumplimiento o para la iniciación de su cumplimiento. (ART. 121).

2.- En el acaso de que las partes presenten pruebas que requieren un acto posterior para su desahogo o no tengan en ese momento todas sus pruebas, se señala fecha para su desahogo o para su presentación, según sea el caso. cumplidos los requisitos anteriores, procede acordar las pruebas en ese mismo acto y también emitir el laudo arbitral.

3.- El laudo arbitral, solo debe de ocuparse del objeto del arbitraje y hacerse la declaración correspondiente, y en el mismo acto indicar la fecha en la que deberá tener a cabo la iniciación de su cumplimiento o en su caso se señala fecha para que acredite el cumplimiento de lo ordenado en el laudo.

**ESTRICTO DERECHO (ARTICULO 120 LFPC).**

Siempre se debe acreditar la personalidad de las partes, puesto que la omisión de este requisito hace nulo el arbitraje.

- Audiencia en que se fijan las reglas del procedimiento y se establece el negocio del arbitraje.

- Si las partes convienen que el consumidor tiene cinco días para presentar su demanda, se debe esperar ese término para que cumpla con dicha presentación.

1.- Si el consumidor no presenta su demanda en el plazo pactado se le tendrá por desistido de la instancia y se envía el expediente al archivo como asunto concluido.

2.- Cuando el consumidor presenta la demanda y se notifica al proveedor, ya no puede desistirse el consumidor del juicio, porque opera el desistimiento de la acción y ya no puede demandar ante ninguna autoridad.

3.- El consumidor presenta oportunamente su demanda, a la cual acompaña copia de la misma con los documentos que anexo el consumidor.

4.- Contesta la demanda el proveedor.

5.- Transcurrido el término para contestar la demanda se acuerda que se les otorga a las partes el término para presentar pruebas y se ordena notificar por estrados.

6.- Una vez que transcurre el plazo para presentar pruebas, se emite el acuerdo admisorio de pruebas y se desahogan las mismas.

7.- Al desahogarse todas las pruebas, se les concede a las partes un término de veinticuatro horas, para que por escrito formulen alegatos y conclusiones y posteriormente se emite el laudo arbitral.

8.- Si el laudo arbitral es absolutorio, se ordena el archivo del expediente, dándose por concluido.

9.- Si el laudo arbitral es condenatorio se ordena su cumplimiento o la iniciación de su cumplimiento, para lo cual se señala una fecha para que acredite su cumplimiento.

10.- En caso de no cumplirse el laudo, se inicia el procedimiento sancionatorio.

- Las partes convienen que la queja se tome como demanda y el informe como contestación de la demanda.

1.- En base a la regla quinta el procedimiento se pueden ofrecer en el acto pruebas que a su derecho convenga, admitiéndose las que procedan y señalándose día y hora para el desahogo de las que así lo ameriten.

2.- Desahogadas las pruebas y formulados los alegatos y conclusiones se emite laudo arbitral.

3.- En el laudo arbitral se resuelve sobre el negocio sujeto al arbitraje y se señala fecha para que se inicie su cumplimiento, o en el que se ordena se le de cumplimiento, si el laudo arbitral es absolutorio, se da por concluido el asunto y se ordena el archivo del expediente.

4.- En caso de cumplimiento se envía el expediente al archivo, cuando existe incumplimiento se hacen efectivas las medidas de apremio y se inicia el procedimiento por infracciones a la Ley.

## **PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY**

Este procedimiento tiene su fundamento en los artículos 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133; de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el capítulo III de este trabajo hemos analizado la Sanción Administrativa y el derecho de audiencia que tiene el infractor para efecto de poder determinar si existen o no violaciones a la Ley.

Aquí únicamente analizaremos el artículo 123 y 124 de este Procedimiento; toda vez que los demás únicamente determinan el monto de las sanciones de acuerdo a las infracciones de los artículos que se cometan, por lo que también y afecto de dejar establecidos los procedimientos que lleva la Procuraduría haremos referencia como la misma como señala las materias de la reclamaciones, no hay que olvidar que todo proveedor inicia este procedimiento siempre y cuando no concilie de ninguna forma con el consumidor, o si este último no esta de acuerdo con la conciliación ofrecida.

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

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

Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.

La Procuraduría resolverá dentro de los quince días siguientes.

Este artículo regula el procedimiento que debe seguir la Procuraduría Federal del Consumidor antes de poder imponer una sanción a quien se pruebe haber incurrido en una infracción a la Ley. Este precepto tiene como finalidad esencial otorgar la garantía de audiencia a la persona que pueda ser afectada por la imposición de la sanción, respetando las formalidades esenciales del procedimiento establecidas en el artículo 14 párrafo segundo de la Constitución Política.

La primera condición que debe satisfacer el procedimiento consiste en la notificación al presunto infractor, por parte de la procuraduría, de los hechos motivo del procedimiento, es decir, de la supuesta infracción a la Ley, para que tenga una oportunidad razonable de defensa.

En algunas delegaciones de la Procuraduría, al momento de notificar lo "*hechos motivo del procedimiento*" de forma omisa no lo fundamentan con ningún artículo, o en su caso lo dan por notificado en cuanto a los hechos reclamados por el consumidor, en su reclamación, inicial que en su mayoría es de forma obscura e improcedente

Aquí es importante señalar que la Procuraduría una vez desahogado las pruebas cuenta con dos días hábiles el proveedor para formular alegatos, una vez realizado lo anterior se tienen 15 días, para emitir la resolución, cosa que deben de reducirse a 24 horas, cuando la infracción se refiera a los alimentos básicos o precios máximos, supuesto en el cual la sanción que debe imponerse es precisamente la de clausura (*ART. 128, PARRAFO SEGUNDO*).

