

216
24.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES

CAMPUS ARAGÓN

“LA FUNCION CONCILIADORA DE LA
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
AL AMPARO DE LA LEY”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A :

ANDREA A. HERNANDEZ BALDERRABANO

ASESORES DE TESIS :
LIC. JESUS CASTILLO SANDOVAL
LIC. YOLANDA J. MENDOZA GANDARA

263043

MÉXICO 1998

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 Dios

Se que he recibido muchísimo más de lo que merezco, gracias te doy, Señor, por permitirme continuar hacia adelante, este es el logro, de uno de los pasos que me permitirá continuar haciéndolo.

Todos y cada uno de mis días son insuficientes para agradecerte tu infinito amor y bondad hacia mi.

A mis padres

A los que amo tanto y a los que siempre deberé lo que tengo y lo que soy, ya que sin su apoyo cariño y comprensión quizás no lo hubiese logrado, además quiero patentizar la gran admiración y respeto que siento por ellos, por lo maravillosos que han sido como padres y como seres humanos.

A mis hermanos.

Porque todos y cada uno de ellos han contribuido con su apoyo, ayuda y comprensión. Por todo ello y mucho más, que Dios me los conserve siempre.

Al Licenciado

Anselmo Palacios Cruz.

Con mi eterno agradecimiento por su valiosa cooperación y ayuda; siendo además fuente de inspiración y constante deseo de superación; por su confianza y aliento. ¡mil gracias!

Al Licenciado Juan Izompa.

Muchísimas gracias por la valiosa ayuda que me proporcionó, haciendo posible el inicio de este logro que es tan importante para mi.

Al Licenciado

Rodrigo Pedraza.

Con mi más grande agradecimiento por haber contribuido al logro de este paso tan trascendental en mi vida.

A la Licenciada

Beatriz Furlong Olivera y a su señora madre.

Con mi más cálida gratitud no sólo por la valiosa ayuda que me prestaron sino además por el gran apoyo moral que recibí de ellas.

Al Licenciado

Alberto Ramírez y a su Esposa.

*Con todo mi agradecimiento por
la ayuda y comprensión que me
brindaron.*

A mis Queridísimas Amigas.

*Jina, Jere y Alma Rosa; porque
todas y cada una de ellas, a su
manera y en forma muy especial
contribuyeron a la realización de
este logro.*

Al Licenciado

Fernando Alcántara.

*por su sincera, espontánea y
desinteresada ayuda y
cooperación.*

A mis hermanos Carlos y

Andrés :

*Con todo mi amor y
agradecimiento por la especial
preocupación y cuidado de que
todo me salga bien.*

A mis asesores :

*Lic. Jesús Castillo Sandoval y
A la Licenciada Janeth
Mendoza Gándara Yolanda
Por su invaluable ayuda y
cooperación; muchas gracias.*

*A Los Licenciados Rosa María
Valencia Granados, Raúl
Espinosa*

*Con mi eterno agradecimiento
por su apoyo, ayuda y
comprensión; no permitiendo
además que encuentre obstáculo
alguno en mi camino para el
logro de este fin.*

A mis hijos:

*Fausto Rodolfo y Andrea
Yatziri:*

*Ya que son el centro de mi
adoración y el impulso más
grande y hermoso que tengo en
la vida.*

Y nuevamente: a Dios.

*Con mi más ferviente adoración
por llenar mi vida de seres
maravillosos que siempre me
ayudan.*

INDICE

“LA FUNCION CONCILIADORA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR AL AMPARO DE LA LEY”

	Pág.
INTRODUCCION	I

CAPITULO I

OBJETIVOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

1.1 La equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedor y consumidor.	1
1.2 Concepto de equidad.	1
1.3 Concepto de seguridad jurídica.	5
1.4 El derecho como función social.	7
1.5 El proveedor.	8
1.6 El consumidor.	11
1.7 Ambito de validez de la Ley Federal de Protección al Consumidor.	15
1.8 Análisis del artículo 1o. y sus fracciones Y, II, III, VI, VII que contiene los derechos elementales en las relaciones de consumo.	18
1.9 Marco jurídico que rige las relaciones de consumo y las funciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.	22
1.10 Origen y surgimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor, sus características como organismo descentralizado, personalidad jurídica, patrimonio propio, funciones de autoridad administrativa y su función social.	29

CAPITULO II
LA CONCILIACION COMO FIGURA JURÍDICA ADMINISTRATIVA QUE
EJERCE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR AL AMPARO
DE LA LEY.

	Pág.
2.1 Ley Federal de Protección al Consumidor la.....	46
2.1. a. Concepto.....	46
2.1. b. Antecedentes históricos.....	46
2.2. Antecedentes históricos de la Conciliación.....	49
2.3. Naturaleza jurídica.....	52
2.4. La Procuraduría Federal del Consumidor y su Función Conciliadora.....	58
2.5. La importancia de la Conciliación en la relación proveedor - consumidor.....	60
2.6. La importancia de la Conciliación como auxiliar en la administración de la justicia.....	64
2.7. Los beneficios de la conciliación en los procedimientos administrativos que surgen con motivo de las quejas que los consumidores plantean en la Procuraduría Federal del Consumidor.....	66
2.8. Casos resueltos en la Procuraduría Federal del Consumidor por vía de la conciliación.....	67
2.9. El Instituto Federal del Consumidor.....	70
2.10. Experiencia de la sustentante como funcionaria de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor.....	72

CAPITULO III
LA CONCILIACION EN EL AMBITO INTERNACIONAL SOBRE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

3.1 La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas
del 9 de abril de 1985 sobre los derechos para la protección de los
consumidores, artículo 3o.; resolución 39/248 121

CONCLUSIONES 138 ~~135~~

BIBLIOGRAFÍA 142

INTRODUCCION

Inicié mis estudios de la licenciatura en Derecho en la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Aragón.

A partir de entonces, tuve la oportunidad de conocer, en un panorama general los diversos aspectos que comprenden al derecho. Entendí y reafirmé que lo justo, lo razonable y lo legítimo en sus diferentes significados existe en todas las ramas del derecho.

De los temas que durante la carrera de licenciado en derecho se abordan, la mayoría de ellos influenciaron en mi vida social dejándome una experiencia incesantemente, renovadora y positiva. Sin embargo, el tema que más me impactó es el relacionado con "LA CONCILIACION" que tiene por objeto dar a cada quien lo suyo armonizando los intereses de las partes en conflicto, de tal modo que decidí realizar mi tesis recepcional con un tema que involucra esta figura jurídica.

"La Función Conciliadora De La Procuraduría Federal Del Consumidor Al Amparo De La Ley", fué finalmente el tema que elegí, no sólo porque el análisis del mismo me pareció interesante, sino porque también simultáneamente con mis estudios, tuve la oportunidad de prestar mis servicios en la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en donde conocí en el terreno de la práctica situaciones relacionadas con el tema que he elegido.

El objeto fundamental de este trabajo es hacer énfasis en la extraordinaria importancia que tiene la comunicación entre los seres humanos, comunicación ésta, que permita el diálogo y concertación de sus intereses controvertidos. De ahí que la labor conciliatoria que ejerce la Procuraduría Federal del Consumidor en mi opinión personalísima es de un valor incalculable.

Para hacer posible la realización de éste trabajo, fue necesario remontarnos a los antecedentes de creación de éste maravilloso organismo que pone especial cuidado, atención y preocupación en procurar la avenencia de las partes.

En este sentido, analizaremos punto por punto y en un orden de ideas, el procedimiento conciliatorio y la importancia del mismo, siguiendo los supuestos, factores y figuras que hacen o no posible su realización.

Ojalá me sea posible mediante la realización de éste trabajo, lograr transmitir la importancia tan grande que tiene la figura del conciliador, quien esta obligado a hacer no sólo consciente de ello, sino además a desarrollar la ecuanimidad, comprensión, capacidad de análisis y estudio tanto de las diferentes gamas de asuntos que se presentan; sino además, de la misma y propia naturaleza del ser humano, que tomado y llevado a la práctica todo ello deberá dar como resultado un auténtico servidor público que logre armonizar y equilibrar los intereses controvertidos de las partes con todo el apego posible a los lineamientos del derecho que nunca debemos olvidar: la equidad y la justicia.

Capítulo I
Objetivos y derechos fundamentales de la
Ley Federal de la Protección al
Consumidor.



CAPITULO I.

1.1. LA EQUIDAD Y SEGURIDAD JURIDICA EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDOR Y CONSUMIDOR.

Las relaciones entre proveedores y consumidores debe estar perfectamente enmarcada dentro de un plano de seguridad jurídica que garantice en todo momento no sólo la conciliación de sus intereses controvertidos sino además la satisfacción de sus pretensiones, partiendo de bases elementales como son la equidad y justicia.

En virtud de que durante el desarrollo del presente trabajo será inevitable hacer mención constantemente de las figuras jurídicas de equidad, seguridad jurídica y derecho social, es menester hacer un análisis más detallado de cada una de ellas y así tenemos:

1.2 CONCEPTO DE EQUIDAD.

Es la justicia natural por oposición a la letra de la ley positiva.¹

Atributo de la justicia, que cumple la función de corregir y enmendar el derecho escrito, restringiendo unas veces la generalidad de la ley y otras extendiéndola para suplir sus deficiencias con el objeto de atenuar el rigor de la misma.

En la concepción romana de la equidad ésta representaba, frecuentemente, como opuesta al derecho; pero actualmente es considerada con un elemento del derecho positivo y como un criterio de interpretación y de aplicación de la ley, no como un principio extraño y en conflicto con el derecho.

¹ Pina Rafael, Pina de Vara, Rafael. Diccionario de Derecho. tercera definición. Editorial. Porrúa, S.A. México, 1986 p.456.

La equidad es para muchos la expresión de la idea de la justicia no encerrada dentro de los límites del derecho positivo, sino en su esfera y aceptación más alta, aquella que se llama elemento filosófico del derecho.

En los autores de nuestro tiempo la equidad no tiene una definición unánimemente aceptada, aunque en las que se han formulado para ellos existen, sin duda, elementos comunes.

Castán la ha definido diciendo que es el criterio de determinación y valoración del derecho que busca la adecuación de las normas y de las decisiones judiciales a los imperativos de la ley natural y de la justicia, en forma tal que permita dar a los casos concretos de la vida con sentido flexible y humano (no rígido y formalista) el tratamiento conforme a su naturaleza y circunstancias.

Para Savatier la equidad es el derecho natural interpretado por el juez.

Ruggiero y Maroi la definen como aquel criterio que fuerza al juez a tomar en consideración las circunstancias no contempladas por la norma (que por necesidad lógica, debiendo ser universal y fija, no puede prever todas las particulares circunstancias que concurrirán en cada caso concreto), y adaptar a ellas su decisión en la aplicación del precepto de tal modo que se ha restaurado aquel supremo principio de igualdad en el que la propia norma se inspira.

Roque Barcia, Filólogo Español del siglo pasado, definió la equidad como la fórmula práctica, presente, social, ejecutoria de la justicia. En este sentido, la equidad es, realmente, un modo, sin duda el único racional y humano, de administrar justicia: El concepto más exacto de la equidad nos lo dio Aristóteles en su Ética a Nicómaco, en la que resalta la función correctiva de la ley en cuanto por su generalidad precise la adaptación al caso concreto.

La equidad más bien que como fuente del Derecho - directa o indirecta singular de que se trate. En este sentido se suele afirmar que la equidad es la justicia ha sido considerada como un criterio de interpretación de las normas jurídicas que permite llegar a una aplicación de la regla general y abstracta al caso concreto en términos de proposición, equilibrio para evitar las consecuencias que pueden derivarse, en ocasiones, de la apreciación de cualquier norma jurídica o disposición legal en su sentido estricto y rigurosamente literal. Decio veía en la equidad un modo de interpretación de las leyes y estatutos, así como de los pactos.

Tradicionalmente la equidad ha sido calificada como la compañera inseparable de la justicia.

Los jurisconsultos romanos nos llegaron un caudal riquísimo de aforismos relativos a la equidad. En opinión de Ulpiano, el juez debe tener siempre la equidad ante sus ojos.

En opinión de Ruggiero, la equidad tiende a suprimir toda posible disonancia entre la norma jurídica y su actuación o aplicación, merced a la amplia potestad de apreciación que al juez es conferida.

Esto - añade - no debe inducir a la falsa creencia de que el principio de equidad autorice al juez a no aplicar o a modificar las normas positivas del derecho, pues el juez llamado a aplicar las leyes y a no juzgar de su intrínseca bondad, cometería una arbitrariedad si bajo el pretexto de adaptar la norma al caso concreto y a realizar la equidad no aplicare el precepto o creare otro distinto. Por eso no se puede acudir a la equidad sino cuando el legislador lo autorice expresamente.

La equidad, "rama desprendida del árbol de la justicia", según la expresión "muy siglo XIX" de Geny, es, para nosotros, una disposición de ánimo del juez que le induce a buscar el sentido de la norma jurídica más adecuado para su aplicación, de acuerdo con las circunstancias del caso concreto que debe resolver. Es, en suma, un criterio de aplicación del Derecho.

Este aspecto subjetivo de la equidad está ya en Aristóteles, cuando afirma que la equidad es una virtud del juzgador. La equidad no es algo que está fuera del juzgador, sino algo que está dentro de él.

El Código Civil para el Distrito Federal contiene referencias directas a la equidad, en relación con la aplicación del derecho, en sus artículos 20, 1845 y 1916; es fuente particular, exclusiva del derecho material del trabajo (art. 17 de la Ley Federal del Trabajo).

La aplicación equitativa del derecho constituye una exigencia indeclinable derivada del principio jurídico según el cual en la aplicación de la norma general a un caso concreto precede siempre tomar en cuenta las circunstancias concurrentes, para evitar que se llegue, a conclusiones injustas.

Una norma jurídica general aplicada sin tener en cuenta las circunstancias del caso, conducirá siempre a resultados injustos y, por tanto, no queridos por el legislador.

La equidad como principio general del derecho, forma parte del derecho positivo mexicano, por precepto expreso de la Constitución Política.²

Por todo lo antes señalado, y para efectos del presente trabajo; se considera que realmente resulta necesario hacer un análisis detallado y minucioso de cada uno de los problemas (reclamaciones), que se presentan en el desarrollo de la función conciliatoria, coincidiéndose con Roque Barcia cuando señala que “la equidad, es realmente, sin duda el único racional y humano, de administrar la justicia”. Y sin ello, se considera también, es casi imposible actuar con justicia.

² Rafael Pina, Rafael de Pina Vara, Diccionario de Derecho, vigésimo cuarta Edición. Editorial Porrúa, S.A. Pp., 270,271.

1.3. CONCEPTO DE SEGURIDAD JURIDICA.

SEGURIDAD JURÍDICA.

I. La palabra seguridad proviene de seguridad, la cual deriva del adjetivo securus (De secura) que en su contenido más general, significa estar libre de cuidados.

II. En Sentido amplio, la palabra seguridad indica la situación de estar alguien seguro frente a un peligro, una persona dentro de una casa puede sentirse segura respecto de las inclemencias del tiempo, un combatiente puede estar seguro en una trinchera respecto del peligro de un ataque del enemigo. Esto nos muestra que el concepto de seguridad varía según sea el tipo de peligro con el cual se relaciona. En la vida social, el hombre necesita por una parte, tener la seguridad de que los demás respetarán sus bienes y por otra, saber cómo ha de comportarse respecto de los bienes de los demás, esta seguridad referente a las relaciones con los semejantes es la que puede denominarse seguridad jurídica. El asegurar la existencia de ciertos comportamientos en la vida social es necesaria para la subsistencia de la misma vida social. Para que exista paz hace falta que los miembros de la sociedad respeten los bienes y las vidas ajenas y por eso es necesario que la sociedad asegure conminando con la coacción pública, que dichos comportamientos habrán de llevarse a cabo. Recaséns Sichens (pp,121 y ss)estima que es tan importante la seguridad en la vida social que su consecución es el motivo principal (histórico o sociológico) del nacimiento del derecho.

III. La Seguridad Jurídica la define Delos así: "Es la garantía dada al individuo de que su persona, sus bienes y sus derechos no serán objeto de ataques violentos o que, si estos llegan a producirse, le serán asegurados por la sociedad; protección y reparación". (Los fines del derecho, p. 47)Dicho en otras palabras, la seguridad jurídica no será modificada, más que por procedimientos regulares establecidos previamente.

La Seguridad jurídica puede entenderse desde dos puntos de vista, uno objetivo y el otro subjetivo. Desde el punto de vista subjetivo, la seguridad equivale a la certeza moral que tiene el individuo de que sus bienes le serán respetados pero esta convicción no se produce si de hecho no existen en la vida social las condiciones requeridas para tal efecto, la organización judicial, el cuerpo de policía, leyes apropiadas, etc., Desde el punto de vista objetivo, la seguridad equivale a la existencia de un orden social justo y eficaz cuyo cumplimiento está asegurado por la coacción pública.

IV. La seguridad jurídica es uno de los principales fines del derecho, para los autores emparentados en el idealismo Kantiano, incluido Kelsen, que niegan la existencia de una ética material de bienes y fines, la seguridad viene a ser característica esencial de lo jurídico. Donde existe una conducción cuyo cumplimiento ha sido asegurado por una sanción que impone el Estado; dicen, existe un deber jurídico, independientemente de cual sea su contenido.

Esta afirmación lleva a examinar la cuestión de las relaciones que existen entre la seguridad y la justicia. Es evidente que para que exista la seguridad jurídica, es necesaria la presencia de un orden que regule las conductas de los individuos en las sociedades y que ese orden se cumpla, que sea eficaz. Ahora bien, puede existir una ordenación de conducta, impuesta por los órganos establecidos, que se cumpla y contener, sin embargo, disposiciones contrarias evidentemente a la justicia como la que los gobernantes pueden privar en cualquier momento de sus propiedades a los individuos o que pueden castigarlos por delitos no tipificados previamente. ¿Cabe afirmar que tal ordenación produce seguridad? Lo que interesa a la sociedad es asegurar el cumplimiento de conductas que son valiosas para la vida social, o sea, de conductas que implican la realización parcial pero efectiva del criterio de dar a cada quien lo suyo. Esto hace ver que el criterio racional de la justicia (o jurisprudencia) es necesario para que haya seguridad jurídica efectiva, gracias a ese criterio se disciplinan, de manera objetiva, las conductas cuyo cumplimiento es necesario asegurar, el cumplimiento de conductas cuya realización más bien infunde

*temor que paz. La seguridad jurídica implica, por consiguiente, no sólo que el orden social sea eficaz sino también sea justo.*³

Es la garantía que representa la organización estatal en orden al mantenimiento del derecho y a la consiguiente protección del individuo nacional o extranjero.⁴

CONCEPTO DE JUSTICIA.

Disposición de la voluntad del hombre dirigida al reconocimiento de lo que a cada cual es debido o le corresponde según el criterio inspirador de normas establecido para asegurar la pacífica convivencia dentro de un grupo social más o menos amplio, Aristóteles nos habla de una justicia distributiva, que exige que en el reparto de los bienes y honores públicos cada quien sea tratado según sus merecimientos, y de una justicia correctiva, que puede ser conmutativa (referida a las relaciones contractuales) o judicial (referida a la aplicación judicial del derecho. El sentimiento de la justicia es común a todos Los hombres. Tradicionalmente, la justicia ha sido considerada el valor jurídico por excelencia.⁵

1.4 EL DERECHO COMO FUNCION SOCIAL.

En una sociedad que se caracteriza por la existencia de grandes desequilibrios económicos y sociales, nada hay más importante para 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.

³ U. Bibliografía: Le Fur, Louis (et al), Los fines del derecho; 4a. De. Trad. de Daniel Kuri Brera, México (UNAM), 1967, Preciado Hernández Rafael. Lecciones de Filosofía del derecho, 5a. de México. Jus. 1967. Sánchez Luis, Vida Humana sociedad y derecho. México. La Casa de Espara en México 1939.

⁴ Rafael Pina. Rafael de Pina Vara, Ibidem, pág 456.

⁵ Rafael de Pina, Rafael De Pina Vara, Diccionario de Derecho. Vigésimo Cuarta edición, editorial Porrúa, p.344

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

Permanente propósito del derecho social es el de procurar el equilibrio económico entre las clases sociales y, la reivindicación de los grupos de población marginados en sus derechos humanos económicos y sociales.

1.5.- PROVEEDOR.

Las diferentes finalidades de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no pueden extenderse a todos los sujetos en general, sino que se debe estar específicamente dirigida a determinados grupos.

Pues a lo largo de toda la Ley, se menciona el término de proveedor, utilizando algunas veces bien y en otras con dudosa actitud; por lo que analizando el concepto que la Ley tiene de esta figura me percato, que el legislador considera proveedor a casi todo el mundo, pues en sus artículos 2 y 3 de la Ley conceptúa como tales a:

Las personas físicas o morales, que sean comerciantes, industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal organismos descentralizados, órganos del Estado, a quienes desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes, o prestación de servicios, a los comerciantes que hagan del comercio de ocupación habitual o reiterada, y a los fraccionadores o constructores de bienes para venta al público.