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

Este precepto otorga a la Procuraduría la facultad para solicitar a la persona que haya presentado la denuncia o la reclamación, de las cuales se derive el procedimiento por infracciones a la Ley, que aporten las pruebas que demuestren la existencia de la infracción a la Ley objeto de la denuncia o la reclamación

A forma de realizar un resumen de las quejas que se pueden presentar en la Procuraduría y relacionarlas con los *ARTICULOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR*, realizaremos una tabla la cual presenta la *MATERIA DE RECLAMACIÓN* ,y se fundamenta con dichos artículos.

Cabe hacer la aclaración que son las *RECLAMACIONES*, que se presentan con mayor frecuencia, pero no las únicas, que señala la Ley Federal en cita.

## MATERIAS DE QUEJAS

- ALTERACION DE PESAS Y MEDIDAS	ART. 24 FRAC. XVI
- ATENTADO A LA LIBERTAD	ART. 10
- AUMENTO DEL PRECIO ORIGINAL	ART. 7 y 66 FRAC. IV
- BONIFICACION O DEVOLUCION DE CANTIDADES	
PAGADAS EN EXCESO	ART. 91
- CAUSALES, TERMINACION DE CONTRATO	ART. 7 y 42
- COBRO INDEBIDO DE IMPUESTOS-	
COBRO INDEBIDO DE INTERESES	ART. 67, 68, 69 y 91
- COBRO INDEBIDO EN EL SERVICIO	ART. 59
- CONTRATO QUE NO REUNE LOS REQUISITOS DE LEY	ART. 24 FRAC. XV, 85, 86, 87 y 89
- CONTRATOS QUE NO SE ESTIPULAN EN MONEDA NACIONAL	ART. 24 FRAC. XVI, 90, 7 y (ART. 8 y 9 LEY MONETARIA)
- DAÑOS Y PERJUICIOS	ART. 37, 41, 50, 60, 82 y 79
DEFECTOS DE FABRICACION	ART. 79
- DISCRIMINACION	ART. 58
- DEFICIENTE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES	
- FALTA DE ENTREGA DEL CONTRATO	
- INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DEL BIEN	ART. 7, 42, 74
- INCUMPLIMIENTO DEL REGISTRO DEL CONTRATO ANTE LA AUTORIDAD	
- INCUMPLIMIENTO EN EL SERVICIO	ART. 7 y 42

- INCUMPLIMIENTO EN LA GARANTIA	ART. 40, 52 FRAC. II y 79
- MALAS CONDICIONES SANITARIAS	
- NEGACION AL CAMBIO O REPOSICION	
- NEGACION A LA ENTREGA DE COMPROBANTES O DOCUMENTOS	ART. 52, 62 y 78
- NEGACION A LA VENTA	ART. 43
- NEGACION A RESCINDIR EL CONTRATO	ART. 56
- NEGACION AL PAGO POR PERDIDA O DETERIORO	ART. 61
- NEGACION A LA ENTREGA DEL BIEN	ART. 7, 42 y 74
- NEGATIVA A PROPORCIONAR INFORMES	ART. 13, 16, 17, 18 y 55
- NO RESPETAR TERMINOS DEL CONTRATO	
- NO ACEPTAR AL FIADOR QUE REUNE LOS REQUISITOS DE LEY	
- NO ACEPTAR LA GARANTIA DEL ARRENDATARIO ( CUANDO ES DE INTERES SOCIAL EL INMUEBLE )	
- NO RESPETAR EL CONTRATO DEL TITULAR A LOS DESCENDIENTES	
- NO RESPETAR EL DERECHO DEL TANTO.	
- OTRA MATERIA.	
- PRODUCTOS EN MAL ESTADO	
- PUBLICIDAD ENGANOSA	ART. 37, 38, 60 y 75
- QUE SE EXIJA RENTA ANTICIPADA	
- REPARACION DEFICIENTE	ART. 81
- REETIQUETACION DE PRODUCTOS	

- NEGACION A LA DEVOLUCION DEL DEPOSITO	ART 11, 70 y 92
- TARIFAS OCULTAS O ILEGIBLES	ART. 57
- TRABAJOS DEFICIENTES	
- TRABAJOS NO AUTORIZADO	ART. 59
- VALES O MERCANCIAS COMO CAMBIO	
- VENTA CONDICIONADA	
- VICIOS Y DEFECTOS OCULTOS	ART. 82
- VIOLACION DEL PRECIO Y TARIFAS ACORDADAS, FIJADAS ESTABLECIDAS, REGISTRADAS U AUTORIZADAS	ART. 8, 24 FRAC. XIII
- INCUMPLIMIENTO EN LAS PROMOCIONES Y OFERTAS	ART. 46, 47, 48, 49 y 50

Es importante hacer la referencia de la facultad de la Procuraduría para realizar la condonación, reducción o conmutación de las *SANCIONES* y *MEDIDAS DE APREMIO*, lo cual se encuentra señalado en el artículo 134 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y artículo 16 fracción XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Esta facultad en determinado momento es indispensable para el efecto de coaccionar al *PROVEEDOR*, a efecto de llegar a una conciliación, es decir que si por alguna razón el *PROVEEDOR*, se niega a la conciliación con la aplicación de las medidas de apremio y/o las sanciones la Procuraduría en determinado momento y con la promesa expresa de realizar por lo menos una reducción de las sanciones o medidas de apremio aplicadas obliga al *PROVEEDOR* al mencionado arreglo.

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

Este precepto otorga a la autoridad que ha impuesto una de las sanciones administrativas previstas en la Ley atribuciones para:

- **1). CONDONAR:** La sanción, es decir, otorgar el perdón o remisión, con lo cual se extingue totalmente dicha sanción.
- 
- **2). REDUCIRLA:** Lo cual supone que subsiste en alguna medida la sanción; ó
- **3). CONMUTARLA,** lo que implica una sustitución en el tipo de la sanción impuesta.