Apreciándose que el legislador no especifica quienes son proveedores, pues por una parte menciona que puede ser persona física o morales que reúnan determinadas cualidades; así mismo, conceptúa al proveedor por la actividad que desempeña mencionando entre otras la de producción, comercialización, prestación de servicios, la venta de inmuebles al público con la especificación de la Ley; También otorga el carácter de proveedor a los sujetos que reúnan cualquiera de las siguientes cualidades: comerciantes, industriales, prestadores de

servicio, empresas de participación estatal, organismos descentralizados, órgano del Estado, comerciantes que hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, y los fraccionadores o constructores de viviendas.

Es evidente que no se tiene un concepto uniforme de lo que es proveedor en gran parte las deficiencias de la Ley Federal de Protección al Consumidor derivan de su errónea concepción del proveedor, pues pretende extender el ámbito personal y material de lo que debe entenderse con esta figura jurídica.

La contratación de bienes o servicios forma parte de un proceso económico, es decir, los bienes y servicios siguen un camino desde su producción hasta su consumo. El proceso económico se integra por tres actividades que son la producción, la distribución y el consumo. La producción es la actividad que inicia el proceso económico, consiste en la creación y en la elaboración de bienes y servicios; La distribución es la actividad que tiene como finalidad poner a disposición del consumidor los bienes y servicios producidos; El consumo es la actividad final del proceso económico, que tiene por objeto la utilización y aprovechamiento de los bienes y servicios producidos.

En este proceso intervienen personas que tienen calidades diferentes de acuerdo con las actividades económicas que desempeñan; Los industriales realizan las actividades de producción, los comerciantes la distribución o comercialización, y el consumidor la de consumo; los prestadores de servicios quedan enmarcados dentro de las actividades de producción y distribución.

El Estado interviene en este proceso no solo con el fin de regular dichas actividades y las relaciones entre los sujetos, si no también participa activamente y se integra como sujeto de las actividades, es decir, el Estado es, en muchos casos, industrial, comerciante, prestador de servicios o consumidor.

Barrera Graf, expone el concepto de proveedor que la Ley es totalmente ambiguo “ en cuanto que el predicado o sea el proveedor desarrolla actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestaciones de servicio a los consumidores, no se sabe si sólo se aplica a las empresas mixtas o públicas que enumera, o también a personas privadas que sean comerciantes, industriales y prestadores de servicio”⁶. La ambigüedad de este concepto, reside básicamente en que contempla diversas figuras de una sola; En términos semejantes el maestro Sánchez Cordero, “considera que se excluye parcialmente a las personas comprendidas en el artículo 3 fracción 1 y 4. del código de comercio, despreciándose por lo tanto que se utiliza el concepto de proveedor como concepto unitario que deforma el término proveedor”⁷, se demuestra así la extensa amplitud del concepto encuadrado en la Ley, el cual incluso invade y deforma disposiciones del código de comercio.

Ahora bien, de acuerdo a lo expresado por Juan Palomar de Miguel, en su diccionario para juristas, nos menciona:

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

Por lo expuesto, se destaca la necesidad de incluir un concepto congruente y atinado de lo que debe entenderse por proveedor opino que mucho se avanzaría, si se ordena en forma precisa, quienes deben ser considerados proveedores para efectos de la ley, en que

⁶ Barrera Graf Jorge, Ley Federal de Protección al Consumidor en Jurídica No. 8 en Anuario del Departamento de derecho de la Universidad Ibero Americana, México 1988. Pág.200.

caso a un efectuando operaciones que contempla la ley, no se les puede aplicar esta y, que se determinen expresadamente que solo podrá ser proveedores quienes celebra algunos de los contratos regulados en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por lo anterior citado, el concepto de proveedor que se propone es el siguiente: proveedor es una de las partes integrantes de la relación comercial que celebra algunos de los contratos regulados por la ley, al ofrecer al público en general, bienes o servicios para su contratación, destinados a satisfacer necesidades de este y, obteniendo como prestación un lucro, considerándose además, de que deberá gozar de capacidad económica suficiente para producir o comercializar bienes o prestar servicios al público, procurando alcanzar el máximo de ventas en su caso, el máximo de rendimiento al capital invertido.

1. 6.- CONSUMIDOR.

El legislador a lo largo de toda la Ley se refiere al consumidor, en algunas ocasiones equiparándolo al público en general y en otras designándolo como una figura jurídica perfectamente diferenciada. Es lamentable que siendo este concepto uno de los pilares de la materia de protección al consumidor, no se haya incluido en la Ley que me refiero con la nitidez y objetividad que merece. A diferencia del concepto de proveedor, se encuentra comprendido en un solo artículo (el 3º), definiéndose como “quien contrata, para su utilización la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios”.

Como puede apreciarse esta definición resulta del todo simplista, pues el hecho de que alguien celebre un contrato de los contemplados en la Ley de la materia, no resulta en si mismo una nota que lo diferencie de otros sujetos contractuales, por que existen contratos de derecho privado en que también se adquiere o se contrata el uso o disfruta de bienes como es en las compraventas civiles o mercantiles, o en su caso, se contrata la prestación de servicios de contratos regulados en el Código Civil del Distrito Federal, resultando entonces,

⁷ Sánchez Cordero Dávila Jorge. La protección del Consumidor en el derecho Positivo Mexicano No. 27 Editorial Boletín Mexicano de derecho Comparado, Editorial UNAM, México. Septiembre-Dicembre 1981. Pág.394.

que gran parte de los elementos utilizados para definir la figura del consumidor, no sirven para distinguir claramente de otros sujetos contractuales, en que casos se es consumidor y en cuales no, por lo que el único elemento subsistente, es precisamente el consistente en que la persona que celebra un contrato de los regulados por la ley, tenga intención de utilizar un bien, o aprovecharse de algún servicio.

Para el autor Sánchez Cordero, el término de consumidor indica diversas situaciones contractuales, concluyendo que no únicamente es consumidor quien contrata para su utilización personal bienes o servicios, opinando que “ el consumidor es la terminación en el proceso de producción y del mercado. La relación que se intenta normar es precisamente la existente entre comerciantes y consumidor en particular”, agregando “la fórmula empleada es consecuentemente defectuosa porque desvirtúa la idea misma de consumidor; lo que se intenta proteger es a la persona privada que se procura un bien o un servicio para uso personal”.⁸ Es decir, se reconoce que la Ley extiende indebidamente su aplicación a otros sujetos.

El maestro Barrera Graf critica el concepto legal diciendo: “Evidentemente, esta no es una definición, ni desde el punto de vista lógico ni jurídico. Lógicamente, carece de las notas que deben caracterizar a toda definición; no hay un género próximo al de consumidor en el que pueda subsumirse o incluirse este concepto, y tampoco existe una diferencia específica del consumidor con otras personas que realicen la misma actividad, o sea, “la adquisición, uso o disfrute de bienes o servicios”⁹, ratificándose lo expresado en párrafos anteriores.

En la relación económica de producción y consumo intervienen dos partes el proveedor y el consumidor, siendo éste último el sujeto que obtendrá del primero, satisfactorios para sus necesidades económicas. El consumidor es la parte débil de la relación

⁸ Sánchez Cordero Dávila Jorge La protección al Consumidor en el Derecho Positivo Mexicano No. 27 Editorial Boletín Mexicano de derecho Comparado, Editorial UNAM, México, Septiembre-Diciembre 1981. Pág. 394.

⁹ Barrera Graf Jorge, Ob. cit. Pág. 198.

pues está sujeto al alza desmesurada de precios, a la baja calidad de los productos ofrecidos, al fenómeno inflacionario, al ataque constante de la publicidad engañosa, creándose en él un sin fin de necesidades superfluas.

La palabra consumidor, consumir, proviene del latín: *consumiré* que consume la persona que compra, consume o usa un género de comercio, también los del comercio clandestino, consumidores de droga.¹⁰

Ahora bien, consumidor es la persona, que consume bienes y servicios, a lo que el diccionario para juristas de Juan Palomar de Miguel lo define como:

“Consumir, proviene del latín *CONSUMERE*, que significa extinguir, gasto de combustible y otros géneros, ingerir alimentos, afligir, desazonar, apurar. Así también nos da la definición de lo que es consumo (de consumir), que es el gasto de cosas que se extinguen o se destruyen con el uso; último grado del proceso económico, en que los objetos producidos se emplean para satisfacer las necesidades humanas, mediatas o inmediatas...”¹¹

Por lo que es precisarse que la definición que contempla el artículo 2 de la Ley que se comenta respecto al consumidor, sólo indica con carácter de consumidor a las personas físicas o morales que adquieren, realizan o disfrutan como destinatarios finales bienes, productos o servicios. pero a pesar de esto se ha entendido en la práctica administrativa que puede ser consumidores no sólo las personas físicas o las morales, si no también las unidades económicas sin personalidad jurídica, e inclusive el mismo Estado a través de sus dependencias pueden colocarse en la situación de consumidor, y como tal estar en la posibilidad que se lesionen sus derechos por un proveedor de bienes y servicios.

Respecto al destino de los bienes o servicios que se adquieren el consumidor se deja abierta la posibilidad de considerarse con el carácter de consumidor no sólo al que adquiere

¹⁰ Sánchez Cordero Dávila Jorge. Ob. cit. Pág. 393

¹¹ Palomar de Miguel Juan. “Diccionario para Juristas”, Editorial Mayo Ediciones. S. de R. L., México. 1981. pág. 310.

los mismos con el fin de utilizarlos o disfrutarlos para satisfacer necesidades básicas o para finalidades de uso o disfrute inmediato, si no también se comprenden a las personas que adquieren los bienes o servicios con finalidades de intermediación lucrativa: así tendrá el carácter de consumidor además del individuo que adquiere satisfactores para cubrir sus necesidades de vestido y alimento, la persona física o moral que se dedica a fabricar o a distribuir prendas de vestir o alimentos, quedando tutelada por la Ley, pues será consumidor de sus proveedores de materia prima.¹²

Debido a las diferentes perspectivas que se han implantado desde mi punto de vista, consumidor, es la persona física que contrata para utilización particular, los productos o servicios, que se ofrecen al público en general; es una parte en la relación comercial, que celebra algunos de los contratos regidos por los principios del derecho social protector de los consumidores. Así mismo ante todo, quien contrata dicho bien o servicio, con la finalidad de utilizarlo para su particular beneficio, sin perseguir en ningún caso fines de lucro.

Sometiendo a la consideración del amable lector al siguiente concepto que se propone:

Consumidor es la persona física, considerada como parte contractual, que celebra algunos de los contratos regulados por la ley de la materia, y cuya finalidad es satisfacer necesidades particulares, en ningún caso con fines de lucro, y entre las diversas posibilidades ofrecidas al público en general.

Entendido por este concepto a las personas que reuniendo las características anteriores, además, se encuentran en una situación de evidente desventaja económica o de inferioridad en comparación de su contra parte. De ninguna manera, podrá ser considerado consumidor a quien no celebré algún contrato comprendido en las disposiciones de la Ley.¹³

¹² Barrera Garf Jorge, Ob. cit. Pág. 198.

¹³ Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado, Edit. Selecciones del Raiders Digest, Edición 4a. México 1988, tomo 3, pág. 860.

1. 7.- AMBITO DE VALIDEZ DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

El ámbito de validez de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se va a dar en base a la competencia que la misma Ley otorga a la Procuraduría Federal del Consumidor, y podemos definir la competencia según Rafael de Pina, nos dice: "Competencia es la potestad de un órgano de jurisdicción para ejercerla en un caso concreto. Llámese objetiva a la fundada en el valor del negocio o en su objetivo; funcional cuando es atribuida en atención a la participación asignada al órgano jurisdiccional en cada instancia o en relación a la existencia de los distintos tipos de proceso territorial, cuando se deriva de la situación especial del órgano de autoridad para dar vida a determinados actos jurídicos".¹⁴

Ahora bien, podemos definir a la competencia en sentido lato, como el ámbito, esfera o campo, dentro del cual un órgano de autoridad puede desempeñar válidamente sus atribuciones y funciones.

En este sentido en el que la Constitución Mexicana en su artículo 16, establece que: "Nadie puede ser molestado en su persona familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento"¹⁵

Esta referencia a la autoridad, ya sea legislativa, administrativa o judicial. El gobernado tiene con ello la garantía de que los actos de molestias para él, deben provenir siempre de una autoridad competente, es decir, de una autoridad que deba estar actuando dentro de este ámbito, esfera o campo, dentro de las cuales puede válidamente desarrollar o desempeñar sus atribuciones y funciones. Es el texto legal el que marca el ámbito competencial de cada órgano.

¹⁴ De Pina Rafael, Diccionario de Derecho, 10ª. Ed. Edit. Porrúa, S.A, México 1981, pág. 162

¹⁵ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, impreso en Talleres Gráficos de la Nación, México 1987, pág. 19.

En sentido estricto, la competencia es, en realidad la medida del poder o facultad otorgado a un órgano jurisdiccional para entender de un determinado asunto, es decir, en el ámbito, esfera o campo, dentro de los cuales un determinado órgano jurisdiccional puede ejercer sus funciones.

Ahora bien, la Ley Federal de Protección al Consumidor, participa en algunos aspectos del derecho mercantil, ya que regula las actividades de compra venta mercantil fundamentalmente, que son propias del Código de Comercio, en algunos otros aspectos, relaciones de naturaleza civil, como es el caso de las obligaciones y contratos que surgen como consecuencia de las actividades de personas que accidentalmente realizan actos de comercio y su objeto sea la compraventa o arrendamiento de bienes inmuebles o la prestación de servicios; artículo 3° de la Ley Federal de protección al Consumidor.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, es el estatuto tutelar del consumidor, integrado por normas Federales de interés social y de orden público en todo momento irrenunciables. La Ley en mención enriquece el derecho en México y contiene normas de Derecho sustantivo y normas de Derecho Adjetivo.

Esta Ley es el colofón de una serie de medidas conducentes a defender los intereses de la sociedad consumidora y actualizar el sistema jurídico, ya que el gobierno no puede permanecer indiferente ante la repetición de la injusticia que lesiona el ejercicio de las libertades humanas; actuando la ley en el sentido de despertar la conciencia cívica, proporcionando a la sociedad los elementos que requiere para defenderse.

El derecho privado observa el principio de igualdad entre las partes, destacando que existe libertad de contratación, sin embargo el Derecho Social contempla la presencia de desigualdades entre quienes contratan. Destaca el Derecho Proteccionista de la sociedad en desventaja que existiendo desigualdad entre los contratantes no puede haber equidad. Por ellos transforma las relaciones entre particulares por un hecho social afectado de intereses colectivo que justifica la participación del Estado.

Cabe señalar que la Ley Federal de Protección al Consumidor sus disposiciones son irrenunciables e imperativas derogando cualquier disposición opuesta, prevaleciendo sobre normas relativas a esta materia, siendo su cumplimiento obligatorio para: industriales, comerciantes, prestadores de servicio, empresas de participación estatal, organismos del estado, organismos descentralizados, en la medida en realicen actividades de distribución, comercio de bienes o prestando servicios.

**1.8. ARTÍCULO 1º Y SUS FRACCIONES I,II,III,VI,VII. QUE CONTIENE
LOS DERECHOS ELEMENTALES EN LAS RELACIONES DE
CONSUMO.**

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

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

“Son principios básicos en las relaciones de consumo:

“FRACCION I.- La Protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos y nocivos.”

Mediante la expedición de la Norma Oficial Mexicana, los productos que se expendan al consumidor deberán expresar los elementos, sustancias o ingredientes de que estén elaborados o integrados así como sus propiedades o características, fecha de caducidad, contenido neto y peso o masa drenados y demás datos relevantes en los envases, empaques, envolturas, etiquetas o publicidad, que incluyan los términos y condiciones de los instructivos y advertencias para su uso ordinario y conservación ;así como la forma y términos en que deberá incorporarse la información obligatoria correspondiente en los productos, procesos, métodos, sistemas o prácticas industriales o comerciales.

“FRACCION 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.”

La Procuraduría Federal del Consumidor, ha redoblado esfuerzos, fortaleciendo sus acciones para acercarse más al consumidor proporcionándole:

1.- ASESORIA:

- a) .- PREVENTIVA.- Difundiendo los derechos básicos de los consumidores, contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, que debe observar, vigilar y exigir antes de comprar un bien o contratar un servicio.
- b) .- RESOLUTIVA.- Brindando las opciones para hacer valer sus derechos cuando han sido afectados en sus intereses por un mal proveedor de bienes oprestador de servicios.

2.- ORIENTACION:

Sobre precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En resumen, en las nuevas circunstancias del mercado, la información es una herramienta natural e imprescindible para su ordenamiento. Por ello esta Institución se avoca a satisfacer las necesidades informativas de la sociedad; lo cual realiza a través de la difusión de propaganda, periódico semanal, revista mensual; fuentes informativas como la radio y televisión e incluso la propia Ley de Protección al Consumidor.

“FRACCION III.- La información adecuada y clara sobre los diferentes producto y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen.”

Ante la amplia variedad de un mismo producto que aparece y se oferta en el mercado y con el fin de darle a conocer la calidad de los productos la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)cuenta con Laboratorios que realizan el estudio de calidad

correspondiente llevándose a cabo una amplitud de estudio exhaustiva antes de dar a conocer al público consumidor los resultados respectivos que los ayuden a tomar en cuenta los resultados a la hora de elegir y planear sus compras.¹⁶

¹⁶ Periódico del Consumidor Nacional (Distribución gratuita) Datos levantados por PROFECO entre los días 6 y 16 de Mayo 1996.

“FRACCION VI .- El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos, y”

La Procuraduría siendo un organismo creado con un inminente sentido de beneficio e interés social, otorga las facilidades necesarias para que el ciudadano consumidor pueda no sólo hacer valer sus derechos sino además defender los mismos, de tal suerte tenemos que el reclamante acude al sector de esta institución que más le convenga tomándolo en cuenta la cercanía de su domicilio de trabajo, particular u otro; además de proporcionarse la asesoría adecuada y necesaria al caso concreto, una vez instaurada la reclamación, en la fase de la conciliación funge el conciliador, no sólo como mediador entre las partes a efecto de ventilar el conflicto que se plantea, sino además como su abogado pugnado no se transgredan los derechos que como consumidor tiene.

“FRACCION VII.- La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales...”

De nueva cuenta, insistiendo sobre la base de que la Procuraduría tiene como finalidad vigilar y proteger los derechos e intereses de los consumidores, se ejerce un amplio control sobre la información o publicidad relativa a bienes o servicios la cual deberá ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por su inexactitud. Y para el caso de que se configure esta conducta en el prestador de bienes o servicios la Procuraduría tiene la facultad de ordenar al proveedor la suspensión de la publicidad que viole las disposiciones de esta Ley; realice la publicidad correctiva en la forma que se estime suficiente e imponer las sanciones correspondientes en términos de esta Ley. Y por lo que corresponde a las prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios. En términos de lo establecido por el artículo 90 de la ley Federal de Protección al Consumidor, no serán válidas y se tendrán por no puestas; sin perjuicio de las sanciones contempladas en la Ley invocada a las que se hubiere hecho acreedor y que se encuentran previstas en la Sección Cuarta de la Ley en comento.

1.9 MARCO JURIDICO QUE RIGE LAS RELACIONES DE CONSUMO Y LAS FUNCIONES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

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

Siendo por ende el objeto primordial de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y como consecuencia, de la misma Procuraduría Federal de Consumidor el promover y proteger los derechos del consumidor procurando ante todo la equidad y seguridad jurídica entre las partes estando éstas además sujetas a normas imperativas y su cumplimiento ya no dependerá de la decisión caprichosa de cualquiera de ellas sino que hay una intervención activa del propio Estado para vigilar la observancia de las normas por medio de las diversas fases administrativas que deberán regir el procedimiento de conformidad y con estricto apego a la ley de Protección al Consumidor.

Ahora bien, para la aplicación y vigilancia de las disposiciones legales, a falta de competencia específica de determinada dependencia del Ejecutivo, corresponderá a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial debiendo expedir ésta las Normas Oficiales Mexicanas previstas por la Ley Federal de Protección al Consumidor la que vigilará su cumplimiento y sancionara la falta del mismo.

Asimismo, auxiliarán en la aplicación y vigilancia de la Ley, las autoridades Federales, Estatales y Municipales, lo anterior de conformidad con lo preceptuado por el artículo cuarto de la Ley en comento.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, como ya se indicó, tiene como objetivo principal, el regular las relaciones entre proveedores de bienes y servicios y consumidores; procurando proteger a estos últimos contra posibles abusos e irregularidades surgidas en los

tratos comerciales, por lo que para tal fin se determinó la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), la que tiene funciones de autoridad administrativa y esta encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor debiendo procurar ante todo la equidad y seguridad jurídica entre las partes; siendo ésta un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio deberá apegarse además a la normatividad contemplada no solo en la propia ley sino su reglamento y estatutos.