Si bien el artículo 134 faculta a la autoridad para apreciar discrecionalmente las circunstancias del caso y las causas que motivaron la imposición de la sanción, esta facultad tiene que ejercerse dentro del marco de la propia Ley y de la Constitución Política de (ART. 16), por lo que la autoridad deberá expresar los motivos, circunstancias y razones que justifiquen la condonación, reducción o conmutación de la sanción administrativa.

El margen de discreción que permite la Ley es amplio, por lo que dentro de las causas que pueden justificar el ejercicio de estas atribuciones se pueden enunciar que el infractor haya satisfecho plenamente la reclamación del consumidor; que ha subsanado satisfactoriamente las deficiencias o las irregularidades que motivaron la imposición de la sanción, que los hechos que sirvieron de base para aplicar la sanción han quedado desvirtuados por algún medio de prueba. etc.

**ARTICULO 16.-** Son atribuciones de los Delegados:

XV: Dejar sin efecto los medios de premio impuestos a los particulares, cuando éstos acrediten, conforme a los criterio que determine el Procurador, no haber podido realizar la conducta requerida por caso fortuito o por fuerza mayor.

Este artículo viene a recalcar lo anteriormente expresado, pero únicamente se refiere a los medios de apremio impuestos, ya que hemos conocido sus diferencias podemos suponer que conforme a lo anterior la Procuraduría en todo momento es capaz de presionar al proveedor a efecto de que realice la Conducta requerida haya o no tenido la razón la parte *CONSUMIDORA*.

No obstante que la procuraduría en su imposición de Multas o Medios de apremio no fundamenta debidamente y en términos de lo señalado por la Ley, se realizan las multas y su reducción arbitrariamente.

Cabe hacer la aclaración de que la Procuraduría desde un primer momento trata en el procedimiento conciliatorio de que a la parte proveedora se le imponga una medida de apremio para los efectos de poder presionar y este sea por convencimiento o por coercibilidad llegue a una conciliación con el consumidor, y estos artículos dan la facultad de ello.

Aquí es importante señalar que la Procuraduría tiene como facultad principal la sanción, pero aunado a ello tiene como facultad y a la vez muy importante la *CLAUSURA*, la cual se encuentra estipulada en el artículo 129 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual señala que:

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

Como podemos observar claramente que este artículo faculta a la Procuraduría para que en el caso de existir reincidencia en la conducta de *PROVEEDOR* (*entiéndase que se repite 2 o más veces*), la Procuraduría podrá multar hasta por el doble de lo estipulado es decir por 5000 veces el salario mínimo vigente en el *D.F.*, cabe hacer la aclaración que la clausura solo procede cuando existe reincidencia en el Proveedor en una conducta no determinada.

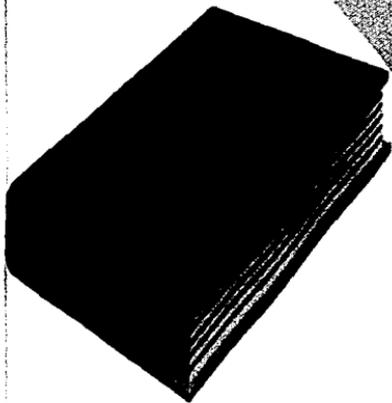
La Procuraduría puede imponer clausura independientemente de la sanción económica, la clausura puede ser por 15 días tratándose de productos básico, y por más tratándose de otros tipo de proveedor.

Aquí es importante señalar nuevamente que en los tres procedimientos estudiados en el presente capítulo surge la facultad de la Procuraduría de imponer la multa sea por medida de apremio o por sanción administrativa, la misma que es la forma de coerción de la autoridad a efecto de "*poder llevar su objetivo*", allanarse de elementos como lo menciona la ley es únicamente con la intención de que el Proveedor no pueda cumplir con ellos y obligarlo a llegar a la conciliación.

La intención que he perseguido con este capítulo es totalmente el de conocer profundamente la forma en que la Procuraduría en su "*normatividad*" lleva a cabo el desarrollo de estos tres procedimientos, los cuales como observamos son a manera de tratar en todo momento de que el consumidor que presentó la reclamación resulte satisfecho de la misma, no importando que el proveedor continúe con la forma indebida (si existe) de celebrar los contratos.



# CONCLUSIONES



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** En el primer capítulo del presente trabajo se estudio a la Procuraduría Federal de Consumidor como Organismo de la Administración Pública, la cual podemos resumir como un *Organismo Descentralizado*, creado por la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuenta con Patrimonio y Personalidad Jurídica Propios, artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; y quien realiza actividades estratégicas de *servicio público* el cual podemos ubicar como social, dirigido principalmente a los *CONSUMIDORES*, y quien es encargada de la *REGULACION*, y *VIGILANCIA*, de las relaciones entre Proveedores y Consumidores, cabe hacer mención que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, la cual según el artículo 3 de la Ley mencionada, corresponde a la Secretaría expedir normas oficiales mexicanas previstas por la Ley, y es la *PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR* la encargada de su cumplimiento, a falta de competencia específica.

La *PROCURADURIA* tiene órganos desconcentrados de ella los cuales se clasifican como *DELEGACIONES*, y quien son encargados en auxiliar las actividades específicas de la Procuraduría (ART.22), como podemos observar se observan dos fenómenos de la Administración Pública, en los cuales el órgano reconocido como *Descentralizado es la Procuraduría* ubicada llamada como centrales y los órganos desconcentrados son las Delegaciones Federales o Subdelegaciones las cuales implican que el ente central, en base de una Ley, Transferido en forma permanente parte de su competencia a los órganos que forman parte del mismo ente, la desconcentración es simplemente un procedimiento para agilizar la actividad de la Administración Pública Central., lo cual analizo desde el punto de vista administrativo a efecto de aclarar el origen de esta Autoridad, misma que es Administrativa.