Siendo que la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO) reúne las características señaladas y encontrándose dentro del grupo de organismos descentralizados en función a los servicios que presta, es decir siendo el principal de ellos el representar a la población consumidora para la defensa de sus derechos o intereses ante personas físicas o morales de carácter público y privado que proveen de bienes o servicios y, en igual sentido, ante autoridades jurisdiccionales previo mandato cuando se tratan de intereses colectivos desempeñando una función específica de servicio social.

Ante este organismo se puede acudir como un enlace con las autoridades competentes en el caso de delitos o infracciones no previstas en la propia ley. (dicha circunstancia no obstante encontrarse contemplada en la ley de la materia, por lo regular no se lleva a la práctica), es decir, se señala como ejemplo la circunstancia de que al momento de comparecer las partes a audiencia de conciliación se observe, quedando además debidamente acreditado que alguna de ellas incurrió en falsedad de declaraciones ante la autoridad, y no obstante que el artículo 24 de la ley en estudio establece que la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene entre otras la atribución de denunciar ante el Ministerio Público los hechos que sean constitutivos de delito y sean de su conocimiento. (fracción XVII).

La Procuraduría inicia sus actividades como organismo autónomo el día 5 de febrero de 1975 con domicilio en la ciudad de México y con facultad de establecer delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes en otros lugares

de la República contando con Recursos Humanos cuyas relaciones de trabajo son reguladas por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del artículo 123 Constitucional, prestando sus servicios los trabajadores en virtud del nombramiento correspondiente, a lista de raya (trabajadores temporales), por obra determinada o por tiempo fijo quedando sujetos al cumplimiento de los deberes inherentes y a sus consecuencias conforme a la ley.

Lo antes comentado queda debidamente apreciado en el artículo 24 de la Ley Federal al Consumidor que señala lo siguiente:

**“ARTICULO 24.- LA PROCURADURIA TIENE LAS SIGUIENTES
ATRIBUCIONES:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“X.- Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos.

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

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

“XIII.- Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor, y a la vez evitar duplicación de funciones;

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

“XV.- Registrar los Contratos de Adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de Contratos de Adhesión;

“XVI.- Procurar la solución de las diferencias de consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta Ley;

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

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

“XIX.- Aplicar las sanciones establecidas en esta Ley;

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

“XXI.- Las demás que le confieran esta Ley y otros ordenamientos. “

Asimismo “La Procuraduría contará con las siguientes unidades administrativas:

1. Oficina del Procurador
2. Subprocuraduría de Servicios al Consumidor;

3. Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia;
4. Subprocuraduría Jurídica
5. Coordinación General de Investigación y Divulgación;
6. Coordinación General de Administración;
7. Unidad de Programa del Sector Social;
8. Contraloría Interna;
9. Unidad de Comunicación Social;
10. Dirección General de Coordinación de Delegaciones;
11. Dirección General de Quejas y Conciliación;
12. Dirección General de Arbitraje y Resoluciones;
13. Dirección General de Organización de Consumidores;
14. Dirección General de Verificación y Vigilancia
15. Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales;
16. Dirección General Jurídica Consultiva;
17. Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;

18. Coordinación de Investigación;
19. Coordinación de Publicaciones;
20. Coordinación de Radio y Televisión;
21. Coordinación de Educación para el Consumo;
22. Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
23. Dirección General de Recursos Humanos y Materiales; y
24. Delegaciones.

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

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

El principal objetivo es otorgar a las delegaciones facultades suficientes para que puedan resolver en el propio lugar en el que se generan todos los requerimientos de atención de quejas, denuncias y arbitraje y demás que exijan la participación de la Procuraduría Federal del Consumidor en cada una de las entidades de la República. Con la desconcentración las oficinas centrales de la ciudad de México se convierten en áreas normativas, orientadas a evaluar y regular el trabajo general de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mientras que las delegaciones se transforman en organismos operativos con alto grado de confiabilidad y eficiencia, ya que cuentan con recursos suficientes y personal capacitado, con equipos de cómputo y sistemas para aumentar su productividad, con instalaciones adecuadas a la demanda del público.

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

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

1.10 ORIGEN Y SURGIMIENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Sus características como organismo descentralizado, personalidad jurídica, patrimonio propio, funciones de autoridad administrativa y su función social.

CREACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor fué expedida por una Ley del Congreso, de conformidad con el artículo 73 fracción X de la Carta Magna: creando dentro de su capítulo segundo a la Procuraduría Federal del Consumidor.

En el artículo 20 de la ley de la materia que nos ocupa en este estudio se establece; “ que la Procuraduría Federal del Consumidor, es un organismo descentralizado, que tendrá personalidad jurídica y patrimonio propio, o sea que los bienes que integran al mismo son aportados por el Ejecutivo Federal como se plasma en la Ley, y especialmente hace referencia a que se trata de un organismo descentralizado de servicio social, y su creación obedece a promover y a proteger a la población consumidora en sus derechos e intereses ”.

De acuerdo con la definición anterior se destacan los siguientes elementos:

- a) Organismos descentralizado
- b) De servicio social
- c) Con funciones de autoridad
- d) Personalidad jurídica y patrimonio propio

a.- ¿ ORGANISMO DESCENTRALIZADO?

Para poder entender que es un organismo descentralizado es necesario, analizar aunque muy superficialmente, la integración de la Administración Pública.

De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos “el supremo poder de la Federación se divide, para su ejercicio, en legislativo, ejecutivo y judicial”. Sin embargo, de acuerdo al tema que se analiza sólo nos interesa la función administrativa que realiza uno de esos poderes, que es el ejecutivo; el cual tiene su

propia estructura, con características particulares, de acuerdo con las necesidades que le plantea su funcionamiento.

“El funcionamiento de esta organización hace necesaria la utilización de diferentes formas de estructuración, de acuerdo con las necesidades y fines que se proponga la administración. Estas formas de organizar se determinan en base a consideraciones, políticas y técnicas, en razón de la independencia de los órganos y a la especialidad de la materia de que deban conocer”.¹⁷

El artículo 90 Constitucional dispone que “ La Administración Pública Federal será centralizada y Paraestatal conforme a la Ley orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos y definirá las bases generales de creación de las Entidades Paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación.

Asimismo la Administración Pública Paraestatal de conformidad con el artículo 1º tercer párrafo, 3º, 45, 46 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal se encuentra integrada por:

- 1.- Organismos Descentralizados.
- 2.- Empresas de Participación Estatal:
 - a) Sociedades Mercantiles.
 - b) Sociedades Nacionales de Crédito.
 - c) Organismos Auxiliares Nacionales de Crédito.
 - d) Instituciones Nacionales de Seguros y Fianzas.
 - e) Sociedades Civiles.
 - f) Asociaciones Civiles.

¹⁷ DELGADILLO Gutierrez, Luis Humberto. ELEMENTOS DE DERECHO ADMINISTRATIVO.- Editorial Limusa, S. A. de C.V. México, 1996, pág. 87.

3.- Fideicomisos

Una vez ubicados los organismos descentralizados dentro de la Administración Pública Federal, profundizaremos respecto a los mismos, toda vez que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal.

Señala Andrés Serra Rojas que: “Por organismos descentralizados entendemos aquéllos creados por el Estado para realizar fines específicos, sin desligarse de la orientación gubernamental, ni de la unidad financiera del mismo, se procura asegurar su autonomía orgánica y financiera, dándole los elementos necesarios para su desenvolvimiento y los controles para mantener su unidad y la eficacia de su desarrollo, sobre la base de la constitución de un patrimonio con bienes de la Federación para la prestación de un servicio público o la realización de otros fines de interés general.”¹⁸

Para Gabino Fraga: La descentralización administrativa ha obedecido, en unos casos, a la necesidad de dar satisfacción a las ideas democráticas y a la conveniencia de dar mayor eficacia a la gestión de intereses locales, para lo cual el Estado constituye autoridades administrativas cuyos tutelares son los mismos individuos cuyos intereses se van a ver comprometidos con la acción de dichas autoridades. En otros casos la naturaleza técnica de los actos que tiene que realizar la Administración, la obliga a sustraer dichos actos del conocimiento de los funcionarios y empleados descentralizados y los encomienda a elementos que tengan la preparación suficiente para atenderlos. Por último ocurre con frecuencia que la administración se descarga de alguna de sus labores, encomendando facultades de consulta, de decisión o de ejecución a ciertos organismos constituidos por elementos particulares que no forman parte de la misma administración”:¹⁹

¹⁸ SERRA Rojas, Andrés. DERECHO ADMINISTRATIVO., Editorial Porrúa, S.A., México, 1996, pág. 595-596.

¹⁹ FRAGA, Gabino. DERECHO ADMINISTRATIVO, Editorial Porrúa, S.A., México, 1994, pág. 202.

El artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal , dispone que: “Son organismos descentralizados las entidades creadas por la ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cualquiera que sea la estructura legal que adopten”.

Son tres los requisitos esenciales para que un organismo descentralizado exista, a saber:

1.- PERSONALIDAD JURIDICA.- La cual se adquiere a través de una Ley del Congreso de la Unión o de un Decreto del Ejecutivo Federal.

2.- PATRIMONIO constituido total o parcialmente por aportaciones del Gobierno Federal.

3.- UN OBJETO específico determinado, de servicio público o social.

De tal forma que de acuerdo al primer requisito, la Ley Federal de Protección al Consumidor fue expedida por una Ley del H. Congreso de la Unión, creándo dentro de su capítulo segundo a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Asimismo, de conformidad con el segundo requisito el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que la mencionada Procuraduría tendrá patrimonio propio, dentro del cual los bienes que integran al mismo, de acuerdo con el artículo 23 de la citada ley , también se encuentran los recursos que directamente le asigna el presupuesto de la Federación.

Y por último, de acuerdo al tercer requisito, la Procuraduría Federal del Consumidor, al consignar dentro de sus atribuciones la de representar a los consumidores y aplicar las medidas necesarias contempladas dentro de la misma ley de referencia para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores,

así como representar a estos últimos ante las autoridades jurisdiccionales y administrativas, está desempeñando una función específica de servicio social.²⁰

Abundando en lo antes señalado, y en base a lo anterior, la descentralización ha adoptado tres modalidades diferentes que son:

a) Descentralización por región:

b) descentralización por servicio; y

c) Descentralización por colaboración:

a) La descentralización por región consiste en establecer una organización administrativa destinada a manejar los intereses colectivos que corresponden a la población establecida en una determinada circunscripción territorial.

b) La descentralización por servicio señala, que es cuando el Estado tiene encomendada la satisfacción del orden general, requiere procedimientos técnicos sólo al alcance de funcionarios que tengan una preparación especial.

c) La descentralización por colaboración crea una modalidad particular del ejercicio de la función administrativa con características específicas que la diferencian de los otros tipos de descentralización en forma notable. La descentralización en cuestión se da cuando el Estado adquiere mayor atención en la vida privada y que es en consecuencia cuando se presentan más problemas y cuyo desahogo requiere de una preparación técnica de la cual carecen los funcionarios políticos y los empleados. Es en base a esta situación que se impone a autorizar a organizaciones privadas su colaboración en la participación en el ejercicio de la función administrativa.

²⁰ Gabino Fraga, Derecho Administrativo, Edit, Porrúa, S.A. 162 Edición. 1995 p.p. 202 a 204.

Por esta causa la descentralización por colaboración viene a ser una de las formas del ejercicio privado de las funciones políticas.

Este tipo de descentralización por colaboración, se debe distinguir entre la Organización del Estado y de los particulares, no obstante que estos, en ocasiones realicen actividades de interés público, al respecto, Acosta Romero opina que: “ es muy discutible y dudoso que se considere como una forma de organización descentralizada de la Administración Pública ”.²¹

Asimismo, y en relación a las organizaciones descentralizadas por servicio Serra Rojas, dice: “La descentralización de una institución debe imponerse siempre por el Estado y en base a una Ley expedida por el Congreso de la Unión es decir por normas de carácter general, formal y materialmente Legislativas. Siendo que las formas de la descentralización por servicio obedecen a razones de orden técnico, financiero y funcional, que descarga a la administración de nuevas tareas y no a cuestiones políticas como en la descentralización administrativa territorial o por región.”²²

“La descentralización tiene como meta disminuir los efectos derivados de que sólo un órgano desahogue todas las funciones administrativas que corresponden al Estado”.²³

Dice Acosta Romero que la descentralización administrativa se da cuando se crean organismos con personalidad jurídica propia mediante disposiciones legislativas, para realizar una actividad que es facultad del Estado o que es de interés público. Para desarrollar:

- 1.- Actividades que competen al Estado.
- 2.- Y que son de interés general.
- 3.- A través de organismos creados especialmente para ello dotados de:

²¹ Acosta Romero Miguel, Teoría General del Derecho Administrativo, edit. Porrúa, edic 52 Mis. 986 pág. 283

²² Serra Rojas Andrés, Derecho Administrativo, Editorial Porrúa S.A. México 1997. pp 595. 596.

²³ Villegas Basavilbazo Benjamín, Derecho Administrativo, edit, Porrúa S.A. 3ª Edic. 1974 p.p 104 y 105

- a) Personalidad jurídica
- b) Patrimonio propio
- c) Régimen jurídico propio

“La mayoría de los organismos descentralizados desarrollan una actividad político administrativa y en cuanto a los funcionarios públicos que lo integran también tienen ese carácter, ya que el Ejecutivo Federal es el que hace su nombramiento, así mismo acudirán al Congreso cuando se les requiera, con la finalidad de dar información relacionada con asuntos derivados del organismo que dirigen o se discuta alguna ley de su rama (art. 93 constitucional)”²⁴

Acerca del concepto de organismo descentralizado y acorde con la opinión de Acosta Romero, observamos las siguientes características:

1. Son creados, por un acto legislativo, es decir la ley del Congreso de la Unión, o por decreto del ejecutivo.
2. Observa régimen jurídico propio:
3. Tienen personalidad jurídica propia que le es otorgada por el acto legislativo.
4. Denominación;
5. La sede de las oficinas y dependencias y ámbitos territorial;
6. Observa órganos de dirección administración y representación.
7. Cuenta con una estructura administrativa interna;
8. Asimismo con patrimonio propio;
9. Objeto;
10. Finalidad.

En consecuencia, y antes de analizar si la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con los requisitos de organismo descentralizado desde el punto de vista jurídico, se analizará que expresa la ley al respecto:

²⁴ Acosta Romero. Teoría General...op. cit. P. 290

Ya que la Ley Federal de Entidades Para Estatales, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986, y de acuerdo con su artículo tercero de su aplicación excluye a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Por otra parte esta ley en su capítulo II, artículo 14 establece: " Son organismos descentralizados los entes jurídicos creados conforme a lo dispuesto por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y cuyo objeto sea:

1. El desahogo de actividades correspondientes a las áreas estratégicas o prioritarias;
2. La prestación de un servicio público o social; o
3. Que se obtengan o apliquen recursos con fines de asistencia o seguridad social.

En tal virtud se analizara si la Procuraduría Federal del Consumidor reúne las características ya mencionadas.

Como quedó asentado con anterioridad la ley que se analiza fué creada por la ley del Congreso de la Unión, con facultades del artículo 73 fracción X de la Constitución.

La misma Ley de Protección al Consumidor en su artículo 20 establece que tendrá personalidad jurídica propia y patrimonio propio, los cuales les será otorgados por el Gobierno Federal.

Se enuncia en el artículo 22 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que en el domicilio de la Procuraduría será el de la ciudad de México y se establecerán delegaciones en todos y cada uno de los estados así como en los lugares que se consideren necesarios.

De lo expresado, se puede concluir que la Procuraduría Federal del Consumidor reúne los requisitos señalados de acuerdo con lo expresado por Acosta Romero, situándose dentro del supuesto de organismos descentralizados desde un punto de vista teórico y legal. De igual forma y con todas las características que se han señalado sobre la naturaleza

jurídica de la Procuraduría esta reúne todos los requisitos propios de una autoridad como se corroborara con la explicación siguiente:

¿ES UNA AUTORIDAD LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR?

Al respecto, señala al maestro Ignacio Burgoa que “autoridad es el órgano estatal investido de facultades de decisión y de ejecución, y, en general de hechos jurídicos con trascendencia particular y determinada, de una manera imperativa”.²⁵

“La Suprema Corte de Justicia de la Nación establece para efecto del amparo, que el término autoridad corresponde a todas aquellas personas que disponen de la fuerza pública, ya sea legales, ya sea de hecho, y que por lo tanto, estén en posibilidad material de actuar como individuos que ejercen actos públicos por el hecho de ser pública la fuerza con la que disponen”.²⁶

Gabino Fraga señala que Cuando las facultades otorgadas a un órgano contienen el poder de decisión y ejecución, es decir la facultad para realizar actos de naturaleza jurídica que afectan la esfera social de los particulares y de imponer a esto su determinación, se tiene el concepto de autoridad.

En tal virtud, puede afirmarse que la Procuraduría Federal del Consumidor si es una autoridad, toda vez que esta dotada de la facultad de decisión y ejecución y la misma cuenta con el auxilio de la fuerza pública, como se manifiesta principalmente en lo provisto por el artículo 125 de la ley en comento que señala: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley y además disposiciones derivadas de ella serán sancionadas por la Procuraduría .

²⁵ Burgoa Ignacio. El Juicio de Amparo. 5ª edic. Edit. Porrúa S.A. México. 1996, p.p. 298 y 299

²⁶ Tesis Jurisprudencial núm 74 legible en la pág 115 del apéndice del seminario judicial de la federación fallos de 1917 a 1965

“Artículo 126 las infracciones a lo dispuesto por los artículos 11, 15... Serán sancionadas con multas de una hasta...”

“Artículo 127.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7,13... Serán sancionados por multas hasta por un equivalente de una a mil quinientas veces...”

“Artículo 128.- Las infracciones... serán sancionadas con multas por el equivalente de una a dos mil quinientas veces...”

“En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura del establecimiento hasta por 15 días...”

“Artículo 129.- En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas...”

Asimismo el maestro Fraga afirma que “los órganos de la administración que tiene el carácter de autoridades, puede contener en sus facultades las de decisión y ejecución aunque sus determinaciones se hagan efectivas por otro órgano diferente”.²⁷

Sobre el particular se comentara que la Procuraduría Federal del Consumidor, ejerce sus atribuciones de decisión y ejecución con ciertas limitaciones de competencia, toda vez que la ejecución con multas las realizara a través del órgano fiscal correspondiente, en cambio, las clausuras las ejecuta por conducto de su Dirección General de Apoyo Técnico, cuando se quebranta especialmente lo que se establece en el artículo 128 párrafo segundo de la ley.

Así como el arresto administrativo, hasta por 36 horas cuando se viola lo dispuesto por el artículo 128 y del cual a la fecha no se tiene antecedentes que dicha Procuraduría haya ejercido esta facultad.

²⁷ Fraga Gabino, *Derecho Administrativo op. Cit.* P.325

En conclusión tenemos que este ejercicio de la facultad de ejecución de la Procuraduría Federal del Consumidor es directa o subrogada, es decir entendiéndose por las primeras, las que efectúa la propia Institución (clausuras) y subrogada las que ejercita otra autoridad.

PERSONALIDAD JURIDICA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Para poder hablar acerca de la personalidad jurídica que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor, es necesario definir lo que significa.

Para el Maestro Cipriano Gómez Lara la personalidad jurídica es:

“... La idoneidad para ser sujeto de derechos y obligaciones y que implica la concurrencia de una serie de atributos, llamados atributos de la persona, por ejemplo, el nombre, el domicilio... el patrimonio, etc. Debe hacerse notar que todas estas características de la persona, le son conferidas por atribuciones normativas; y si es apta para recibir las se dice que tiene personalidad...”²⁸

Ahora bien, la personalidad jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor será representada por el Procurador de esta Institución, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, artículo 5 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como el artículo 5 del Estatuto Orgánico de dicha Institución, que a la letra dicen:

Artículo 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

“El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

I. Representar legalmente a la Procuraduría...”

²⁸ Gómez Lara, Cipriano. Teoría General del Proceso. 8a. ed. Editorial Harla. México. 1990. p. 260.

Artículo 5 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor:

“La representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competan a la Procuraduría, corresponde al Procurador, quien para la mejor coordinación y desarrollo del trabajo podrá delegar atribuciones en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo, de acuerdo con lo que establezca el Estatuto Orgánico de la Institución o mediante acuerdos que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación”.

Artículo 5 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor:

“Competencia del Procurador. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 27 de la ley, corresponde al Procurador la representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría; para su distribución y el desarrollo del trabajo se estará a lo previsto en el Reglamento y este Estatuto Orgánico.”