Al querer entender a la Procuraduría como un órgano descentralizado de la Administración Pública debemos entender que el concepto de esta como Organos; es la que estudia los principios y normatividad de la estructura de la organización que realiza la actividad administrativa, pero además de realizar la función administrativa realiza actividades legislativas y judiciales, la función administrativa comprende principalmente a las normas que comprenden principalmente la regulación de la organización y la actividad de la administración pública, los medios para realizarla y las relaciones que generen.

Cabe hacer mención que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 44 establece la división de poderes del Supremo Poder de la Federación, en el cual esta comprendido el *PODER EJECUTIVO* al cual en el capítulo tercero artículo 89 de la Constitución se habla de sus facultades de Nombrar a los Secretarios de despacho etc. el artículo 90 de la Constitución nos señala la forma de organización del Poder Ejecutivo y su desempeño en la Administración Pública de la Federación, y determina que la Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal estará a cargo de Secretaría de Estado y Departamentos Administrativos, con lo que podemos señalar entonces que la Procuraduría es Organos de la Administración Pública el cual pertenece al Poder Ejecutivo se creación y regulación del mismo.

Se trato de determinar con esta situación que pertenece al Ejecutivo la promulgación de la Ley Federal de Protección la Consumidor y por ende la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, Organos Descentralizado de la Administración Pública Federal que cuenta con facultades inminentes a ella.

Cuando se decreta la Ley Federal de Protección al Consumidor, el día 22 de diciembre de 1975, se realiza sin ninguna base constitucional, es decir, que la Carta Magna no otorgaba al Ejecutivo la facultad de la regulación de las relaciones entre proveedores y consumidores, ni tampoco la vigilancia de los primeros, por lo cual actúa fuera de la Ley durante

7 años, lo que da como consecuencia de su origen que lo Proveedores se nieguen a su sometimiento y acepten la regulación independientemente que las lagunas que mantenía dicha Ley daba el margen a que se caracterizara como una Ley realizada al Vapor.

Así el día 2 de febrero de 1983 se reforma la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 28 de la Constitución dando la fundamentación para su creación y aplicación buscada, la cual en su párrafo tercero se señala, a manera de resumen, que las Leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos, evitar mediaciones innecesarias, evitar el alza de precios y proteger a los consumidores y propiciara su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

Se estudio la iniciativa de la Ley a efecto de analizar los principales objetivos de su creación, de los cuales se pueden resumir: Frenar el deterioro del poder adquisitivo, Proteger al Consumidor de consumos innecesarios. Por lo cual la mencionada Ley se justifica en cuanto que pretendía rescatar del derecho privado a efecto de ubicarlo en el derecho social los **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**, ya que son en la mayoría de los casos parte débil de los contratos, esto lo podemos demostrar ya que la mayoría de ellos no cuentan con la solvencia económica para enfrentarse en contra de su contraparte el **PROVEEDOR**, la falta de recursos económicos y la ignorancia de los consumidores.

Lo que podremos resumir que la *Ley Federal de Protección al Consumidor*, es creada por el Ejecutivo para la *protección y defensa de los Derechos de los Consumidores* y que al pretender rescatar del derecho privado se crea como una Ley social, y para su aplicación de la misma nace la Procuraduría Federal del Consumidor como Organó Descentralizado de la Administración Pública Federal, encontrando su base constitucional en el artículo 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su organización la Procuraduría Federal del Consumidor crea a su vez órganos desconcentrados de para auxilio de sus actividades.

El análisis de la Administración Pública no da como resultado el conocer que las facultades de la Ley Federal de Protección al Consumidor son inherentes a su naturaleza jurídica, es decir la Administración Pública no tiene facultades jurisdiccionales con lo cual no puede dictar sentencia ya que no tiene facultades de ejecución se reconoce por ello la Limitación con la que cuenta la Procuraduría.

**S E G U N D A:** En nuestro capítulo segundo analizamos los conceptos fundamentales de la Ley Federal de Protección al Consumidor, *CONSUMIDOR Y PROVEEDOR*, así también las diferencias que existen entre *CONSUMO Y CONSUMISMO* y a partir de ello la necesidad de que existiera la Ley protectora, analizando la situación de los Consumidores frente a los Proveedores, concluyendo que la relación de un Consumidor, es por regla general desfavorable para este tanto ante un Proveedor como frente a un prestador de Servicios, frente al Proveedor de Bienes le es desfavorable, entre otros factores, por la gran capacidad económica que poseen fabricantes y muchos distribuidores, que, por lo general superan al Consumidor y lo hacen víctima de esta superioridad, la cual se manifiesta cuando en Consumidor se enfrenta al Hecho de comprar los Productos elaborados por el fabricante aunque éstos no le sean de su completo agrado, o aunque no sean de la calidad deseada, o en ocasiones, aunque no contengan la seguridad indispensable para su empleo o las especificaciones sean inadecuadas cuando el uso del bien puede ser dañino a la salud del Consumidor. Es ahí, cuando por no haber más producto en el mercado o no haber de mejor calidad, compra el consumidor a los precios que impone el Proveedor, a través de los distintos procesos de la Producción, es decir, al costo que marca la Ley del mercado, desde el fabricante hasta el último distribuidor.

Además, se señala en el trabajo, de manera especial, en uno de los factores que crean una gran desventaja en la Prestación Consumidor, Proveedor o Prestación de Servicios y son aquellos que fomentan el Consumismo, como la Publicidad, los Medios de Comunicación, la Producción y el Crédito.