Ahora bien, como el Procurador es el representante legal de dicha Institución, es preciso señalar las atribuciones que la Ley le confiere:

Artículo 27: “El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Representar legalmente a la Procuraduría;
- II. Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría, señalándole sus funciones y remuneraciones;
- III. Crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el estatuto orgánico;
- IV. Informar al Secretario de Comercio y Fomento Industrial sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;
- V. Proponer el anteproyecto del presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;

- VI. Aprobar los programas de la entidad;
- VII. Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto, reducir las o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; observando en todo momento lo dispuesto por el artículo 132 del presente ordenamiento;
- VIII. Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación;
- IX. Fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría;
- X. Expedir el Estatuto Orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del Secretario de Comercio y Fomento Industrial; y
- XI. Las demás que le confiera esta ley y otros ordenamientos.”

PATRIMONIO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Para hablar del patrimonio de la Procuraduría Federal del Consumidor, es necesario definir el patrimonio. Para el Maestro Cipriano Gómez Lara es:

“Patrimonio se entiende como una universalidad jurídica, como un conjunto de bienes, derechos y obligaciones apreciables o estimables en dinero, que son atribuibles a una persona...”²⁹

Dentro del artículo 23 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se establece que la integración del patrimonio de la Procuraduría Federal del Consumidor, dicho precepto establece que:

Artículo 23: “El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:

²⁹ Gómez Lara Cipriano, *Ibidem* p. 166.

- I. “Los bienes con que cuenta;
- II. “Los recursos que directamente asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación;
- III. “Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal;
- IV. “Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la ley de la materia; y
- V. “Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal.”

De esta, forma vemos como se encuentra conformado el patrimonio de la Procuraduría Federal del Consumidor.

FUNCION SOCIAL DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Las Instituciones están llamadas a desempeñar un papel fundamental, a través de ellas deben promoverse relaciones sociales más justas.

La persistencia o el surgimiento de problemas en el país no debe conducir a la descalificación de las Instituciones sino al contrario. Muchas de ellas, las más importantes y sólidas, son aquellas que se constituyeron en factor de solución de conflictos que, de otro modo, habrían puesto en riesgo la viabilidad misma de la nación. Al igual que en el pasado, la evolución de la sociedad exige ahora que la red institucional se actualice, se despliegue y camine al lado de la población para responder a las nuevas realidades.

Las instituciones provenientes del derecho social mexicano entrañan un valor que las convierte en el ámbito natural de acción ciudadana para alcanzar mayores niveles de desarrollo. Por su amplitud e interlocución directa con la población, estos organismos son, de hecho, el eje de la Reforma Social; sólo mediante su fortalecimiento constante, las labores que se desarrollen podrán penetrar hasta el origen de la multifacética demanda consumidora.

La Procuraduría Federal del Consumidor busca acercarse, en su desempeño cotidiano, cada vez más a los requerimientos sociales, abriendo mayores espacios de participación para que a través de un ejercicio de responsabilidades compartidas entre la autoridad y la población, se eliminen y prevengan los problemas derivados del consumo. La PROFECO reconoce el valor, oportunidad y eficacia de la acción ciudadana como el mejor instrumento para lograr relaciones de consumo equitativas y con plena seguridad jurídica.

Asimismo, en una sociedad que se caracteriza por la existencia de grandes desequilibrios económicos y sociales, nada hay más importante para 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 del derecho social es el de procurar el equilibrio económico entre las clases sociales y, la reivindicación de los grupos de población marginados en sus derechos humanos económicos y sociales.

Capítulo II

*La Conciliación como Figura Jurídica
Administrativa que ejerce la Procuraduría
Federal del Consumidor al Amparo de la
Ley.*



CAPITULO II

LA CONCILIACION COMO FIGURA JURIDICA ADMINISTRATIVA QUE EJERCE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR AL AMPARO DE LA LEY

2.1.-LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

2.1. a.- CONCEPTO .

Es un conjunto de normas bilaterales, externas y heterónomas que tienden a regular las relaciones comerciales y de prestación de servicios entre consumidores y proveedores de bienes y servicios (entra en vigor el 5 de febrero de 1976, sufriendo reformas con posterioridad las que tuvieron como finalidad el mejorar las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor así como agilizar el procedimiento administrativo que se ventila ante esa autoridad, lo que redundará obviamente en beneficio a la solución de los problemas que plantea diariamente el reclamante.

2.1. b.- ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

La humanidad a través de la historia, siempre ha necesitado de productos y servicios para su subsistencia, las sociedades primitivas en la prehistoria , sólo producían lo indispensable para su uso personal o familiar , el trueque satisfacía las necesidades del que cambiaba sus cosas o productos , como del que los recibía a cambio de lo que el primero requiriese; resultando un tanto difícil que coincidiesen unos y otros , con los objetos cambiables de acuerdo a sus necesidades .

El hombre producía flechas, las cambiaba por pieles, por semillas o por semillas o por objetos de barro que él necesitaba para su propio consumo... Cuando el hombre

adquirió bienes no para consumirlos , sino para cambiarlos por otros, realizó el comercio en sentido moderno, por que se colocó en situación de intermediario entre quienes tenían bienes que deseaban cambiar por otros, y los que necesitaban adquirir los bienes que se ofrecían a cambio.

Como consecuencia de lo anterior, se puede asegurar que el comercio, existió desde aquéllos tan remotos tiempos de que data la existencia del hombre, época en que moneda o medida alguna de valores no existía.

A medida que el comercio se fue incrementando, se acrecentaba la necesidad de buscar algo que pudiera ser útil como medida común de valor , esto es, la moneda cuyos orígenes son las cosechas, la sal las telas de algodón y el ganado, empleando para ello más tarde los metales como el oro, la plata, el cobre, el hierro y el estaño, aunque no en la forma actual, pues eran piezas toscas y aformes, pero que finalmente, esto fue lo que desplazó al trueque. Podría fijarse la historia del consumo, en el momento en que el hombre efectúa la conversión basada en las reservas de objetos que han de durarle toda una vida , a la de la seguridad de poder cambiar continuamente de objetos y poder reponer sus reservas consumistas, el tránsito coincide aproximadamente por los cambios producidos a raíz de la etapa industrial, estos factores configuraban ya lo que habría de ser la sociedad consumista. La satisfacción del consumo da la medida para valorizar todo el proceso de la producción, sólo respecto al consumo final es como cobra importancia todo el proceso económico.

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

importantes. En consecuencia la gran mayoría de los consumidores encuentran difícil valorizar las diferencias entre los diversos y servicios, ni tampoco determinan sus necesidades.

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

Consumidor por consiguiente, es la víctima que sufre asechanzas, de los que trabajan para convertirlo en su cliente habitual y ocasional. Este asedio al que se somete, le impone la necesidad de convertirse en vigilante alerta para que pueda ejercer libremente su capacidad de escoger. Lamentablemente, en la realidad no siempre los consumidores reciben bienes y servicios en las condiciones y características que les son ofrecidos, provocando con ello reacciones molestas, decepción y frustración; En muchos casos la incapacidad de ciertos bienes y servicios para dar satisfacción en la medida supuesta y deseada derivó directamente de la contusión y del desconocimiento por parte de los consumidores de los bienes adecuados para satisfacer las necesidades que experimentan. En otros casos, los problemas emanan de los ofrecimientos falsos, incorrectos o exagerados acerca de los productos o de la existencia de prácticas comerciales viciosas o injustas que lesionan a los ingenuos consumidores, a los menos prevenidos y aún a los alertas. El consumidor se siente tentado, por el acoso de los vendedores y por la índole caprichosa de sus exigencias propias a hipotecar sus futuros ingresos sobre una elevada tasa de interés, a modo de obtener las mercancías en el momento mismo que las necesita. Por ejemplo, muchos compradores están convencidos de que el cobro que se les hace inicialmente es insignificante, en virtud de que

sus vendedores presentan a sus posibles clientes, antes de hacer el contrato unas cuentas amañadas del verdadero costo del crédito. Así se elude indicar con claridad las tasas de interés y todos los gastos que comprenden el crédito, sin ninguna información particular. Para las personas que no cuentan con suficientes recursos económicos, quizá sea ventajoso comprar a crédito, ya que, es el único modo en que pueden adquirir cosas caras y duraderas que en otra forma no obtendrían.

2.2.- ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CONCILIACION

En Grecia, la conciliación estaba regulada por la ley, teniendo los Tesmotetes el encargo de examinar los hechos, motivos del litigio y procurar convencer a las partes de que deberían transigir equitativamente sus diferencias.

En Roma la Conciliación no estuvo regulada por la ley, pero las Doce Tablas respetaban la avenencia a que hubieren llegado las partes y Cicerón la aconsejaba como acto de libertad digno de elogio y provecho para quienes la realizaban.

Asimismo en Roma la Conciliación adquiere su relevancia a través de la Institución del Pretor peregrinus que era el hombre más sabio elegido por el pueblo para que a través de él, los comerciantes resolvieran sus conflictos originados por los actos jurídicos de Consumo. Estos sabios eran buscados por los comerciantes que establecían sus operaciones a través de las ferias en todo el territorio Romano donde consumidores y proveedores mercaban y precisamente este Pretor peregrinaba de feria en feria escuchando y conciliando, resolviendo en convenios las controversias cotidianas.

Por otra parte, también el Cristianismo vino a dar a la Conciliación un nuevo impulso merced al espíritu de paz que lo anima.

En el fuero juzgo se haya la constitución del pacis adsertor que era enviado por el rey a las partes con intención de que las aviniera y socialmente era la conciliación muy aconsejada ante el tribunal de los Obispos, en la monarquía visigoda.

La conciliación fué regulada como permanente en el siglo XVIII y en el XIX, apareciendo primero con tal carácter en los pueblos del norte y adoptandose distintos sistemas, pues mientras en unos países como en Francia y en España, se declaró obligatorio el intentarla como requisito previo a todo juicio declarativo, en otros fué potestativo de las partes el intentarla o no. En general, la conciliación se encomendó al juez, pero mientras en unas legislaciones, como en Alemania, este juez era el mismo a quien correspondía el conocimiento del negocio en primera instancia, en otras como en Francia y en España, fué un juez distinto. Por lo que a España se refiere, se introdujó la conciliación, con carácter permanente y necesario y como previa para entablar cualquier juicio, por la Constitución de 1812...”¹⁷

La conciliación para el maestro Rafael de Pina es:

“El acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya incoado. (sin correr todos los trámites que, en otro caso, serían precisos para concluirlo)”¹⁸

CONCEPTO

La palabra en su raíz Latina significa componer, ajustar los ánimos de quienes están opuestos entre sí; es ponerse de acuerdo sin necesidad de un juicio, tiene lugar entre dos o mas partes que tienen conflictos entre sí, y de las cuales una, que dentro de la Procuraduría se distingue como consumidor, trata de entablar una reclamación contra otra, que sería el Proveedor, pero no deberá existir confusión, ya que la Conciliación puede presentarse no

¹⁷ PALLARES, Eduardo. DICCIONARIO DE DERECHO PROCESAL CIVIL. Editorial Porrúa. S.A., México 1992. pág. 168.

¹⁸ DE PINA, Rafael y de Pina Vara. Rafael., Op. cit., pág. 178.

sólo antes del Juicio sino aún durante el procedimiento que es lo que la Procuraduría busca de principio a fin.

“Piero Calamedrei, encuentra en la Conciliación el concepto fundamental del Sistema de la Legalidad, según el cual el Estado considera como normal y deseable que los mismos ciudadanos sepan entender por sí solos el Derecho que regula sus relaciones; la función conciliatoria debe ayudar a los particulares no a prescindir del derecho, sino a encontrar por sí sólo el propio Derecho.

La palabra en su raíz latina significa componer, ajustar los ánimos de quienes están opuestos entre sí; es ponerse de acuerdo sin necesidad de un juicio, tiene lugar entre dos o mas partes que tienen conflictos entre si, y de las cuales una, que dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, se distingue como consumidor, trata de entablar una reclamación contra otra, que sería el Proveedor, pero no deberá existir confusión, ya que la Conciliación puede presentarse no sólo antes del Juicio sino aún durante el procedimiento que es lo que la Procuraduría Federal del Consumidor busca de principio a fin.

“Piero Calamedrei, encuentra en la Conciliación el concepto fundamental del sistema de la legalidad, según el cual el Estado considera como normal y deseable que los mismos ciudadanos sepan entender por sí solos el Derecho que regula sus relaciones; la función conciliatoria debe ayudar a los particulares no a prescindir del derecho, sino a encontrar por sí sólo el propio Derecho.

“Generalmente, cuando surge un problema entre proveedor y consumidor, las partes buscan llegar a un arreglo y cuando éste no es posible, acuden ante la Procuraduría Federal del Consumidor, a veces por indicaciones del mismo proveedor”.¹⁹

¹⁹ Moreno Sánchez, Guillermo. La Conciliación y el arbitraje en la ley Federal de Protección al Consumidor. El foro. México. 1978 Pág. 71.

2.3. NATURALEZA JURIDICA DE LA CONCILIACION

Uno de los mayores problemas que se dan en nuestro país, es el de consumo o de prestaciones de determinados servicios, de ahí la necesidad de diseñar un esquema jurídico y administrativo que auspiciará el encuentro de un órgano de prevención, de equilibrio y a la vez de especial dinamismo encargado de la depuración de las anomalías que se dan a diario entre proveedores o prestadores de servicios y, consumidores, que interviniera además, de manera constructiva, ofreciendo caminos para llegar a la solución de la conflictiva social, para poner fin a sus diferencias, esto hizo que surgiera a la vida la Procuraduría Federal del Consumidor, esta es una instancia especializada exclusivamente para tratar la problemática que se presente en la compra-venta de bienes y la prestación de servicios, cuya acción se extiende a toda la República Mexicana, por su carácter de federal, descentralizando sus facultades en Delegaciones que para tal efecto fueron creadas, o sea, encargadas de velar por la cabal aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, protegiendo, asesorando y representando a la población económicamente débil, que en el caso concreto, que ahora nos ocupa, son los consumidores que de una u otra forma, somos todos los habitantes del país.

Al respecto, como hemos analizado, la base fundamental para lograr dirimir los intereses de las partes, a falta de facultades específicas en la Ley Federal Protección al Consumidor, es la conciliación voluntaria, y al respecto, nos dice Carnelutti "...la conciliación tiene la estructura de la mediación, ya que se traduce en la intervención de un tercero entre los portadores de los intereses en conflicto, con objeto de inducirles a la composición contractual ... El concepto de mediación, no desaparece por el hecho de que el conflicto de intereses asume la fisonomía de un verdadero litigio, puesto que la función del mediador no queda de manera alguna excluida del campo de la transacción, en que antes bien es sobre manera activa..."²⁰

²⁰ Carnelutti, Francisco. Sistema de Derecho Procesal Civil, traducción de Niceto Alcalá Zamora y Castillo y Santiago Sentis-Melendo. U.T.E.H.A. Argentina. Buenos Aires, 1944. Tomo I Pág. 203

Como hemos dicho la Conciliación, es una actividad que sirve a las partes para regular sus relaciones jurídicas, quien actúa como Conciliador, deberá, luego de conocer el fondo de la reclamación, y de conocer la postura del proveedor, así como de allegarse todos los medios idóneos, que considere necesarios proponer la solución que ajustándose a derecho, satisfaga las pretensiones del consumidor y a la vez, no lesione los intereses del proveedor o prestador de servicios, todo esto sin apartarse de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Pero como en todo, existen personas maliciosas, que actúan como consumidores y exageran sus pretensiones y piensan que por el hecho de presentar su reclamación les asiste la razón y ya se le ha reconocido y otorgado todos los beneficios de la ley, adoptando una postura netamente negativa ante el proveedor, obteniendo de este en la mayoría de los casos, una negativa total para dirimir sus intereses.

En otros muchos casos, los proveedores de bienes o de servicios, según se de el caso, tratan de desvirtuar los razonamientos del consumidor, entrando aquí, la función del Conciliador, como lo señala el artículo 113, que indica "...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.²¹ Por lo que debe centrar a los contendientes en lo que respecta a lo que les corresponde conforme a derecho para que estos, de manera totalmente voluntaria lleguen a un arreglo.

En otras ocasiones no comparecen los interesados directos, sino que nombran representantes, y con esto, se presentan otros problemas, ya que en muchas ocasiones carecen de instrucciones precisas para aceptar o rechazar alguna propuesta para celebrar un convenio y así, poner fin a la controversia, con esto, sólo se logra retardar el procedimiento

²¹ Ley Federal de Protección al Consumidor.

ya que se tendrá que dar una nueva fecha de audiencia. Al respecto, éste factor se da a menudo, pues la Ley Federal de Protección al Consumidor, no señala mayor requisito para acreditar la personalidad entre personas físicas, ya que solo indica que puede ser mediante carta-poder firmada ante dos testigos y en el caso de personas morales, se les requerirá poder notarial (artículo 109 de la Ley que regula la materia) por lo que en muchos asuntos, no comparece el afectado directo si no un representante de éste, haciendo esto, sólo para que no les impongan multas por su incomparecencia o la no presentación de algún documento, indicándole a su enviado que no actúe hasta no contar con su aprobación.

La conciliación, se ha confundido con la transacción, pero debe distinguirse ya que la primera, es como se da inicio a la labor del conciliador, mediante la cual, se debe concientizar a cada una de las partes, en cuanto a sus derechos y obligaciones contractuales para que voluntariamente diriman sus diferencias, tratando de evitar una contienda; en cambio, la transacción es negociar los puntos en discusión, celebrando un convenio que va a modificar lo contratado originalmente, generalmente va a representar un sacrificio de intereses por alguno de los contendientes. La conciliación en cualquier momento procesal, evita que las partes lleguen o extiendan el procedimiento.

Asimismo, es importante determinar la naturaleza jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor para encuadrarla en la rama del Derecho que le corresponde.

La Ley concibe a sus disposiciones, como establece en su artículo lo. de orden público e interés social, siendo entonces de naturaleza mixta, es decir, de Derecho Público y Social. Sin embargo, se ha tenido y con razón, la necesidad de encuadrarla en un nuevo Derecho, y éste ha sido el Derecho Social que ha surgido con mucha fuerza dentro del propio derecho.

Es importante recordar, respecto a la distinción entre Derecho Público y el Privado, principalmente, se han manifestado dos criterios distintos el más antiguo, teleológico, sostiene que el Derecho Público es el que protege los intereses generales, en tanto que el

Privado tutela los intereses particulares. Se ha calificado el Derecho Público como un derecho de mando y jerarquía y al Derecho Privado como un derecho de igualdad y libertad; de esta calificación podemos determinar que la Ley Federal de Protección al Consumidor pertenece al Derecho Público, en cuanto a sus normas son irrenunciables por los consumidores, no resultando válido lo dispuesto por las partes cuando se difiera de lo establecido en la ley.

Al respecto el maestro Sánchez Cordero dice "... el orden público económico de protección es la técnica jurídica mediante la cual el Estado puede ampliar o disminuir la libertad contractual, es decir, la posibilidad de determinar su contenido".²² ; como citare más adelante, la rama específica del Derecho Público a que corresponde la Ley de Protección al Consumidor, es al Derecho Administrativo, si bien matizado por otras características.

La citada Ley, encuadra en el Derecho Social definiéndose este por la maestra Chávez Padrón: "...el Derecho Social se traduce en un ordenamiento jurídico que reconoce la autonomía de un determinado grupo necesitado con características socioeconómicas, que se destaca con personalidad jurídica determinada, que rige su vida jurídica y garantizar la satisfacción de sus intereses"²³ . En esta materia el grupo social necesitado de protección lo es la clase consumidora, integrada en su mayoría por la población misma y en especial por los sectores desvalidos, que carecen de una instrucción para defender sus derechos de aquellas personas que abusan de ellos.

Comenta la Lic. Jiménez C.: "Las nuevas ramas del derecho social, dentro de las cuales podemos ubicar a la protección al consumidor, parten de la premisa de que los sujetos de las relaciones producción-consumo o patrón-trabajador, son desiguales y se encuentran en un plano de subordinación y desproporción. Por eso se expide todo un cuerpo jurídico tutelar del sujeto más débil o inferior a fin de poder elevarlo a un plano de igualdad frente a

²² Sánchez Cordero Dávila Jorge. Idem, Pág. 406.

²³ Chávez Padrón Martha. El Derecho Agrario en México, Edit. Porrúa, S.A. México 1991, Pág. 124.

su contra parte”.²⁴ ; la idea de nivelar las relaciones contractuales celebradas entre proveedores y consumidores, constituye la protección social a que alude la autora.

En la exposición de motivos de la iniciativa de Ley del Congreso de la Unión, el entonces titular del Ejecutivo Federal, expresó que era propósito de dicha Ley” ... trasladar al ámbito del Derecho Social la regulación de algunos aspectos de la vida económica. en particular de los actos de comercio, que tradicionalmente han sido registrados por disposiciones de Derecho Privado”...²⁵ ; considero no acertada esta aseveración por el hecho de que el Derecho Social, no debe acoger algunos aspectos de la vida económica que han sido regidos de diferente forma por el Derecho Privado, pues lo correcto es que deben de considerarse las cuestiones que encuadren del Derecho Social, sin contemplar ninguna que le corresponde al Derecho Privado, y sin invadir la competencia de éste, así tendremos una legislación congruente y ausente de contradicciones.