Elementos que por su naturaleza tienden cada uno a crear necesidades en el individuo, potencial comprador de bienes o el contratante de servicios, quien después de haber sido acosado por ellos y convencido, contrata aún sin tener necesidad real de hacerlo.

Importante es decir que, por lo que respecta a los Prestadores de Servicios, éstos tienen como ventaja a su favor, no tanto el aspecto económico a que nos referíamos anteriormente, sino el factor ciencia, arte o técnica, pues el Prestador quien conoce lo que hace y el luego lo representa Consumidor, de ahí que se den en la Práctica grandes injusticias, pues muchos Prestadores de Servicios, abusando de la desigualdad, cobran en exceso a los Consumidores por refacciones no empleadas en la reparación de los bienes, o grandes cantidades por servicios que realmente no se practican adecuadamente.

Estos aspectos son los que finalmente sí justifican la creación de normas proteccionistas.

Pero por los grandes alcances de esta desigualdad, se requieren normas en su defensa cuyo ámbito especial de validez lo sea la totalidad de la República Mexicana, además, estas normas jurídicas deben representar una más de aquellas que se ha dado en llamar Leyes de carácter social como lo es la Ley Federal del Trabajo, es decir, proteger al débil, creando una balanza que iguale las fuerzas de unos y otros, por ende, esta Ley debe ser proteccionista, conteniendo derechos en favor de los consumidores y obligaciones que se impongan sobre los Proveedores de Bienes o los Prestadores de Servicios.

En respuesta a esta exigencia como se ha señalado el Legislador da luz el 5 de febrero de 1976 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual pretende subsanar este desequilibrio, aunque la misma contiene gran cantidad de defectos técnicos que se detallaron a lo largo del presente trabajo. Se concluye con un acierto, la Creación de una Ley Proteccionista, puesto que el *CONSUMIDOR* anteriormente, al acudir a la

legislación, se encontraba con una gran laguna al respecto, pues de haber normas protectoras, éstas no eran especializadas y las mismas se encontraban dispersas en unos cuantos textos legales de índole diversa.

Con la reforma que existió a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en Diciembre de 1992, se pretendía de alguna forma subsanar las deficiencias de la anterior, no obstante que la actual continúa manteniendo Lagunas y que falta que muchas de ellas se apliquen con la eficiencia deseada, también es de reconocerse que efectivamente el legislador presentó un cuadro más claro de los propósitos perseguido por la Procuraduría y que señaló puntos nuevos e innovadores para los proveedores, ya que la misma actúa con más claridad y otorga mayores facultades a la Procuraduría para su aplicación.

**TERCERA:** Al conocer la naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal de Consumidor, y los alcances de la misma, así como la necesidad que existe aún en la actualidad de Leyes Proteccionista al *CONSUMIDOR*, establecimos en el capítulo tercero de nuestro Trabajo la Competencia y Facultades de la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto delimitar sus alcances jurídicos sobre su propósito primordial La Defensa de los Derechos de los Consumidores, así pudimos determinar que existen *TRES* tipos de Sanciones contempladas dentro de la Ley. *MULTA (COMO SANCION ECONOMICA Y COMO MEDIO DE APREMIO), USO DE LA FUERZA PUBLICA Y CLAUSURA*, así mismo al establecer las diferencias entre la Sanción Económica, se pudo apreciar que la *MEDIDA DE APREMIO*, se establece cuando existe un desacato a la autoridad, por el requerimiento formulado por la misma al no ser cumplida, como pudimos observar la facultad sancionadoras de la Administración Pública para algunos legisladores resulta anticonstitucional, ya que el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece esa facultad únicamente a las infracciones cometida a los reglamentos de Policía y Buen Gobierno, no obstante lo anterior la pretensión principal de este capítulo fue la de conocer las facultades de la Procuraduría y en su caso los procedimientos para la aplicación de ellos.

Resumiendo podemos determinar que la aplicación de medios de apremio se realiza con sanciones económicas y uso de la fuerza pública cuando el proveedor no realiza la conducta requerida por la Autoridad, y la Sanción Administrativa se lleva a cabo bajo un procedimiento en el cual el Proveedor tiene la oportunidad de presentar pruebas y en el cual se respeta el derecho a la audiencia, debidamente justificado por las Autoridades, misma que se aplican cuando se establece que el Proveedor ha infringido la Ley en su caso.

Al analizar las Disposiciones Comunes, de la Ley, se determino principalmente la diferencia que existe entre la *RECLAMACION Y DEMANDA*, la cual la primera de ellas es la que se regula y permite en la procuraduría ya que podemos señalar propiamente que aunque sea un conflicto de intereses en la primera únicamente se manifiesta el descuento del *CONSUMIDOR*, y que al presentarla no permite iniciar una *PROCESO*, en el cual interviene necesariamente un Juez, conociendo entonces que dentro de estas formas existe la *CONCILIACION Y ARBITRAJE*, podemos determinar que efectivamente el *CONSUMIDOR*, acude a un tercero ajeno para resolver sus intereses, interpretando que en el *ARBITRAJE*, únicamente es a voluntad de las partes, la *CONCILIACION*, se da cuando las partes realizan concesiones en sus derechos, pero que no obliga a realizar conductas determinadas obligadas por la autoridad.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, señala el término de *PRESCRIPCION*, el cual podemos definir como un medio por el cual se adquieren bienes o de liberarse de obligaciones, mediante el transcurso de cierto tiempo y bajo las condiciones establecidas por la Ley y quien es susceptible de interrupción, el artículo 14 en relación al artículo 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala que los términos de prescripción son de Un año, en el artículo 105 se señala que en materia de Inmuebles únicamente, y en la compra de 6 meses Prestación de Servicios y Bienes, Uso o Goce temporal de bienes, haciendo claramente la observación a partir de cuando comienza a transcurrir el término para ello.

Haciendo la aclaración de que la Ley señala que cuando se interpone la *RECLAMACION*, se interrumpe la Prescripción durante el término que dure el procedimiento. No obstante lo anterior se debe hacer la aclaración que la Procuraduría acepta reclamaciones que se encuentra fuera de lo establecido en los artículos mencionados las cuales por tal situación y de acuerdo a lo señalado las misma son improcedentes para conocer de ellas, Reclamaciones que se presentan y aceptan en un muy alto porcentaje.

En este capítulo se señalo principalmente la *COMPETENCIA*, de la Procuraduría la cual en su artículo 5 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se establece que quedan exceptuada de las disposiciones de esta Ley, los servicios que se prestan:

- - De una relación o un contrato de Trabajo,
- - Los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia está, a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias, de Valores o de Seguros o Fianzas;
- - Así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil,

En su artículo 73 de la Ley, señala que en actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta Ley cuando los proveedores sean fraccionarios o constructores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, El mismo artículo marca que será competente la Ley de conocer de arrendamiento pero únicamente para inmuebles destinados a casa habitación en el D.F., estos son los asuntos en los cuales las actividades comerciales no entran del ámbito de la Procuraduría.

La facultad de la Procuraduría, a efecto de establecer la celebración de Convenio y emisión de Laudos Arbitrales, el primero de ellos se fundamenta con los artículo 110 y 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el segundo de estos con los artículos 110 y 112 de la Ley en cita, los cuales tiene el carácter de *COSA JUZGADA Y TRAEN APAREJADA EJECUCION*, mismos que se podrán hacer valer por la vía de apremio o en juicio ejecutivo, y mediante las medidas de apremio contempladas por la Ley.

El propósito primordial de la Procuraduría es la celebración de convenios, en los procedimientos *CONCILIATORIO Y ARBITRAL*, ya que estos son reconocidos por las autoridades competentes para ello, asimismo y para efectos de referencia cabe hacer mención que para la Celebración del Convenio y la Emisión de Laudos es necesario principalmente la voluntad de las partes al sometimiento de la misma ya que el convenio es por voluntad y en cualquiera de los *PROCEDIMIENTOS* señalados por la Ley, y para que exista el Laudo debe existir la voluntad al sometimiento del procedimiento arbitral.

**C U A R T A:** En el capítulo cuarto de nuestro trabajo se pudo conocer las *TRES*, formas y procedimientos que se contemplan en la Ley. como pudimos observar *LA CONCILIACION*, se puede observar de diferentes maneras, ya que se lleva a cabo, por *VIA TELEFONICA, DOMICILIARIA Y PERSONAL*, en la primera *VIA TELEFONICA* el consumidor al presentarse en la Procuraduría se trata de conciliar los intereses con las parte vía telefónica a efecto de evitar que se presente la *RECLAMACION*, y evitar el procedimiento, aquí es importante señalar que al momento de iniciar la conciliación se trata de comunicar con el *REPRESENTANTE LEGAL, PROPIETARIO, GERENTE*, o la persona que se encuentre facultada para poder solucionar el conflicto, este tipo de conciliación de alguna forma están dando solución a las reclamaciones sencillas de poco monto y en su caso que se traten de asuntos recientes ya que depende del proveedor el realizar el acto o no sin que exista ningún tipo de apercibimiento por su incumplimiento; para su celebración la Procuraduría se fundamenta en el artículo 111 párrafo segundo de la Ley Federa de Protección la Consumidor.

*CONCILIACION DOMICILIARIA*, esta forma de conciliación se determina en el procedimiento que enmarca el capítulo XIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es menester señalar que esta conciliación se presenta cuando el proveedor se ha negado a acudir a la Procuraduría o cuando a falta de Peritaje se presentan ambas partes en el lugar de los Hechos a efecto de que sea examinado el bien siempre y cuando no

requiera Conocimientos Técnicos; eventualmente se puede presentar la conciliación señalada antes de la Presentación de la Reclamación siempre y cuando se trate de productos que por su naturaleza se pueda catalogar de *URGENTE*; para su celebración la Procuraduría se fundamentan en los artículo 96.97 y 98 de la Ley en cita.

La *CONCILIACION PERSONAL*, es aquella que se encuentra señalado por la Ley en sus artículos 111, 112, 113, 114, 115 y 116; esta conciliación es la que se realiza dentro de la Procuraduría y en donde se notifica al Proveedor de la Audiencia de Conciliación en día y hora señalado misma que debe de ser ante el Conciliador y que las partes interesadas intervienen personalmente o por medio de su Representante. Esta conciliación como puede observarse es la que efectivamente y de manera clara se señala en la Ley, así como también es la que arroja resultados más efectivo por que es la que determina si el asunto se Remite a *ARBITRAJE O INFRACCIONES A LA LEY*, este tipo de procedimiento al iniciarse se deben cumplir ciertos requisitos que la Ley señala.

El procedimiento de *ARBITRAJE*, señalado por la Ley en sus artículos 117, 118, 119, 120, 121 y 122; señala que este procedimiento se puede establecer sin que exista reclamación previa, y siempre y cuando las partes así lo establecieran, así mismo previo tramite de conciliación se puede exhortar a las partes al Arbitraje; en este procedimiento se señala dos formas diferentes *AMIGABLE COMPOSICIÓN Y ESTRICTO DERECHO*, como pudimos observar en nuestro Trabajo, aunque no es muy frecuente este procedimiento se establecen reglas a efecto de poder llevar a cabo en procedimiento; aquí es importante señalar que por el Espíritu de la Procuraduría "*PROTECCION AL CONSUMIDOR*", en general los proveedores se niegan a su sometimiento por el hecho de que presumen la parcialidad de la Autoridad, es decir se pretende creer que la Procuraduría tendrá preferencia por el *CONSUMIDOR*, al momento de emitir el Laudo. En la actualidad la Procuraduría a fijado como propósito empezar a llevar Procedimiento por lo que se esta celebrando capacitación al personal indicado para ello; con la alternativa de llevar dicho procedimiento fuera del Local de la Delegación y con un tercero ajeno al Conciliador.