Algunos juristas, como Barrera Graf, han pretendido encuadrar las relaciones entre proveedores y consumidores como sujetos del Derecho Mercantil”...debemos sostener categóricamente que el derecho del consumidor forma parte del Derecho Mercantil ...” lo anterior es totalmente erróneo, pues como afirma la autora Jiménez C.,”... la Ley Federal de Protección al Consumidor recoge algunos preceptos que actualmente se encuentran dispersos en la legislación civil y mercantil” y “trata de dar unidad a esas normas y de ordenarles dentro de un mismo cuerpo legislativo en el que se imprime una nueva naturaleza al lado de muchas otras disposiciones que regulan con carácter social actos de comercio y relaciones entre particulares”. agregando en su comentario, “...la relación productor consumidor o bien, comerciante-consumidor, es en efecto una transacción de comercio ya que al menos tomando en cuenta un lado de la relación o sea la del productor, o intermediario, hay la intención o propósito de especulación y de obtener un lucro”.²⁶ ; es decir, no debe confundirse por ningún motivo la naturaleza social y de orden público de la

²⁴ Jiménez Codinach María de Lourdes. Protección al Consumidor. Jurídica Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana, México 1978.

²⁵ Barrera Graf Jorge, Idem, Pág. 182.

²⁶ Jiménez Codinach María de Lourdes. Ibidem. Págs. 329 y 331.

Ley Federal de Protección al Consumidor, con la regulación de operaciones mercantiles contempladas por otras disposiciones jurídicas y regidas por principios diferentes.

La Ley para proteger al consumidor forma dos principios constitucionales. El de la democracia y el de función social o derecho social.

La Constitución consagra como principio fundamental de nuestro sistema político al régimen democrático, entendiéndolo, no sólo bajo el concepto clásico o derecho del pueblo a definir y ejercer su gobierno, bajo un respeto absoluto a los derechos fundamentales de libertad e igualdad humana, es decir el derecho de las mayorías a ejercer el poder con un respeto profundo al derecho de las minorías a disentir, sino que el principio democrático también involucra lo que hoy se ha dado en llamar democracia social que se traduce en existencia de un régimen en el que el Estado se preocupa por tutelar a quienes requieren de la protección de la autoridad y por expedir normas imperativas que impidan que las desigualdades reales en lo económico o en lo social conduzcan a formas de subordinación que impidan el efectivo ejercicio de las libertades.

La Ley que nos ocupa es un ordenamiento que pertenece al derecho social y que regula las relaciones comerciales entre proveedores de bienes y servicios y de los consumidores de los mismos, y que fue expedida por el Congreso de la Unión en ejercicio de la facultad de legislar en materia de comercio que prevé la fracción X del artículo 73 constitucional.

De tal suerte, la naturaleza jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es mixta, pertenece por una parte al Derecho Público, específicamente al Derecho Administrativo; en cuanto el artículo 1o. en su párrafo segundo, establece que "...La aplicación y vigilancia en la esfera administrativa de las disposiciones de la presente Ley, a falta de competencia específica de determinada dependencia del Ejecutivo Federal, corresponderán a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a la Procuraduría Federal del Consumidor", y el artículo 57 alude a la aplicación de la Ley por parte de una

autoridad administrativa como lo es la Procuraduría Federal del Consumidor. Resultando entonces que no puede afirmarse que el derecho protector de los consumidores encuadre en el Derecho Mercantil, por pertenecer éste al Derecho Privado.

La Ley Federal de Protección al Consumidor goza de naturaleza propia en cuanto pertenece a la rama del Derecho Social caracterizada por su protección a grupos sociales débiles o económicamente desprotegidos que requieren de la tutela directa del Estado en la celebración de operaciones de consumo.

2.4.- LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SU FUNCION CONCILIADORA.

Dentro del procedimiento conciliatorio, previsto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, es importante mencionar a los que intervienen en él, como son el consumidor, proveedor y desde luego, el conciliador.

La figura del conciliador

¿Por que es importante la figura del conciliador?

Antes de dar una respuesta a esta interrogante en forma categórica y a través del comentario jurídico respectivo, se hace preciso hacer una reflexión de las cualidades o condiciones que desde una perspectiva particular, debe tener la persona que desempeña un puesto de esa naturaleza, toda vez que no es cosa fácil como a simple vista el observador común comprendería.

Efectivamente, el Conciliador como ser humano debe ser capaz de comprender y entender las posiciones y pasiones humanas y legales con que llegan las partes a su presencia, abundando, debe tener la cualidad de ubicarse en la posición de consumidor para el efecto de sentir las frustraciones por la pérdida o menoscabo de su patrimonio en forma

temporal que es lo que implica que haya pagado un servicio y que no se le haya realizado o un bien que no le haya sido entregado.

En el otro extremo debe ser capaz de sentir la imposibilidad humana o física que implica el no haber realizado el servicio o entregado el bien por virtud de situaciones que pueden ser de carácter económico, familiar o laboral; estas son las premisas fundamentales que debe observar.

En síntesis, el Conciliador deberá despojarse de posibles recuerdos que lo ubiquen en situaciones similares a la de alguna de las partes, ya que sin ello, le será difícil mantener una mente clara y lúcida al momento de proponer o exponer posibles soluciones a quienes por circunstancias específicas de carácter jurídico se ven inmersos en un conflicto administrativo de la naturaleza que nos ocupa.

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

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

Procedimiento conciliatorio

Se lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, es un conjunto de actividades previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor que tiene por objeto acercar a las partes (consumidor y proveedor) para que puedan terminar una controversia .

De acuerdo al capítulo XIII Sección Segunda numerales 111, 112, 113, 114, de la Ley arriba indicada, el procedimiento conciliatorio se fija en dos etapas: La primera, requerir al proveedor que rinda un informe por escrito; y la segunda, la audiencia de conciliación. En virtud de ser esta la primordial función y objetivo de la Procuraduría, el avenir los intereses de las partes en controversia, si tal situación se da desde la primera audiencia; la presentación del informe pasará a segundo término.

De no ser así la falta de este, es decir, del informe traerá como consecuencia la imposición de una medida de apremio (multa) y se señalará nueva fecha de audiencia de conciliación.

La Procuraduría Federal del Consumidor, es, en espíritu, esencialmente conciliadora, independientemente de las demás facultades que le atribuye la Ley Federal de Protección al Consumidor, por mencionar una entre ellas la de dar conocimiento a la autoridad competente cuando tiene evidencias notorias y palpables de la omisión de registro de sus trabajadores.

Busca ante todo el dirimir los intereses controvertidos entre las partes mediante el arreglo conciliatorio de los mismos.

2.5- LA IMPORTANCIA DE LA CONCILIACION EN LA RELACION PROVEEDOR CONSUMIDOR.

Como hemos dicho la conciliación, es una actividad que sirve a las partes para regular sus relaciones jurídicas, quien actúa como conciliador, deberá, luego de conocer el fondo de la reclamación, y de conocer la postura del proveedor, así como de allegarse todos los medios idóneos, que considere necesarios, proponer la solución que ajustándose a derecho, satisfaga las pretensiones del consumidor y a la vez, no lesione los intereses del proveedor o prestador de servicios todo esto sin apartarse de lo establecido en la Ley

Federal de Protección al Consumidor; siendo de vital importancia y menester tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Qué las pretensiones del consumidor se encuentran fundamentadas dentro del campo del derecho, esto es que el consumidor que está presentando la queja es por que tiene derecho a ella.
- b) Que el consumidor esté consciente de lo que está reclamando, reconociendo sus omisiones y errores.
- c) Tratar de ganar la voluntad de las partes, para que exista posibilidad para la conciliación de los intereses o sea, que cedan en algo sus derechos y pretensiones, y de esta manera eviten juicios largos y costosos.
- d) Qué el conciliador trate de proponer soluciones prácticas a todos los problemas, por difíciles que sean
- e) En los casos que el consumidor no tenga razón o está en un error, se le debe dar una explicación de sus derechos, y hasta donde se encuentra el alcance jurídico de los mismos, de acuerdo a la Ley Federal del Consumidor, aquí debe tener especial cuidado en no exhibir al consumidor ante la parte proveedora.
- f) Si el proveedor nunca comparece a las audiencias que se le notifican legalmente, es muy importante ordenar la práctica de una verificación con quejoso al domicilio del proveedor , es decir, un verificador designado por el conciliador (normalmente) y que deberá presentar al proveedor oficio de comisión en el cual se le autorice a la práctica de tal diligencia, se constituirá en compañía del quejoso en el domicilio del proveedor a efecto de exhortarle el funcionario de referencia a la solución justa y equitativa de la materia de la reclamación la que puede consistir en la entrega de dinero, de bienes o la prestación de un servicio; existiendo desde luego, el levantamiento de un acta circunstanciada que acredite los hechos que se presentan; en la práctica, estas visitas de verificación han tenido éxito, toda vez que si no se soluciona la queja en ese momento, muchas veces el proveedor queda obligado en el acta que se redacta, la cual surte efectos jurídicos.

Hemos entrado de lleno a enumerar los casos que para la sustentante son importantes tomar en consideración a efecto de que se lleve a cabo la debida y sana conciliación entre las partes, hemos estado hablando de la conciliación y no queriéndose hacer mención desde un inicio del tema que nos ocupa en este momento de los conceptos correspondientes, es en este momento cuando hacemos mención de ellos en tal virtud, nos encontramos con que para Rafael de Pina Vara, la conciliación “Es un acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses con el objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya iniciado” ²⁷ ; mientras que para el maestro Eduardo Pallares, se trata de “La avenencia que sin necesidad de juicio de ninguna clase tiene lugar entre las partes que desisten acerca de sus derechos en un caso concreto y los cuales una trata de entablar el pleito contra la otra”. ²⁸

En razón a lo anterior, se puede decir que la conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor es el acuerdo de dos o mas voluntades al que llegan las partes (consumidor y proveedor), sin necesidad de juicio de ninguna clase que tiene lugar cuando existe un conflicto acerca de sus derechos en su caso completo, con la finalidad de terminar una controversia presente o evitar una futura.

La conciliación podrá celebrarse en forma personal, telefónica o por cualquier otro medio idóneo. Por vía telefónica, como es obvio deberá contarse con el número telefónico del proveedor, de tal suerte que el conciliador se comunicará telefónicamente con el proveedor a efecto de hacerle sucintamente de su conocimiento la persona que comparece ante esa autoridad a entablar inconformidad en su contra, porque motivo y la pretensión que tiene exhortándole desde luego a la solución inmediata del conflicto planteado; para el caso que el proveedor estuviese en ese momento de acuerdo de llegar a un convenio telefónicamente y así se hiciera, deberá con posterioridad confirmarse por escrito el compromiso adquirido siendo obligación del conciliador señalar nueva fecha de audiencia ya sea a efecto de que en la misma se cumplimenten las obligaciones contraídas si para el caso

²⁷ Pina Vara, Rafael de, *Idem*, página 197.

²⁸ Pallares, Eduardo, *Diccionario de Derecho Procesal Civil*, Editorial Porrúa, S:A México, D:F: página 167.

fuera procedente, o en su defecto, la presentación de la documental (desistimiento) debidamente firmado por el reclamante con el cual se acredite el cumplimiento de la obligación contraída con anterioridad.

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

Cuando la conciliación se realiza en forma personal, la Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia la cual tendrá lugar, por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la queja así como copia del documento que ampara la operación materia de la queja, requiriéndole que presente un escrito por duplicado sobre los hechos materia de la inconformidad; esta audiencia se podrá suspender cuando el conciliador lo estime pertinente o a solicitud de las partes, hasta en dos ocasiones.

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

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

Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que de lo actuado se desprende una posible violación a la misma Ley.

2. Comparece el proveedor y no comparece el consumidor.- En este supuesto al igual que en el punto anterior, se elabora acta en donde se asentará la presencia de quien comparece y la acreditación de su personalidad, agregando a los autos el informe rendido, remitiendo el expediente al archivo de la Procuraduría, si dentro de los 10 días siguientes el consumidor no promueve la reapertura del expediente con la justificación fehacientes de que por causas de fuerza mayor no le fue posible comparecer a la audiencia que ordena el archivo del expediente, se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra por el mismo motivo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, quedando el expediente en el archivo como asunto total y definitivamente concluido.
3. No comparecen las partes.- El conciliador hará efectivos los apercibimientos; multando al proveedor y remitiendo el expediente al archivo en las condiciones del supuesto anterior.
 - a) Comparecen ambas partes.- El conciliador solicitará a los comparecientes que se identifiquen y acrediten su personalidad con que se ostentan, una vez acreditada, expondrá un resumen de la reclamación y del informe presentado (en su caso) señalando los elementos comunes y los puntos en controversia exhortándolas a efecto de llegar a un arreglo conciliatorio.

2.6.- LA IMPORTANCIA DE LA CONCILIACION COMO AUXILIAR EN LA ADMINISTRACION DE LA JUSTICIA .

Antes de señalar cual es la importancia de la conciliación como auxiliar en la Administración de Justicia; es necesario definir que entendemos por administración de justicia y así tenemos que:

Lograda la conciliación entre las partes lo mas importante para protegerla es mediante la celebración de un convenio con el auspicio de la autoridad quien deberá aprobarlo sancionarlo, y elevarlo a la categoría de cosa juzgada; una vez cubiertos desde luego marcados por las normas jurídicas, es decir, no sean contrarios a la moral al derecho ni a las buenas costumbres; y dentro de lo contemplado por el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que literalmente señala:

“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.

Lograda la conciliación entre las partes lo mas importante para protegerla es mediante la celebración de un convenio con el auspicio de la autoridad quien deberá aprobarlo sancionarlo, y elevarlo a la categoría de cosa juzgada; una vez cubiertos desde luego marcados por las normas jurídicas, es decir, no sean contrarios a la moral al derecho ni a las buenas costumbres; y dentro de lo contemplado por el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que literalmente señala:

“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.

2.7 LOS BENEFICIOS DE LA CONCILIACION EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE SURGEN CON MOTIVO DE LAS QUEJAS QUE LOS CONSUMIDORES PLANTEAN EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Los beneficios que se obtienen en los procedimientos administrativos, mediante la conciliación son incontables, y no obstante la práctica de la sustentante resulta difícil su explicación por lo que se limitará única y exclusivamente a enumerar las que en su opinión personalísima resultan más evidentes y fáciles de valorar:

1. La agilización e inmediatización de la atención personal a las partes.
2. El ahorro del pago de honorarios de un abogado particular.
3. El ahorro de los Gastos y las Costas en un juicio.
4. El reconocimiento de la relación contractual entre las partes en los casos en los que no medió contrato o comprobante alguno de la operación celebrada.
5. La celebración de convenios que en el caso de incumplimiento por parte de los proveedores, será posible solicitar su ejecución ante la autoridad competente, sin tener que llevar a cabo todo el juicio desde un inicio.
6. La solución inmediata de los intereses controvertidos entre las partes.
7. Muchas de las veces, mediante el procedimiento conciliatorio las partes no sólo ponen fin a sus intereses controvertidos, sino que además logran limar asperezas y

malos entendidos que por falta de comunicación en su momento, hizo necesaria la intervención de esta autoridad.

2.8. CASOS RESUELTOS EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR POR VIA DE LA CONCILIACION.

DANIEL NAVARRO CALLEJA

V.S.

***ABOGADOS Y GESTORES DE
AUTOMOVILES, S.A DE C.V***

La reclamación presentada el día 3 de Septiembre de 1996. Se le programó audiencia conciliatoria para el día 5 del mes y año, y tras una labor exhaustiva de diálogo y convencimiento hacia las partes, estas celebraron convenio el cual tuvo su cumplimiento de las obligaciones contraídas el día 13 del mismo mes y año, fecha exacta en la cual se remitió al Archivo General de la Institución como asunto totalmente resuelto.

VICTOR JAVIER FLORES BENITEZ

V.S

VICTOR PINEDA

EXP. NO. 1688/96

Se presenta la queja el día 5 de Septiembre de 1996, se notifica y se señala fecha de audiencia conciliatoria para el día 9 del mismo mes y año celebrándose convenio que por solicitarlo las partes por así convenir a sus intereses se tiene por totalmente satisfecha la reclamación y definitivamente concluido el asunto.

MARCELA PLIGEMONT MEVINO

V.S

COLEGIO REINA

EXP. NO. 1781/96

Se presenta la reclamación el día 5 de Septiembre de 1996. Se celebró audiencia de conciliación el día 10 de Septiembre fecha en la que las partes no sólo llegan a un arreglo conciliatorio sino que además se da cumplimiento al mismo firmándose el desistimiento correspondiente.

ARNULFO CHAVEZ ANAYA

V.S

SERVICIO ROSA.

EXP. NO. 2073/97

Se presenta la queja el día 7 de Octubre siendo atendida por la sustentante y manejada desde inicio telefónicamente con óptimos resultados ya que pocos días después comparece el quejoso a desistirse porque se le ha dado cumplimiento.

MARIO MARTINEZ CAMARGO

V.S

ACUARIO

EXP. NO. 1671/96

Se presenta la reclamación el día 3 de Septiembre de 1996. Se celebra audiencia de conciliación el día 5 del mismo mes y año celebrándose convenio y remitiéndose el expediente al archivo mediante la firma del desistimiento correspondiente. Es de hacerse

notar, que posteriormente (22 octubre 96), comparece la proveedora a solicitar la liberación de billete de depósito que consignó la quejosa a su favor. Manejo este expediente como un ejemplo muy ilustrativo de lo que anteriormente señale en el sentido de que la naturaleza del ser humano es completamente compleja ya que un problema tan sencillo que además ya tuvo solución de la forma más benéfica y sencilla e inmediata. Surge nuevamente con mayores complicaciones por falta de criterio y entendimiento entre las partes.

JOSE MANUEL MUÑOZ VARGAS

V. S

CENTER PLUS CENTRO DE SERVICIOS

Y VENTA LEISTER.

C-1790/96

Se presenta la reclamación el día 10 de Septiembre de 1996, se celebra audiencia de conciliación el día 13 del mismo mes y año, se celebra convenio turnándose desde ese mismo momento el expediente al Archivo General, como asunto concluido

MARIA GLORIA RODRIGUEZ GONZALEZ

V.S

SALINAS Y ROCHA, S.A. DE C.V.

C-2003/96

Se presenta la reclamación el día 26 de Septiembre de 1996, se maneja telefónicamente con la empresa, solicitando el representante legal de la misma se le enviara a la quejosa con el ánimo y disposición de llegar a un arreglo con la misma; el día 22 de octubre de 1996, hacen acto de presencia voluntariamente con la finalidad de formalizar el convenio al que llegaron, dándose solución total al conflicto por lo que se archiva definitivamente el expediente en cuestión.

2.9 EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

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

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

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

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

El domicilio del Instituto era la ciudad de México pudiendo establecer delegaciones y oficinas en otros lugares.

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

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

Al promulgarse la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, fusionó a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) con el Instituto Nacional del Consumidor (INCO), en una institución con autoridad para proteger a los consumidores, pero también con facultades informativas para prevenir conflictos en las relaciones de consumo; para actuar en un mercado imperfecto, así la Procuraduría dispone de más funciones, como la suspensión y corrección de la publicidad, las acciones de grupo y la vigilancia de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

“Las funciones que cualquier ordenamiento encomiende al Instituto Nacional del Consumidor, se entenderán atribuidas a la Procuraduría Federal del Consumidor.”

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

2.10.- EXPERIENCIAS DE LA SUSTENTANTE COMO SERVIDORA PUBLICA DE LA PROFECO

La labor de Conciliadora que he desempeñado en la Procuraduría Federal del Consumidor, ha sido extraordinariamente valiosa en mi formación profesional. Los asuntos que he atendido son innumerables; sirva de referencia por manejar un número promedio el manejo diario de 12 a 16 audiencias de Conciliación y ello durante 9 años aproximadamente.

Esta labor para mí ha sido fascinante y quizás hasta mágica e increíble ya que he atendido los problemas más variados y disímolos que hubiese podido imaginar con resultados incluso inesperados y hasta increíbles también.

Realmente no encuentro las palabras adecuadas para transmitir las emociones y experiencias que he tenido.

Todos los casos son diferentes y únicos pero no por ello más valiosos unos que otros.

Todos encierran esa parte sensible de los involucrados en la problemática porque hay que tomar en cuenta que atrás del nombre de la negociación ya sea persona física o moral no son más que figuras formadas para desempeñar un trabajo o rol para el que fueron creados, pero, quienes lo están haciendo son sus propietarios o representantes que esto si son personas, seres humanos que sienten, y a los cuales podemos sensibilizar y conminar a la solución de los problemas ya que se nos presentan. De ahí, siendo cada persona completamente única y diferente en su personalidad son tan diferentes también las soluciones que se dan; y es precisamente la naturaleza conciliadora de intereses controvertidos de la Procuraduría Federal al Consumidor (PROFECO), la que permite "asomarnos" al aspecto humano de los comparecientes y darles la solución no sólo más práctica e inmediata sino además la más justa y equitativa para ello.