El procedimiento por *INFRACCIONES A LA LEY*, se realiza cuando al terminarse el procedimiento Conciliatorio, las partes no llegan a un arreglo y por ende no se satisface la Reclamación, al no existir sometimiento al Arbitraje se inicia dicho procedimiento el cual se establece en la Ley en sus artículos 123 y 124 mismos que otorgan el término para la presentación de pruebas, los artículos 125, 124, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132 y 133 de la Ley en cita, determinan el monto de las Sanciones Económicas según las infracciones cometidas por los proveedores a la Ley; así como el caso en que procede la Clausura, cabe determinar que la misma Ley señala que para la imposición de sanciones se debe de tomar en cuenta varias circunstancias; aquí y únicamente por referencia se debe tomar en cuenta que la cantidad mínima de Sanción que se impone es de 200 veces el salario mínimo vigente para el *D.F.*

Es importante señalar que en este procedimiento al imponer la sanción económica al Proveedor, frecuentemente el mismo ya cuenta con una multa como medida de apremio dentro del procedimiento conciliatorio, mismo que se toma a consideración del propio conciliador, así que dichas multas sea como sanción administrativa o como medida de apremio resultan ser anticonstitucionales, ya que los requisitos que marca la Ley, son, a) *la condición económica del infractor*, b) *el carácter intencional de la infracción*, c) *si se trata de reincidencia*, d) *la gravedad de la infracción*; y e) *el perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general*, mismos que se señalan en el artículo 132 de la Ley en cita.

El artículo 134 de la Ley en Cita establece la facultad de la Autoridad para *REDUCIR, CONMUTAR, o CONDONAR* las multas impuestas sea como *SANCION* o como *MEDIDA DE APREMIO*, esta facultad se delega de acuerdo con el Reglamento de la Procuraduría, al Delegado, mismo que se establece en el artículo 16 fracción XV, tanto en el procedimiento *CONCILIATORIO, ARBITRAL, y/o INFRACCIONES A LA LEY*, se trata de alguna forma de dar satisfacción a la Reclamación, presentada por el Consumidor, este artículo permite a la Autoridad poder reducir la Sanción previa satisfacción a la Reclamación no obstante que de alguna forma la mayoría de ellas son improcedentes, o que no cuenta con los requisitos señalados por la Ley.

La Procuraduría como un organismo que pertenece a la Administración Pública Federal tiene como facultad primordial el de la *MULTA*, sea como sanción administrativa o como medida de apremio, hemos podido observar que debido a los medios de comunicación y la publicidad los consumidores realizamos más la actividad de *CONSUMISMO*, que la de *CONSUMIR*, ya que en nuestro afán de una vida mejor, compramos cosas innecesarias y que en su mayoría resultan de poca utilidad.

Por lo anterior y del estudio realizado dentro del trabajo podemos darnos cuenta que efectivamente la Ley Federal de Protección al Consumidor se dedica a la regulación de la actividad comercial entre proveedores y consumidores, pero que, no obstante que en el año de 1992 se realizo la modificación de dicha Ley la cual cambio tanto en sus conceptos como en sus objetivos, esta mantiene lagunas que de forma definitiva no permiten a la Ley a llevar a cabo la actividad con mayor éxito.

El propósito de mi trabajo era conocer a fondo las facultades que tiene la Procuraduría a efecto de poder determinar de esta forma el motivo por el cual si dicha Ley Social, tiene como objetivo principal la *DEFENSA* en los derechos de los consumidores no se le otorgaban facultades de Arbitraje a efecto de emitir *LAUDOS*, mismo que se pudieran ejecutar por la vía de apremio.

El resultado de mi estudio comprendió conocer que las *RECLAMACIONES* que se presentan dentro de la *PROCURADURIA*, en su mayoría resultan efectivamente improcedentes ya que los consumidores acuden a esta cuando ha transcurrido en exceso el termino señalado (*SEIS MESES EN BIENES Y SERVICIOS Y UN AÑO EN INMUEBLES*), así como también cuando estos han incumplido con lo pactado por el Proveedor o en su caso cuando se han celebrado contratos que desean cancelar por sus propios intereses.

Estas circunstancias obligan a la autoridad *PROFECO*, a tratar de obligar a la parte proveedora por medio de multas o a través de presiones a llegar a un arreglo con el consumidor.

Cabe hacer mención que las principales reclamaciones que se presentan son principalmente por: *CANCELACIONES DE CONTRATOS, COBRO DE INTERESES MORATORIOS, FALTA DE PAGO, ETC.* misma que en gran mayoría se debe principalmente al incumplimiento del Consumidor, no quiero decir con esto que los consumidores actúen de mala fe o con dolo pero sí que de alguna manera son los principales responsables de ello ya que al momento de contratar no leen el documento o bien no entienden los términos que en ellos se describen.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, desde mi punto de vista realiza estos procedimientos de manera disfrazada propone la conciliación en el cual el principal objetivo de ella es presionar al *PROVEEDOR*, de alguna forma a efecto de que de satisfacción a la reclamación, es decir que con el aviso de multa que realiza el Conciliador este prefiera ceder a las pretensiones del consumidor, advertencia que se puede observar desde que se notifica a la audiencia de conciliación ya que de manera simulada al proveedor ignorante de la Ley se le requiere un informe por escrito apercibido de multa para el caso de incumplimiento, mismo que se realiza con pequeñas letras hasta el final de la Reclamación, asimismo no se apercibe para su acreditación (*IDENTIFICACION*), y el Conciliador tiene la facultad de poder requerir cualquier documental a efecto de poder "allanarse de elementos para la conciliación", dichas documentales son por demás arbitrarias y a veces inútil.