Dentro del desarrollo de la función conciliadora que he llevado a cabo, me he encontrado con un sinnúmero de situaciones diferentes de las que haré mención de dos o tres de ellos que en un criterio muy personal son dignas de tener en cuenta.

VGR. Muchas de las quejas que se receptan llevan inmersa la circunstancia de que los consumidores exageren en sus pretensiones y sientan no sólo que les asiste el derecho, sino que por el simple hecho de presentar la queja, ya se les ha reconocido y otorgado, adoptando en su comparecencia a la audiencia de conciliación, una postura inflexible e inamovible lo que trae como consecuencia la negativa rotunda de la parte proveedora de llegar a cualquier tipo de arreglo conciliatorio, es entonces, cuando la intervención adecuada, serena, oportuna, tranquila, objetiva y con pleno conocimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como demás disposiciones legales aplicables supletoriamente al caso concreto dará como resultado final la conciliación y solución al conflicto que se presenta.

Asimismo, uno de los problemas más generalizados y frecuentes que se presenta como obstáculo para el buen funcionamiento y desarrollo de la conciliación es la circunstancia no privativa de personas físicas o morales, ni de consumidores o proveedores ya que se presenta indistintamente, de la comparecencia a las audiencias sin la debida y legal acreditación de su personalidad y más allá aún, sin la debida facultad de poder manejar las alternativas conducentes al caso que se ventila.

¿Por qué?

Son muchas las razones que podrían esgrimirse al respecto, más sin embargo, dentro de ellas se encuentra no sólo el desconocimiento legal, sino que más aún y tratándose por lo regular de proveedores que pretenden evadir su responsabilidad contractual prorrogando el mayor tiempo posible el asunto.

También me llegué a encontrar con la misma situación pero ahora por parte del consumidor cuando pretendía evadir la obligación de pago y lo que resulta peor aún obtener un lucro indebido.

Asimismo dentro de algunas de las quejas que se presentan, se persiguen fines colaterales, es decir, ya durante el desarrollo de la audiencia de conciliación el conciliador se percata la necesidad imperiosa de auxiliar al consumidor, ya que de no hacerlo ahí, por otra vía el proveedor acabaría por “aplastarlo” legalmente ; por ejemplo el consumidor al que se le hace entrega de una mercancía a crédito bajo circunstancias lesivas y totalmente leoninas que lo conllevaron a la firma de contratos, documentos anexos (pagarés), y que aunado a ello el proveedor ejerce sobre el consumidor una presión psicológica terrible y que por si fuera poco el bien materia del contrato que se le hizo entrega presenta vicios de fabricación que imposibilitaron desde un inicio el uso y funcionamiento normal para el que fue destinado.

Si el objetivo primordial de la Procuraduría Federal del Consumidor, es coadyuvar administrativamente en la impartición de la justicia social, y esto es posible lograrlo en la conciliación, no deberá importar si el que obtenga mayor beneficio sea el consumidor o proveedor, sino al que le asista la razón y el derecho.

A continuación presento algunas de las reclamaciones interpuestas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Delegación Venustiano Carranza) en donde puede observarse que su tramitación y solución total al conflicto fue realmente expedito.

DELEGADO DE PROTECCIÓN
VERUSTIANO GARRANZA

ISIS y Instituto del

A 7 DE octubre DE 1996.

Arnela Chávez Anaya EN ME
 CAPACIDAD DE Consumidor, VITALIZADO COMO CONDICIONADO POR OTRO Y
 RESIDENTE NOTIFICACIONES EN EL URBANO EN LA CALLE DE Xecoyote
 Hombres 6 C No 472 COLONIA Arzuel 43 Secc
 DELEGACION O MUNICIPIO Venustiano Carranza CODIGO
 POSTAL 15600 CON NUMERO TELEFONICO 7581003
 EN EL INTERIO COMPAREZCO A INTERPONER LA PRESENTE QUEJA EN CONTRA DE
 Servicio RASA
 QUE ME CONVICIO EN LA CALLE Atepehuacan
 No 5 COLONIA San Bartolo Atepehuacan DELEGACION O MUNI
 CIPAL Guadalupe A. Madrazo CODIGO POSTAL 07732
 PRESENTAR EN LA FECHA DE 100 metros
 CON NUMERO TELEFONICO 586-14-56

QUE INTERVIENE EN LA QUEJA EL SERVIDOR CON EL QUE CONTRATE EL DIA
 10 de septiembre de 1996, la reparación de un televisor de
 27 pulgadas marca R.C.A. y por el cual me ha cobrado ya \$300.
 a pesar de que el aparato continúa presentando la misma falla e
 interrupción de imagen (cometas), y además me he dado cuenta que también
 también la reparación de un reproductor de discos como
 pocas horas. Al día, al que se comprometen a cambiar el
 laser y a entregarme el que ya no servirá por lo que me
 cobro \$260, este no usel o a presentar fallas similares
 a las que tengo de este aparato, si me da más y una garantía de
 30 días, sin embargo cuando le avisé que tenía fallas al ser
 llevado a casa, que era normal porque el laser está brumoso
 pero las fallas cada vez son más y más frecuentes

PARA LO ANTERIOR SOLICITO: se efectúen efectivamente ambas
 reparaciones, y que además en el caso del C.D. que
 a más por escrito que el laser que sigue el le cambia sea
 nuevo y me entregue el anterior o viejo.

CROQUIS DE LOCALIZACION DEL PROVEEDOR COSTO DEL BIEN O SERVICIO \$ 1,260.00
 MONTO DE LO RECLAMADO \$
 FIRMA: *[Signature]*
 FECHA DE AUDIENCIA:
 HORA _____ DIA _____ MES _____ AÑO 96
 CONCILIADOR *[Signature]*

COMUNICACION FEDERAL DE MEDIOS DE COMUNICACION
COMISION FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

FORMATO DE CONSTITUCION TELEFONICA

61

76

FECHA 7 - octubre - 1996

 DATOS DEL CONSUMIDOR
 NOMBRE Arnulfo Chávez Anaya TELEFONO 758 1003
 DOMICILIO Xocoyotl MZ CC 2F.2 C. P. 15600
 COLONIA Arenal 4o Secc MUNICIPIO _____
 ESTADO D.F. DELEGACION V. Cruzante

 DATOS DEL PRESTADOR
 NOMBRE O DENOMINACION Servicio RASA
 DOMICILIO Calle Atepehuacan C. P. 07730
 ESTADO D.F. MUNICIPIO _____
 COLONIA Cruz A. Madrazo P. F. C. HA-3450-571130001
 TELEFONO 582 1934 ATENC. O. Y TV. SERVICIO Reparaciones
 MONTO DE LA RECLAMACION 4200. COSTO DEL SERVICIO 1200.
 MOTIVO DE LA RECLAMACION: Mala o deficiente reparacion de un C.D. marca AIWA con un costo de \$750.00 y una Televisión R.C.A. de 27" y Ambos aparatos presentan las fallas originadas por motivo de la reparacion, y además en el caso del C.D. no especificas que se cambie el toser, y en el caso de la T.V. no me dio nota y si me cobro \$300.00, estando el aparato igual a peor que como estaba

 TIPO DE CONSUMIDOR _____
 PERSONA CON QUIEN ATIENDE LA LLAMADA _____
 NOMBRE _____
 CARGO O PUESTO _____
 ALTERNATIVAS DE SOLUCION
 RESUELVE SI _____ NO _____

 TERMINOS DEL ACTA
Se pactó Emergencia telefónica con el C. Ricardo Monte Romo al comprometerse a reparar este dentro de 7 días y otorgar buena garantía

 ASI LO ACORDARON Y FIRMAN EL C. JEFE DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR _____ ASISTIDO EN ESTE ACTO POR EL C. CO
 CILIADOR TELEFONICO _____ QUIEN ACTUA Y DA CONSTANCIA

C -

10 Septiembre 96
ARMANDO GAVO'S
SOLVENTE MULTIC
Sigs. Lin. & Tel. 211

30 DÍAS -
Materiales Químicos
& Casaca @ \$960.00
Acta - 200.00

SERVICIO RASA
T. V. COLOR B/N
TEL. 586-19-36
R. F. C. H. JAGO-571120.001
Número de Cuentas: 030607
CALLE ATEPENUACAN No. 5 ESQ. 108 UTS.
CER. SAN BARTOLO ATEPENUACAN
CODIGO POSTAL 97739
DELEGACION GUSTAVO A. MADRUGA

720.00
Costo

Costo req. de 14 Septiembre 96
Cantidad 30 DÍAS



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

DESISTIMIENTO
PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

QUEJA No: C-1781
CONSUMIDOR: Marcela Peizermont Echón
VS
PROVEEDOR: Colegio Reims #1560

México, D.F., a 10 Septiembre del 1996

C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR
P R E S E N T E:

Marcela Peizermont Reims promoviendo por mi pro --
pio derecho y en mi caracter de consumidor, con domicilio para oír y -
recibir toda clase de notificaciones ubicado en: Ute 178 #560
Peizermont Marcela; identificándome al presentar mi
escrito con Ord. form. 1078 expedida por 90372986
IFE con fecha _____, ante Usted con el debido respe -
to comparezco a exponer:

Que en virtud de que el proveedor Colegio Reims
_____ ha dado cumplimiento a mi entera sa -
tisfacción a la materia de la queja al rubro citado: vengo a darme por
DESISTIDO en la misma, solicitando se archive el expediente como asun -
to totalmente concluido, sin reservarme ningun acción en contra del --

mencionado proveedor, en virtud de que en este acto recibo
la cantidad de \$ 1248.00 mil doscientos cuarenta
un pesos - deudores totalmente satisfechos a dicha
promocion reclamacion mediante cheque n.º 7136
(con cargo a Salvo de Banco de Mexico)

Por lo antes expuesto: Salvo su buen cargo.

a Usted C. PROCURADOR atentamente pido:
UNICO.- Acordar de conformidad lo solicitado teniéndome por
DESISTIDO de mi reclamación, por las razones antes mencionadas.

PROTESTO LO NECESARIO

Marcela Peizermont y.

COMPLETAR ESTE CUADRO CUANDO SE RECLAMA AL PROVEEDOR EN EL AREA DE LA DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXPEDIENTE: C- 1781/96

CURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

A S U N T O: SE SOLICITA SU COMPARECENCIA
A CONCILIACION INMEDIATA.

México D.F., a 6 de SEPTIEMBRE de 1996.

- C. COLEGIO REIMS
- CAPETALES NO. 230
- RINCONADA COAPA
- XOCHIMILCO
- C.P. 14330

Con fundamento en los artículos 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en Vigor, se solicita su presencia a las 10:30 horas del día DIEZ del mes SEPTIEMBRE 1996, a efecto de llevar a cabo la conciliación, de la queja presentada por el C. MARCELA PEIGEMONT MERINO/ EDGAR H. FIESCO P.

Apercibizándosele que para el caso de no comparecer en el día y hora señalados, se le hará efectivo una multa como medida de apremio, hasta de 199 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, como lo establece el artículo 25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A T E N T A M E N T E
SUFRAGIO EFECTIVO NO REELECCION
DELEGADO FEDERAL EN V. CARRANZA

LIC. ARTURO MARTINEZ CARRILLO.

SU COMPARECENCIA DEBERA SER EN:
FRANCISCO DEL PASTO Y TRONCOSO Nº 619
COL. MAGdalena MICHUICA DELEG.
VENUSTIANO CARRANZA (ARRIBA DE LA
PANIFICADORA " LA TREVÍ ")

PRESENTARSE CON: LIC. ANDREA HERNANDEZ

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

AL COMISAR ESTE OFICIO, CARRANZA, V. CARRANZA, D.F.,
 10 de SEPTIEMBRE de 1996
 Recibido 5/07/96
 Prof. Diana Anguiano

Resistencia (Arch. G.) 10-1781/10

C. DELEGADO DE PROFECO
EN VENUSTIANO CARRANZA
PRESENTE.

MEXICO, D.F. A 5 DE Septiembre DE 1996

C. MARCELA PEIGEMONT MERINO (CONYUGO HUBERTO FIESCO PEIGEMONT MI CARACTER DE
MADRE, SEÑALANDO COMO DOMICILIO: PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES
EN EL UBICADO EN LA CALLE DE NTE 17A Nº 560 COLONIA
PENSADOR MEXICANO DELEGACION O MUNICIPIO: VENUSTIANO CARRANZA CODIGO
POSTAL 15510 CON NÚMERO TELEFONICO: 551-35-90 ANTE USTED COMPAREZCO A
INTERPONER LA PRESENTE QUEJA EN CONTRA DE COLEGIO PEIMS
QUIEN TIENE SU DOMICILIO EN LA CALLE CAJETALES
Nº 239 COLONIA BUENAVISTA COAPA DELEGACION O MUNICIPIO
XOCHIMILCO CODIGO POSTAL 14330 ENTRE LAS CALLES DE
TEL: 673-3375, 673-5521

YA QUE (MOTIVO DE QUEJA) EL PROVEEDOR CON EL QUE CONTRATE EL DIA: 22 DE AGOSTO DE 1996
INSCRIBI A MI HIJO EDGAR HUBERTO FIESCO PEIGEMONT EN 3er SEMESTRE
DE PREPARATORIA Y LUISA ME FIZ INFORMADA DEL SISTEMA QUE LLEVA
EL COLEGIO PEIMS. ESTO SE RECEIBE ESPECIALMENTE A QUE LLEGAR EL
DIA LASALLISTA Y POR TAL MODO LLEVA LA RELIGION CRISTIANA. HASTA
EL DIA 26 DE AGOSTO DEL 96 QUE FUE EL ÚLTIMO DIA DE CLASES LES
INFORMARON QUE TENIAN QUE ACUDIR A MISA A Cierta IGLESIA COMO
TAMBIEN A DETRÁS DE SU VEZ QUE IBA A ENTAR 10 MINUTOS AL
ENTAR PARA SUS ORACIONES SIENDO OBLIGATORIO. ESE MISMO DIA MI
HIJO ME LO RECLAMO Y YO PROCEDI A COMUNICARME CON EL DIRECTOR DAVID
VALLEJO Y EL DIRECTOR FLAVIO ARIAS SANCHEZ PARA CANCELAR (A INSCRIP-
CION) POR ESTE MOTIVO. EL DIRECTOR DAVID VALLEJO M. SE LE GO ROTUNDA-
MENTE A LA DEVOLUCION DEL DINERO A MI DIA QUE (A SER LO LAS MITRI-
DADA LA DEVOLUCION SIN COLEGIO DIAS DE ANTICIPACION). TENDIENDO UNA
ACTITUD NEGATIVA DE SU PARTE, SIENDO QUE SE HICIERA SO COMO MUESTRA.

POR LO ANTERIOR SOLICITO: LA DEVOLUCION INTEGRAL DEL DINERO QUE
ES POR UN TOTAL DE: \$1560.00 (MIL CINCUENTOS SESENTA
PESOS 00/100 M.N.)

CROQUIS DE LOCALIZACION
PROVEEDOR

COSTO DEL BIEN O SERVICIOS NS 1560.00
MONTO DE LO RECLAMADO: NS 1560.00

FIRMA: 

FECHA AUDIENCIA:
HORA: DIA MES 1996
CONCILLADOR:



DESISTIMIENTO

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

QUEJA NO: P-2073/96

CONSUMIDOR: Arnolfo Chávez Anaya

PROVEEDOR: Ricardo Martín Ramírez
(Servicio RASA)

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
MÉXICO, D.F., a

C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR
P R E S E N T E :

Arnolfo Chávez Anaya promoviendo por mi propio derecho y en mi carácter de consumidor, con domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones ubicado en: Av. Xocoyote 4266 Lt. 2
: identificándome al presentar mi escrito con Credencial de Trabajo expedida por S. E. P.
con fecha 29-May-96, ante Usted con el debido respeto comparezco a exponer:

que en virtud de que el proveedor Ricardo Martín Ramírez (Servicio RASA) na dado cumplimiento a mi entera satisfacción a la materia de la queja al rubro citado: vengo a darme por DESISTIDO en la misma, solicitando se archive el expediente como asunto totalmente concluido, sin reservarme ninguna acción en contra del mencionado proveedor, en virtud Ya ha cumplido con el servicio pactado.

Por lo antes expuesto:
a Usted C. PROCURADOR atentamente pido:
UNICO.- Acordar de conformidad lo solicitado teniéndome por DESISTIDO de mi reclamación, por las razones antes mencionadas.

PROTESTO LO NECESARIO

Atte.
Arnolfo Chávez Anaya

CC
MAR
OFIC
FE
LU
DATOS CONTENIDOS EN EL ANGLILO SUPERIOR DERECHO

Nº 2-1688/96
C. C. [Signature]

C. DELEGADO DE PROFECO
EN VENUSTIANO CARRANZA
PRESENTE

MEXICO D.F. A 5 DE [Month] DE 1996

C. VICTOR VAUQUE FLORES BENITEZ. EN MI CARACTER DE
SEÑALANDO COMO DOMICILIO PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES
EN EL UBICADO EN LA CALLE DE SAHUALILA Nº 2, COLONIA
AVALO OBLEGON. DELEGACION O MUNICIPIO VENUSTIANO CARRANZA CODIGO
POSTAL 15990. CON NUMERO TELEFONICO: 76830957 ANTE USTED COMPAREZCO A
INTERPONER LA PRESENTE QUEJA EN CONTRA DE VICTOR PINEDA
QUIEN TIENE SU DOMICILIO EN LA CALLE JOACAO No 312.
Nº 312. COLONIA VAUQUE NAVARRO. DELEGACION O MUNICIPIO
COAHUILTEPEC. CODIGO POSTAL 02070. ENTRE LAS CALLES DE
CHAGACIANO Y AY DEE TACUR TEL 7415641.

YA QUE (MOTIVO DE QUEJA) EL PROVEEDOR CON EL QUE CONTRATE EL DIA: DESDE SEPTIEMBRE
DE 1995 LLEVE MI AUTO A ALLEGAR DE LA TRANSICION.
EL CUAL POR LA RECLAMACION ME COBRARON 150 PESOS Y
ME DIO 3 MESES DE GARANTIA DE VALAGRA SOLAMENTE
POR QUE DE MOMENTO DE EXPERIRRE UNA TAJERA
COMENTO QUE POR EL MOMENTO NO IGUNA PECO QUE
NO HABIA NINGUN PROBLEMA A LOS 2 MESES RECERRE
QUE POR MI AUTO VOLVIO A FALLAR Y EL ME COMENTO
QUE ERA UNA FALLA QUE DEBE DE SER DE 5 MESES O
OTRAS VARIAS QUE LE ME COBRARON Y QUE SEGUN EL
CON EL SE SE QUIERAN LA TAJERA Y ME COBRARON
LA 2º VES 5000. LA 3º VES 550. Y DESDE NO SE LE
QUIERO LA TAJERA RESERVA A LOS 2 MESES Y MELO VOLVIO
A RECLAMAR Y ME COBRARON 500. NO QUERO OTRA VEZ LO
LLEVE 12000 Y A LA FECHA NO HA QUERADO.
POR LO ANTERIOR SOLICITO QUE MI AUTO SEA ALLEGADO POR
LO QUE EL LA MI SABE QUE TIENE ALLEGARLO
EN OTRA LUGAR Y QUE EL PAGA LA REPARACION
O QUE ME DEVUELVA TODO LO QUE LE HA PAGADO.

CROQUIS DE LOCALIZACION
PROVEEDOR

COSTO DEL BIEN O SERVICIOS NS 2370.00
MONTO DE LO RECLAMADO NS 7330.00

FIRMA: [Signature]

FECHA AUDIENCIA:
HORA: 10:00 DIA 9 MES Sep. 1996
CONCILIADOR ANDREA HAZ.



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXPEDIENTE Nº C-1688/96

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ASUNTO: VICTOR JAVIER FLORES BENITEZ
VS
VICTOR PINEDA TAPIA

COMPARECENCIA DE LAS PARTES Y
CELEBRACION DE CONVENIO.

En la Ciudad de México, Distrito federal, a los nueve días del mes de septiembre de mil novecientos noventa y seis, ante el C. Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor licenciado José Daniel Pantoja - Partida, asistida en este acto por la C. Conciliadora Andrea Adelina-- Hernández Valderrábano, quien hace constar:-----
Que comparecen las partes por conducto de los C:C: VICTOR-----
JAVIER FLORES BENITEZ Y VICTOR PINEDA TAPIA, quienes se identifican --
con credenciales para votar expedidas por el IFE, Nº 87153059 y 322057
31, respectivamente.-----

En uso de la palabra las partes manifiesta su deseo de celebrar el convenio siguiente:-----

-----C L A U S U L A S-----
PRIMERA.- LAS PARTES COMPARECIENTES SE RECONOCEN MUTUAMENTE LA PERSONALIDAD DE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR.-----

SEGUNDA.- la parte proveedora a efecto de dar solución a la presente - queja se compromete y obliga a la revisión y si es necesario la reparación de la transmisión automática del bien motivo de queja, siendo para ello necesario que el reclamante efectúe la reparación del motor, -- y no obstante esa situación, dado que el quejoso asegura que en este - momento el bien reclamado sigue presentando fallas, me comprometo y -- obligo a la revisión inmediata cuando lo lleve a mi taller en compañía deberá ser de su primo que es mecánico, y tiene el nombre de Kevin--- SARIÑANA FLORES y si resulta ser falla del servicio contratado que fué la reparación de la transmisión automática, se otorgará la reparación inmediata correspondiente y se señala que con fecha del día de hoy empieza a correr la garantía por tres meses que se otorga al consumidor-
TERCERA.- Manifiesta el reclamante estar de acuerdo con el contenido - íntegro de la cláusula que antecede, dándose por totalmente satisfecho de la presente reclamación y solicitando por así convenir a sus intereses el archivo del presente expediente.-----

CUARTA.- CELEBRAMOS EL PRESENTE CONVENIO CON APOYO EN EL ARTICULO 110- DE LA LEY DE LA MATERIA QUEDANDO CONCIENTES QUE SU INCUMPLIMIENTO NOS- HARÁ ACREEDORES A LAS SANCIONES PREVISTAS POR EL MISMO ORDENAMIENTO.-----

Vertical handwritten notes on the left margin:
Hace
10 de
Victor
Pineda Tapia



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXEDIENTE No. 1688/96

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ASUNTO: HOJA 2

C U E R D O.- Téngase por presentados a los comparecientes,---
por reconocida y acreditada su personalidad, por hechas su manifesta-
ciones aceptandose la designación de amigable componedora que confie--
ren a esta Procuraduría, celebrándose el presente convenio que por no-
contener cláusula contraria a la moral o al derecho se aprueba estando
obligadas las partes a estar y pasar por el en todo tiempo y lugar co-
como si se tratara de resolución ejecutoriada elevada a la categoría -
de cosa juzgada y en virtud de que se cumplimenta en fecha posterior--
a la presente y que con su celebración en los términos que han quedado
señalados la parte reclamante se da por satisfecha de la presente que-
ja, se apercibe a la parte proveedora para el caso de incumplimiento -
con la imposición de una multa equivalente a 200 veces el salario míni-
mo general vigente en el Distrito Federal, con fundamento en el artícu-
lo 25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor; en vir-
tud de lo anterior se remite el expediente en el que se actúa al ARCHI-
VO GENERAL DE ESTA DELEGACION COMO ASUNTO TOTALMENTE CONCLUIDO.- CUM--
PLASE.- ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN.----

LOS

A. U. A. A.

C-1078/96

17 Sept

C. DELEGADO DE PROFECO
EN VENUSTIANO CARRANZA
PRESENTE.

MEXICO, D.F. A 3 DE Septiembre DE 1996

C. Daniel Navarro Callejas EN MI CARACTER DE
Consumidor SEÑALANDO COMO DOMICILIO: PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES
EN EL UBICADO EN LA CALLE DE Oriente 217 Nº 291 COLONIA
Rodeo DELEGACION O MUNICIPIO: Tlatacoalco CODIGO
POSTAL 08510 CON NUMERO TELEFONICO: 5583628 ANTE USTED COMPAREZCO A
INTERPONER LA PRESENTE QUEJA EN CONTRA DE Abogados y Gestores D. S. S. S. S.
QUIEN TIENE SU DOMICILIO EN LA CALLE Zamorá
Nº 71 Seg. Piso COLONIA Candesa DELEGACIÓN O MUNICIPIO
CODIGO POSTAL 06140 ENTRE LAS CALLES DE
Juan Escobar Y Juan de la Barrera TEL. 2560010-2562990
2561684 Fax

YA QUE: (MOTIVO DE QUEJA) EL PROVEEDOR CON EL QUE CONTRATE EL DIA 13/7/94 5532315
El día 13 Mayo a las 9:30 am. Su hijo un accidente por el
cuál estuvo en el hospital Magdalena de la S. 17 días interin-
terinaria. Mi mamá llame al día siguiente a la empresa
para reportar el accidente, lo intentaron el día siguiente pero
presentándose al siguiente día dijo que se necesitaba
para arreglar las cosas mi mamá contestó que yo me era
responsable y no accedió a darle dinero al Señor S. S. S.
no volvió a presentarse se las llamo varias veces
pero yo no recibí respuesta hasta que ingresamos comunicación
al Sr. Miguel Pardo y este nos dijo que cuando doliera yo lo
para que ellos estuvieran presentes a los 16 días pude decir que
señaló a Pardo y nunca se presentó su hijo se corrió al hospital
y yo recibí un pago. Después personalmente a los 16 días
al Sr. Miguel Pardo, me dijo que el expediente estaba listo
y no era así, nosotros lo llamamos tres días después dijo que ya no recibía
POR LO ANTERIOR SOLICITO: que ellos y que le pagaran ya se habían he-
cho ya habían hecho todo que por favor se comparezca a pa-
ra el abogado de nuestra y le entregue dinero y el acepta para no
cumpla con lo prometido

CROQUIS DE LOCALIZACION
PROVEEDOR

COSTO DEL BIEN O SERVICIOS NS 330.00
MONTO DE LO RECLAMADO: NS 20.000

FIRMA: Maria Callejas Contreras

FECHA AUDIENCIA:
HORA: 18 DIA 3 MES 9 1996
CONCILIADOR:

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL VENUSTIANO CARRANZA
FORMATO DE CONCILIACION TELEFONICA SIN CONVENIO

FOLIO _____
FECHA _____

DATOS DEL CONSUMIDOR	
NOMBRE: <u>Daniel Humberto Gallardo</u>	TELEFONO: <u>558 3623 - 7 58 5421</u>
DOMICILIO: <u>Cuarta 212 # 201 Doña Juana</u>	C.P.: <u>08510</u>
COLONIA: <u>Doña Juana</u>	MUNICIPIO: _____
ESTADO: _____	DELEGACION: <u>Toluca</u>

DATOS DEL PROVEEDOR	
NOMBRE O DENOMINACION: <u>AGASA</u>	
DOMICILIO: <u>Zamora 21 2 piso</u>	C.P.: <u>06140</u>
ESTADO: _____	MUNICIPIO: _____
R.F.C.: <u>AGA 780418 B W J</u>	DELEGACION: _____
BIEN: _____	SERVICIO: _____
COSTO TOTAL DEL BIEN O SERVICIO: _____	MONTO DE LO RECLAMADO: <u>20,000</u>
MOTIVO DE LA RECLAMACION: <u>Incumplimiento</u>	

FIRMA DEL CONSUMIDOR Maria Gálvez Cortés

PERSONA CON QUIEN SE ATIENDE LA LLAMADA

NOMBRE: _____

CARGO O PUESTO: _____

ALTERNATIVAS DE SOLUCION

RESUELVE SI _____ NO: _____

TERMINOS DEL ACTA

ASI ACORDARON Y FIRMAN EL C. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR _____

ASISTIDO EN ESTE ACTO DEL C. CONCILIADOR TELEFONICO _____

QUIEN ACTUA Y DA CONSTANCIA _____



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXPEDIENTE C-1670/96

A S U N T O: SE SOLICITA SU COMPARECENCIA
A CONCILIACION INMEDIATA.

México D.F., 03 de SEPTIEMBRE de 1996.

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

C-ABOGADOS Y GESTORES DE
AUTOMOVILISTAS, S.A. DE C.V.
CALLE: 29 MORA NQ71- 2 PISO
COL. CONDESA

Con fundamento en los articulos 111 y 112 de la Ley Fede-
ral de Protección al Consumidor en vigor, se solicita su presen-
cia a las 11:00 horas del día -----5-----del mes SEPTIEMBRE
1996, a efecto de llevar a cabo la conciliación, de la queja
presentada por el C. DANIEL NAVARRO CALLEJAS.

Apercibiendosele que para el caso de no comparecer en el
día y hora señalados, se le hará efectiva una multa como me-
rida de apremio, hasta de 199 veces el salario mínimo general
vigente en el Distrito Federal, como lo establece el artículo
25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A T E N T A M E N T E
SUFRAGIO EFECTIVO NO REELECCION
DELEGADO FEDERAL EN V. CARRANZA

LIC. ARTURO MARTINEZ CARRILLO

SU COMPARECENCIA DEBERA SER EN:
FRANCISCO DEL PASO TRONCOSO N2- 619
COL. MAGDALENA DE JUJUECA DELEG.
VENUSTIANO CARRANZA (ARRIBA DE LA
PANIFICADORA " LA TREVÍ ")

PRESENTARSE CON: LIC. ANDREA HERNANDEZ

AL CONIESTAR ESTE OFICIO, CITEN LA HCVA Y LOS
OS NIDU il A 3U



AGENCIADOS Y GESTORES DE AUTOS CIVILISTAS, S.A. de C.V.

ZAMORA No. 71-2º PISO COL. CONDESA C.P. 06140 MEXICO, D.F.
TELS.: 2-56-00-10 2-56-18-95 2-56-16-84 2-56-24-90
FAX: 5-53-23-18

SE ANEXAN CONDICIONES GENERALES

COBERTURA : COBERTURA AMPLIA		No. DE CONTRATO : 15777											
NOMBRE : NAVARRO CALLEJAS DANIEL		C.P. : 08510											
DIRECCION : CALLE 28 N7.8 LOTE. 27		TELEFONO : 5588623											
COLONIA : EL BODEGO MEX. D.F.		TIEMPO : UN AÑO											
VIGENCIA DESDE LAS 12 HORAS DEL DIA : 18/07/94		PLAN : I											
HASTA LAS 12 HORAS DEL DIA : 18/07/95		CUBRE EN : D.F. ; ESTADO DE NEXTO ; MORELOS											
VEHICULO MARCA : CHRYSLER		TIPO : SHADOW (TIPICA)											
CAPACIDAD : 05 AS5		SERVICIO : PART. EXT-COBER											
PLACAS : XXXXXX		No. DE MOTOR : RT2912A1											
No. LIC. : 145AA74		R.F.V. : XXXXXX											
PARA MANEJAR VEHICULOS DE SERV. : PART. EXT-COBER													
EXTENSION DE COBERTURA : AMPARADA		<table border="1"> <tr><td>CUOTAS ANUALES</td><td>300.00</td></tr> <tr><td>PRESENCIA EN S. A.</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>SUBTOTAL</td><td>300.00</td></tr> <tr><td>IV</td><td>30.00</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td>330.00</td></tr> </table>		CUOTAS ANUALES	300.00	PRESENCIA EN S. A.	0.00	SUBTOTAL	300.00	IV	30.00	TOTAL	330.00
CUOTAS ANUALES	300.00												
PRESENCIA EN S. A.	0.00												
SUBTOTAL	300.00												
IV	30.00												
TOTAL	330.00												
SOLO SURTIRA EFECTOS EN VEHICULOS DE USO PARTICULAR.													
CLAVE DEL AGENTE : 010019	CLAVE DEL PROMOTOR : PM-7J	NOTA : EL ACCIDENTE DEBERA REPORTARSE DENTRO DE LAS 24 HORAS DE HABER OCURRIDO.											

R.F.C. AGA-780418-8W2

CAM. NAL. COM. 105149

ARCHIVO



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXPEDIENTE N° C-1670/96

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ASUNTO: DANIEL NAVARRO CALLEJAS
VS
ABOGADOS Y GESTORES DE AUTOMOVILES, S.A.

COMPARECENCIA DE LAS PARTES Y
CELEBRACION DE CONVENIO.

***En la Ciudad de México, Distrito federal, a los cinco días del mes de septiembre de mil novecientos noventa y seis, ante el C. Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor licenciado José Daniel Pantoja - Partida, asistida en este acto por la C. Conciliadora Andrea Adelina-- Hernández Valderrábano, quien hace constar:-----
Que comparecen las partes consumidora por conducto de la C. MARIA CALLEJAS CONTRERAS quien se identifica con licencia para conducir número 1994949 expedida por el DDF, y presenta carta poder a su favor.-----
Asi mismo comparece la parte proveedora por quien bajo protesta de decir verdad manifiesta ser el DIRECTOR GENERAL DE LA NEGOCIACION CITADA AL RUBRO, tener el nombre de MIGUEL ALFONSO PAVON CALDERON, quien se identifica con credencial para votar número de folio 59349324 expedida por el IFE, documento que se tiene a la vista y se entrega a los comparecientes previa toma de razón.-----
En uso de la palabra las partes manifiesta su deseo de celebrar el convenio siguiente:-----

C L A U S U L A S-----

PRIMERA.- LAS PARTES COMPARECIENTES SE RECONOCEN MUTUAMENTE LA PERSONALIDAD DE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR, SIENDO LOS COMPARECIENTES LAS PERSONAS QUE FISICAMENTE HAN TENIDO TRATO PERSONAL CONTRACTUAL EN TODO MOMENTO Y QUE CUENTAN CON LA CAPACIDAD LEGAL PARA CELEBRAR EL PRESENTE-- CONVENIO.

SEGUNDA.- la parte proveedora a efecto de dar solución a la presente - queja se compromete y obliga sin reconocimiento de responsabilidad alguna, más sin embargo de poner fin a la presente controversia; hacer el pago de la cantidad de \$ 8'500.00 (OCHO MIL QUINIENTOS PESOS, ----- 00/100 M.N.), mediante cheque certificado, a favor del C. DANIEL NAVARRO CALLEJAS, ante esta autoridad en la hora que la misma señale para día trece del presente mes y año, contra la entrega del recibo de honorarios correspondiente expedido por el Profesionista defensor que llevó el asunto penal del hoy reclamante, documento que se deberá entregar debidamente requisitado a favor de AGASA (ABOGADOS Y GESTORES DE AUTOMOVILISTAS, S.A. DE C.V.).

TERCERA.- Ambas partes dan por terminada la relación contractual que los une, derivada del contrato número 15777 de fecha 18 de julio de -- 1994 y expresamente ambas partes contratantes, no se reservan acción o derecho alguno que ejercitar ante ninguna autoridad, derivada del -- objeto motivo de litis derivada del contrato antes mencionado y para el caso de incumplimiento la parte responsable pagará a la otra los -- daños y perjuicios que llegaren a ocasionarse.-----

CUARTA.- Designamos amigable componedora a esta autoridad, celebramos el presente convenio con apoyo en lo dispuesto por el artículo 110 de la LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, quedándo concientes que su incumplimiento nos hará acreedores a las sanciones previstas por los -- artículos 123, 125 y demás relativos y aplicables del ordenamiento legal invocado.-----

A C U E R D O.- Téngase por presentadas a las partes, consumido

AL CONFIAR ESTE OFICIO, CUMPLIDA LA REGIA Y ROS
SU
OS



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXPEDIENTE Nº 1670/96

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ASUNTO: HOJA DOS

te legal, proveedora por conducto de su Director General, por reconocida y acreditada su personalidad en los términos que ha quedado señalado, por hechas sus manifestaciones aceptándose la designación de amigable componedora que confieren a esta Procuraduría, celebrándose el presente convenio que por no contener cláusula contraria a la moral o al derecho se aprueba, estando obligadas las partes a estar y pasar por el en todo tiempo y lugar como si se tratará de resolución ejecutoria elevada a la categoría de cosa juzgada y en virtud de que se cumplimenta ante esta autoridad se señalan para tal efecto las DIEZ TREINTAHORAS DEL DIA TRECE DEL PRESENTE MES Y AÑO, quedando notificadas las partes de la fecha que antecede apercibida la parte consumidora para el caso de no comparecer se hará acreedora al archivo del presente expediente en términos de lo dispuesto por el artículo 112 párrafo segundo de la ley de la materia, así mismo se apercibe a la parte proveedora para el caso de no comparecer se le impondrá multa de la cantidad equivalente a 200 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, con fundamento en el artículo 25 fracción I de la multicitada ley en aplicación; sin perjuicio de las sanciones que por incumplimiento procedan conforme a derecho.- CUMPLASE.- ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN.

SE PAGARAN \$ 2500.- MAS EL 15% DEL IVA
MENOS EL 10% DE RETENCION DEL ISR.
HAYENDO UN TOTAL DE \$ 2925.-

COMISIÓN ESTADÍSTICA, CENSO DE PUEBLO Y VIVIENDA
CARRANZA, VERACRUZ, 1996



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

QUEJA No: Q-1670/96
CONSUMIDOR: Daniel Novaro Calleja
VS
PROVEEDOR: Abogados y Centenera de
Autónoma S.A.

DESISTIMIENTO
PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

México, D.F., a

C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR

P R E S E N T O
Daniel Novaro Calleja Agustinos
promoviendo por mi pro --
pio derecho y en mi caracter de consumidor, con domicilio para oír y -
recibir toda clase de notificaciones ubicado en: Ciudad 217 No
291 Colonia Rodeo Itzamal; identificándome al presentar mi
escrito con Let para conducir ¹⁹⁹⁴⁹⁴⁹ expedida por Quilote Federal
con fecha _____, ante Usted con el debido respe -
to comparezco a exponer:

Que en virtud de que el proveedor Abogados y Centenera de
Autónoma S.A. ha dado cumplimiento a mi entera sa -
tisfacción a la materia de la queja al rubro citado: vengo a darme por
DESISTIDO en la misma, solicitando se archive el expediente como asun -
to totalmente concluido, sin reservarme ningun acción en contra del --
mencionado proveedor, en virtud De que en este acto recibo cheque
cancelado con cargo a Banco Interoamericano, a fecha 17 de
1996, por la cantidad de \$ 8,925.00, H de cheque
33062578 dandome por satisfecha de la presente quere

Por lo antes expuesto:

a Usted C. PROCURADOR atentamente pido:
UNICO.- Acordar de conformidad lo solicitado teniéndome por
DESISTIDO de mi reclamación, por las razones antes mencionadas.

PROTESTO LO NECESARIO

Daniel Calleja P. Gans
13 de Sep 1996

AL CONSTATAR ESTE OFICIO, CÍRENSE LA FECHA Y LOS
NÚMROS DE FOLIOS EN EL ACTIVO SUBSCRIBIENDO

DELEGADO DE PROYECTO
 DOMINGIANO CARRANZA
 PRESENTE

82
 13.00

MEXICO DE A 3 DE Septiembre DE 1966

Mario MacHinez Camargo - EN MI CARACTER DE
 Consumidor SEÑALANDO COMO DOMICILIO PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES
 EN EL PRESENTE EN LA CALLE DE Elena N.º 69 COLONIA
 Nuevitas DELEGACION O MUNICIPIO: B. Juárez CODIGO
 03500 CON NUMERO TELEFONICO 6-96-02-35 ANTES DE COMPARZCO A
 PONER LA PRESENTE QUEJA EN CONTRA DE A. EVARDO CASTILLO
 QUE TIENE SU LABORIO EN LA CALLE PLutarco R. CALLES N.º 577, ESQ. F. Fernández del
 577 COLONIA DELEGACION O MUNICIPIO
 B. Juárez CODIGO POSTAL 03500 ENTRE LAS CALLES DE

Contrato por el cual se me presta un punto pagado
 de 20 dias del cual la dueña me dice
 que me debe \$ 1,100 dejando a cuenta 400
 me la da \$ 700.

Debo señalar que el punto no tuvo los cuadros
 por contrato.

Que me auxilien de me meje a
 pagar para que requiera de plazo para hacerlo

2 400



MEXICO DE A 3 DE Septiembre DE 1966

C. DELEGADO DE PROFECO
EN VENUSTIANO CARRANZA
PRESENTE

MEXICO, D.F. A 3 DE Septiembre DE 1996

13,000

EN EL CARACTER DE Mario Martínez Camargo SEÑALANDO COMO DOMICILIO PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

EN EL UBICADO EN LA CALLE DE Elena N° 69 N° 69 COLONIA

Neblinas DELEGACION O MUNICIPIO B. Juárez CODIGO

POSTAL 03000 CON NUMERO TELEFONICO 572 ANTE USTED COMPAREZCO A

INTERPONER LA PRESENTE QUEJA EN CONTRA DE AEUARTO

QUIEN TIENE SU DOMICILIO EN LA CALLE Plutarco E. Calle N° 572 Esq. Intermedia del

N° 572 COLONIA B. Juárez DELEGACION O MUNICIPIO

B. Juárez CODIGO POSTAL 03000 ENTRE LAS CALLES DE

Y TEL. 6-9602-35

YA QUE (MOTIVO DE QUEJA) EL PROVEEDOR CON EL QUE CONTRATE EL DIA:

Cambiado por cuidado de una mascota un perro pagando
\$ 20 diarios del cual la dueña me dice
que debo \$ 1,140 dejando a cuenta 400
restan \$ 700

- Cabe señalar que el perro no tuvo los cuidados
que contraté

POR LO ANTERIOR SOLICITO: Que me auxilien no me mego a
pagar pero requiero de plazo para hacerlo

COQUIS DE LOCALIZACION
PROVEEDOR

COSTO DEL BIEN O SERVICIOS N° 1,160
MONTO DE LO RECLAMADO N°

FIRMA: [Signature]

FECHA AUDIENCIA:
HORA: DIA MES 1996
CONCILLADOR:



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXPEDIENTE: C-1671/96

A S U N T O: SE SOLICITA SU COMPARECENCIA
A CONCILIACION INMEDIATA.