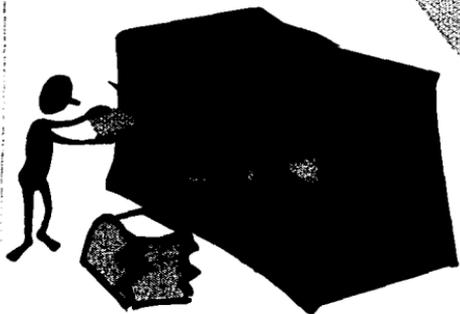
Si la Ley manejara el Arbitraje y no existiera la Conciliación las reclamaciones presentadas de esta forma no tendrían fundamento legal y además no podían presentarse para su solución quizá de alguna manera la procuraduría no tendría razón de ser por dichos motivos, las reclamaciones

presentadas las cuales cuentan con elementos y que se encuentran debidamente fundadas en las cuales se aprecia el incumplimiento del Proveedor de alguna forma son en un porcentaje menor, a las ya mencionadas, mismas que de alguna forma se puede observar que se complementan satisfactoriamente, debiendo catalogar con ello a los proveedores principalmente.

No obstante lo anterior y si no resulta la conciliación se exhorta a las partes a someterse al Arbitraje, el cual pretendo indicar que por muchas razones no concluye y que solo un *mínimo* de estos se someten a el, es decir, dicho procedimiento depende directamente de la voluntad de las partes, el cual el proveedor que tiene la experiencia y/o conocimiento de la Ley, se niega en forma definitiva.

La Procuraduría en su afán de proteger a los consumidores de alguna forma abusa de su autoridad, pero tomando en cuenta las condiciones de los consumidores planteadas en el presente trabajo, se puede establecer que efectivamente la Procuraduría realiza la actividad de *DEFENSA* de los consumidores, siendo esto su objetivo principal, y aunque la Procuraduría realmente no satisfaga la reclamación conforme a Derecho si lo realiza a efecto de que el Consumidor no resulte tan perjudicado dentro de sus intereses, por lo anterior es la Procuraduría una vía de Defensa en los Derechos de los Consumidores, la cual dentro de sus limitaciones ayuda efectivamente al consumidor.

# BIBLIOGRAFIA



## **BIBLIOGRAFIA**

- **ALCOCER MARIANO**  
**ECONOMÍA SOCIAL**  
**EDIT. AMERICA**  
**MEXICO, 1991**
  
- **DELGADILLO GUTIERREZ HUMBERTO**  
**ELEMENTOS DE DERECHO ADMINISTRATIVO I.**  
**EDIT. LIMUSA**  
**MEXICO, 1992**
  
- **DE PINA RAFAEL**  
**DICCIONARIO DE DERECHO**  
**EDIT. PORRUA**  
**MEXICO, 1990**
  
- **DIAZ BRAVO ARTURO**  
**CONTRATOS MERCANTILES**  
**EDIT. HARLA**  
**MEXICO, 1993**
  
- **GARCIA MAYNEZ EDUARDO**  
**INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL DERECHO**  
**EDIT. PORRUA**  
**MEXICO, 1995**
  
- **GONZALEZ LLAGA, EDMUNDO**  
**TEORIA Y PRACTICA DE LA PROPAGANDA**  
**TRATADOS Y MANUALES GRIJALBA**  
**MEXICO, 1990**

- **INICIATIVA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.  
FOLLETO LIMITADO A LOS DELEGADOS DE LA PROFECO  
EDIT. CONGRESO DE LA UNION  
MEXICO, D.F. 1978**
  
- **LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN OTROS PAISES  
FOLLETO NO EDITADO AL PUBLICO  
EDIT. PROFECO  
MEXICO, 1995**
  
- **OVALLE FAVELA JOSE  
COMENTARIOS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL  
CONSUMIDOR.  
EDIT. SERIE JURIDICA  
MEXICO, 1994**
  
- **PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
EDICION LIMITADA A LOS DELEGADOS DE LA PROFECO  
EDIT. PROFECO  
MEXICO, 1994**
  
- **ROJINA VILLEGAS RAFAEL  
COMPENDIO DE DERECHO CIVIL, BIENES,  
DERECHOS REALES Y SUCESIONES  
EDIT. PORRUA  
MEXICO, 1992**
  
- **SANCHEZ CORDERO DAVILA  
LA PROTECCION AL CONSUMIDOR  
EDIT. NUEVA IMAGEN  
MEXICO, 1991**

• QUINCE AÑOS DESPUES  
FOLLETO LIMITADO AL PUBLICO  
EDIT. PROFECO  
MEXICO, 1990

• TORRES FERNANDEZ, JORGE  
FACTORES ECONOMICOS  
EDIT. NUEVA ERA  
MEXICO, 1990

## **LEGISLACION**

- **CONSTITUCION POLITICA DE LOS  
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
EDIT. PAC  
MEXICO, 1996**
  
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO  
EDIT. LIMUSA  
MEXICO, 1996**
  
- **CODIGO DE COMERCIO  
EDIT. PORRUA  
MEXICO, 1996**
  
- **CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES  
EDIT. LIMUSA.  
MEXICO, 1996**
  
- **CODIGO CIVIL PARA EL D.F.  
EDIT. PORRUA.  
MEXICO, 1996**
  
- **LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR  
EDIT. PROFECO.  
MEXICO, 1996**
  
- **REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR  
EDIT. PROFECO.  
MEXICO, 1996**