México D.F., a 03 de SEPTIEMBRE de 1996.

- C. PROP. DE ACUARIO
- . PLUTARCO ELIAS CALLES Nº577
- . ESQ. CON FERNANDEZ DEL CASTILLO

Con fundamento en los artículos 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en vigor, se solicita su presencia a las 13:00 horas del día -----5----- del mes SEPTIEMBRE 1996, a efecto de llevar a cabo la conciliación, de la queja presentada por el C. MARIO MARTINEZ CAMARGO.

Apercibiendosele que para el caso de no comparecer en el día y hora señalados, se le hará efectiva una multa como medida de apremio, hasta de 199 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, como lo establece el artículo 25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A T E N T A M E N T E
SUPRAGIO EFECTIVO NO REELECCION
DELEGADO FEDERAL EN V. CARRANZA

LIC. ARTURO MARTINEZ CARRILLO

SU COMPARECENCIA DEBERA SER EN:
FRANCISCO DEL PASO Y TRONCOSO Nº 619
COL. MAGDALENA MEXIQUICA DELEG.
VENUSTIANO CARRANZA (ARRIBA DE LA
PANIFICADURA " LA TREVÍ ")

PRESENTARSE CON: LIC. ANDREA HERNANDEZ

LIC. CARLOS III ALVARO MARTINEZ CARRILLO



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

DESISTIMIENTO

QUEJA No: C-167-1-196
CONSUMIDOR: Maria M. Cana
VS
PROVEEDOR: Acuario

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

México, D.F., a

C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR
P. R. E. S. E. N. T. E. :

Maria M. Cana promoviendo por mi pro --
pio derecho y en mi caracter de consumidor, con domicilio para oír y --
recibir toda clase de notificaciones ubicado en: _____
_____: identificándome al presentar mi
escrito con _____ expedida por _____
_____ con fecha _____, ante Usted con el debido respe --
to comparezco a exponer:

Que en virtud de que el proveedor Acuario
_____ ha dado cumplimiento a mi entera sa --
tisfacción a la materia de la queja al rubro citado: vengo a darme por
DESISTIDO en la misma, solicitando se archive el expediente como asun --
to totalmente concluido, sin reservarme ningun acción en contra del --

mencionado proveedor, en virtud de que, por este caso se ha dado
total solución a la reclamación presentada en favor del consumidor
motivo de que y lo demás, se hizo en el convenio que se celebró en
prevención, existiendo total y absoluta conformidad de mi parte.

Por lo antes expuesto:
a Usted C. PROCURADOR atentamente pido:
UNICO.- Acordar de conformidad lo solicitado teniéndome por
DESISTIDO de mi reclamación, por las razones antes mencionadas.

PROTESTO LO NECESARIO

Maria M. Cana
Maria Martinez Cana a.g.
Septiembre 5 de 1966

DATOS COMPLETADOS EN EL ANGLIO SUPERIOR DERECHO



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXPEDIENTE N° C-1671/96

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ASUNTO: MARIO MARTINEZ CAMARGO
VS
PROP. DE ACUARIO

COMPARECENCIA VOLUNTARIA.

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintidos días del mes de octubre de mil novecientos noventa y seis, ante el C. Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, Licenciado José Daniel Pantoja Partida asistido por la C. Andrea Adelina Hernández Valderrábano, quién - hace constar:-----

LA C. CONCILIADORA QUE ACTUA HACE CONSTAR que en virtud de que las partes consumidora personalmente el C. MARIO MARTINEZ CAMARGO y la proveedora propietaria la C. MARIA CATALINA DEL CARMEN LOPEZ ZAVALA, cuya personalidad se encuentra debidamente reconocida y acreditada en actuación de fecha 5 de septiembre del año en curso, en actuación de esa -- misma fecha (5 de septiembre de 1996), celebraron convenio mediante el cual convinieron el pago total de la cantidad de seiscientos sesenta -- pesos a la proveedora, realizado mediante pagos quincenales de la cantidad de cien pesos, en el domicilio de la proveedora, que es del conocimiento de la consumidora. Y con motivo de existir falta de entendimiento entre las partes para que se realice el debido cumplimiento, modificaron su acuerdo en el sentido de consignar a esta autoridad los -- pagos correspondientes mismos que se irán haciendo entrega a la proveedora en el momento que los solicite; en virtud de tal situación y habiéndose realizado por parte de la consumidora formal consignación de la cantidad de doscientos pesos y estando presente en este acto dicha proveedora házasele entrega del billete de depósito Número 102693, serie S, que ampara la cantidad señalada.-----

En uso de la palabra la parte proveedora manifiesta: Que en este acto de conformidad y cumplimiento por parte del reclamante al convenio de fecha de referencia, recibo el billete de depósito n° 102693 serie S -- que ampara la cantidad de doscientos pesos.-----

A C U E R D O.- Téngase por presentada a la parte proveedora -- por reconocida y acreditada la personalidad con la que se ostenta, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales conducentes y como se desprende de las mismas en este acto y en cumplimiento al convenio celebrado entre las partes con fecha 5 de septiembre del presente año, se hace entrega a la parte proveedora del billete de depósito n° 102693 serie S, por la cantidad de doscientos pesos 00/100 M.N., lo que -- queda debidamente acentado para los efectos legales conducentes.-----
CUMPLASE.- ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN.-----

AL CONTESTAR ESTE OFICIO, CITENSE LA FECHA Y LOS
DÍAS DEL MES EN QUE SE SUPLE
75 C

Silvino y Victor Vald. C-2003/96
Teseo *Costa G 005*

C. DELEGADO DE PROFECO
EN VENUSTIANO CARRANZA
PRESENTE.

MEXICO, D.F. A 26 DE SEPTIEMBRE DE 1996

C. MA. GLORIA RODRIGUEZ GONZALEZ EN MI CARÁCTER DE
COMPRADORA SEÑALANDO COMO DOMICILIO: PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES
EN EL UBICADO EN LA CALLE DE SUC 141 Nº 1907 COLONIA
G. RAMOS MULLAN DELEGACION O MUNICIPIO: IZTAPALCO CODIGO
POSTAL 06030 CON NÚMERO TELEFÓNICO: 657-51-27 ANTE USTED COMPAREZCO A
INTERPONER LA PRESENTE QUEJA EN CONTRA DE SALINAS Y ROCHA, S.A. DE C.V.
QUIEN TIENE SU DOMICILIO EN LA CALLE CAJIZ, ECUNTA IZTAPALAPA 3901
Nº 3901 COLONIA SANTA MARTHA ACATILTA DELEGACION O MUNICIPIO
IZTAPALAPA CODIGO POSTAL _____ ENTRE LAS CALLES DE
_____ Y _____ TEL. 733-12-95 y 733-11-47

YA QUE: (MOTIVO DE QUEJA) EL PROVEEDOR CON EL QUE CONTRATE EL DIA (25-SEPT-1995)
ADQUIRIMOS UNA CAMA MATRIMONIAL TUBULAR VERDE, UN COLCHON
MAT. Y UN SOFA CAMA DE OBSERUIDO; A LOS 3 DIAS NOS ENTREGA
CON LOS MUEBLES AL REVISAR LOS MISMOS, ENCONTRAMOS
QUE UNA DE LAS BASES PUNDE EMPATAR EL TAMBOR ESTABA
MUY DEBILADO EL GANCHOS Y NO PODIA SOPORTAR EL PESO,
POR LO QUE SE LE DITO AL VENDEDOR SR. ARMANDO RAMIREZ
MORAN QUE TAMBIEN ESTUVO EN LA ENTREGA DE LAS NECESARIAS
ENTONCES EL SR. RAMIREZ MORAN NOS Dijo QUE NOS LO IBAN
A CAMBIAR A LOS 30 E 60 DIAS POR QUE NO HABIA EN EXIS-
TENCIA. PERO COMO LA OPERARIDAD SE ACORDO PAGARLO EN
30, 60 Y 90 DIAS, EL VENDEDOR SR. RAMIREZ MORAN NOS
Dijo QUE PODIAMOS PASAR HASTA EL MOMENTO DEL CAMBIO
PORQUE EL ARTICULO O MUEBLE NO LO PODIAMOS UTILIZAR,
DEPUES DE 60 DIAS PASAMOS A LA TIENDA EN VARIAS OCAIONES
PERO NOS DECIA QUE TODAVIA NO TENIAN EN EXISTENCIA,
POR LO ANTERIOR SOLICITO:
SU INTERVENCION PARA EFECTO DE LLEGAR A UN ARREGLO CON
EL PROVEEDOR YA QUE ESTE HA ENTABLADO UNA DEMANDA
EN CONTRA NIA PARA PASARLE UNA CANTIDAD EXAGERADA Y
SIN HABER HECHO EL CAMBIO DEL MUEBLE Y TAL ACCION
NO NOS PARECE MUY INJUSTO

CROQUIS DE LOCALIZACION
PROVEEDOR

COSTO DEL BIEN O SERVICIOS NS 1,160.00
MONTO DE LO RECLAMADO: NS 7,446.00

FIRMA: Gloria Rodriguez

FECHA AUDIENCIA:
HORA: _____ DIA _____ MES _____ 1996
CONCILIADOR: _____

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL VENUSTIANO CARRANZA

FORMATO DE CONCILIACION TELEFONICA

FOLIO C- _____

FECHA 26-SEPT.-1996

DATOS DEL CONSUMIDOR	
NOMBRE <u>MA. GLORIA RODRIGUEZ GONZALEZ</u>	TELEFONO <u>657-51-27</u>
DOMICILIO <u>SUA 141 #1907</u>	C. P. <u>0820</u>
COLONIA <u>G. RAMOS MILLAN</u>	MUNICIPIO <u>IZTACALCO</u>
ESTADO <u>DISTRITO FEDERAL</u>	DELEGACION <u>IZTACALCO</u>

DATOS DEL PROVEEDOR	
NOMBRE O DENOMINACION <u>SALINAS Y PARRA, S.A. DE C.V.</u>	
DOMICILIO _____	C. P. _____
ESTADO <u>DISTRITO FEDERAL</u>	MUNICIPIO <u>IZTAPALAPA</u>
DELEGACION <u>IZTAPALAPA</u>	R. F. C. _____
TELEFONO _____	BIEN <u>CAMA MATSERVICIO</u>
MONTO DE LO RECLAMADO \$ <u>7,446.00</u>	COSTO DEL SERVICIO \$ <u>1,160.00</u>
MOTIVO DE LA RECLAMACION: <u>COBRO INJUSTO E INCUMPLIMIENTO DEL PROVEEDOR</u>	

FIRMA DEL CONSUMIDOR *[Signature]*

PERSONA CON QUIEN ATIENDE LA LLAMADA

NOMBRE _____

CARGO O PUESTO _____

ALTERNATIVAS DE SOLUCION

RESUELVE SI _____ NO _____

TERMINOS DEL ACTA

ASI LO ACORDARON Y FIRMAN EL C. JEFE DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR _____ ASISTIDO EN ESTE ACTO POR EL C. CO
CILIADOR TELEFONICO _____ QUIEN ACTUA Y DA CONSTANCI

SALINAS Y ROCHA, S.A. DE C.V.
 CALZADA ERMITA IZTAPALAPA 3901
 R.F.C. SRO 800201-955
 FECHA : 23/09/95
 HORA : 18:06:00
 CAJA NUMERO UNO
 NOTA VTA CREDITO : 0
 NUM. CUENTA: 0013860
 ROSALBA GARCIA ANGELES C FOLIO B. 2842

COL. MAT. \$ 880.00
 SOFA CAMA 5/6XA \$ 600.00
 CAMA MAT. TUB. \$ 670.00
 SUBTOTAL : \$ 1,550.00
 FLETE Y OTS. STOS. \$ 0.00
 MANEJO DE CUENTA: \$ 384.19
 TOTAL COMPRA: \$ 1,934.19

PAGA ANTICIPADA \$ 390.00
 AMERICAN EXPRESS \$ 390.00
 NUM. 370700731051006
 CAMBIO CLIENTE \$ 0.00
 NOTA DE VENTA: 155-0004064
 VENTA A CREDITO: 43-10,544.19

ESTA NOTA ES DE PAGO QUINCENAL
 PAGO QUINCENAL: 129.69
 PRIMER DIA DE PAGO: 1
 SUS DIAS DE PAGO SON: 1 Y 16

GRACIAS POR SU COMPRA.
 AFROMECHÉ NUESTRAS OFERTAS
 SÓN SU MEJOR OPCIÓN A CREDITO

AL PRESENTAR ESTE RECIBO
 FIRMADO POR LA CATERA, NO SE PODRÁ
 ACEPTAR NINGUNA RECLAMACION

Rosalba
 FIRMA DE LA CATERA
 SALINAS Y ROCHA, S. A.



NOTA DE VENTA
 CLIENTE

SALINAS Y ROCHA, S.A. DE C.V. R.F.C. SRO 800201-955
 DELEGACION (NUMERO Y NOMBRE) CUERPES CON CIVIA EN OTIMA TIENDA (NUMERO Y NOMBRE)
 NO. DE CUENTA

NOMBRE DEL CLIENTE: ROSALBA GARCIA IZTAPALAPA 3901
 DOMICILIO (CALLE Y NUMERO) COLONIA: COLONIA GARCERANOS-HILAN
 CIUDAD (ESTADO) TELEFONO: 11866
 FECHA: 23/09/95

DELEGACION / MUNICIPIO: CIUDAD DE GUATEMALA
 MODELO DE COMPRA: CASH / CREDITO
 DESCRIPCION DE LA COMPRA: CASH MAT. 5/6 XA
 COL. MAT. 5/6 XA
 CASH MAT. TUB.
 VALOR UNITARIO: 880.00, 600.00, 670.00
 CANTIDAD: 1, 1, 1
 VALOR TOTAL: 1,550.00

DESCRIPCION DE LA COMPRA	COLONIA / AMARILLO	OW.	FECHA	PRECIO UNITARIO	CV	DESCUENTOS	IMPORTE
CASH MAT. 5/6 XA				880.00			880.00
CASH MAT. TUB.				670.00			670.00
CASH MAT. 5/6 XA				600.00			600.00
TOTAL							1,550.00

OPCION PAGAR EN 30 - 60 Y 90 DIAS PRECIO DE CONTADO.
 ENTREGA EN CALLE CAJOS MARISABE A 19 COL. CONSTITUCION
 DE 1911, ENTRE ANTONIO ANCONA Y 19G. MARABO CORTEI.
 FORMA DE PAGAMENTO: 203-DE-ENTRE-SE-FINANZA-PENALIZACION-TEORIAS-SIN-PAYOS
 CONTROL SYSTEM

CONTADO C.O.D. ENESO REPAYO
 MONEDA: Q19999-AMARILLO-ROSA
 VERIFICACION DE PAGOS: 0001081

IMPORTE MERCANCIA: 1,550.00
 MENOS ANTICIPA: 390.00
 SUB-TOTAL: 1,160.00
 RECAUDOS MERCANTILES: 371.5
 OTROS GASTOS (VA. SEGURO): 0
 TOTAL NETO: 788.50

CONDICIONES: SALDO INTERIOR: 0.00 PAGO QUINCENAL: 129.69
 FORMA 44807



SALINAS Y ROCHA S.A. DE C.V.

LE AGRADECE INFINITAMENTE LA COMPRA QUE NOS HIZO, EL FAVOR DE HACERNOS.
Y LE SUGERIMOS ALGUNOS PUNTOS PARA DARLE EL MEJOR DE LOS SERVICIOS:

- A) POR FAVOR, REVISE A DETALLE SU MERCANCIA AL RECIBIRLA, CUENTA USTED CON TRES DIAS PARA RECLAMAR CUALQUIER FALTANTE O DESPERFECTO QUE ESTA TUVIERA FISICAMENTE.
- B) POR FAVOR, LEA CUIDADOSAMENTE LA POLIZA DE GARANTIA EN EL CASO DE LINEA BLANCA Y ELECTRONICA, COMO ES LA: DURACION, PARTES QUE INCLUYE, CENTROS DE SERVICIO, MANTENIMIENTO, EL TRATO QUE SE DEBE DAR, etc.
- C) EN EL CASO DE LOS MUEBLES (SALAS, SOFAS CAMA, COMEDORES, RECAMARAS, ROPEROS, COLCHONES, MESAS DE CENTRO-COSTADO, CANTINAS, ANTECOMEDORES, COCINETAS Y CUNAS), CUENTA USTED CON SEIS MESES DE GARANTIA CONTRA DEFECTO DE FABRICACION.
- D) BICICLETAS, TRES MESES DE GARANTIA EN CUADRO, TIJERA Y MASA NO INCLUYE.
- E) MOTOCICLETAS, UN AÑO DE GARANTIA EN CUADRO Y TRES MESES EN PARTES POR DEFECTO DE FABRICA, NO INCLUYE MAL USO, PARTES ELECTRICAS Y LLANTAS.

LE AGRADECEMOS HABERNOS OTORGADO UNOS MINUTOS PARA ENTERARSE DE ESTOS IMPORTANTES PUNTOS. CUALQUIER PROBLEMA DE ENTREGA O SERVICIO COMUNIQUESE INMEDIATAMENTE CON:

A LOS TELS: _____ CON HORARIO DE 10 A.M. A 8 P.M. DE LUNES
A SABADO DONDE INMEDIATAMENTE LE DAREMOS SOLUCION A SU PROBLEMA.

A T E N T A M E N T E

SALINAS Y ROCHA

SUC. TDA.

SALINAS Y ROCHA, S. A.

CALLE ERMITA IZTAPALAPA 3361

SANTA MARTHA ACATITLA

MEXICO, D. F.

SRO-800201-895

TELS. 738-02-95 Y 738-01-47.

RAMIREZ Y ASOCIADOS

SERVICIOS JURIDICOS PROFESIONALES

SALINAS Y ROCHA
VS

* URGENTE *

MARIA GLORIA RODRIGUEZ GONZALEZ.
CUENTA: 13860
TIENDA: 453

En virtud de existir incumplimiento de su parte al contrato de crédito otorgado en función de la cláusula cuarta, aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, según oficio 416/3521/3884 de diciembre 17 de 1986, y al no haber atendido a los llamados que tuvimos a bien hacerle, le notificamos que en un plazo de 72 horas, se iniciará en contra de Usted y de su avalista, un juicio Ejecutivo Mercantil, así como una denuncia de hechos ante la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal para que por la vía judicial responda por el adeudo principal y accesorios.

Le recordamos una vez que el C. Juez dicte auto para llevar a cabo la diligencia de embargo, se podrán embargar bienes hasta por tres tantos más de la cantidad del adeudo principal que es de \$2,482.00 (DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS 00/100 N.N.) es decir por \$7,446.00 (SIETE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS 00/100 N.N.) además de los gastos y costas que se originen.

Es a su vez conveniente mencionarle los siguientes artículos del Código de Comercio:

Art. 1343.- De no encontrarse el deudor a la primera búsqueda, se le dejará citatorio fijándole día y hora para que compare, por el sólo hecho de que el deudor no compare en el emplazamiento, se procederá a practicar el embargo con cualquier persona que se encuentre o con el vecino más inmediato.

Art. 1344.- La diligencia de ejecución y embargo no se suspenderá por ningún motivo, sino que seguirá adelante hasta su terminación.

y del Código de Procedimientos Civiles:

RAMIREZ Y ASOCIADOS

El presente comprobante de depósito que aparece con rojo, para cualquier aclaración.



nacional financiera

S100198

billete de depósito

\$ 100198

importe con letra o con protectora	importe
** UN MIL CIENTO SESENTA PESOS 00/100 **	1,160.00
nombre del depositante	méxico, d. f.
MA. GLORIA RODRIGUEZ GONZALEZ	fecha: 96/10/02
	oficina número: 5109
a disposición de:	clave
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	571

firma

orden de pago

páguese a:

quien(es) firmen(en) en seguida, para fines de identificación, la cantidad que ampare este billete de depósito

_____ a _____ de _____ de 19__

el _____ categoría _____ el _____ categoría _____

_____ firma _____ firma

_____ nombre completo _____ nombre completo

recibo

recibimos de nacional financiera, la cantidad que ampara este documento _____ a _____ de _____ de 19__

_____ firma del beneficiario al recibir el importe

orden de transferencia *

El presente billete de depósito se transfiere a _____

_____ a _____ de _____ de 19__

el _____ categoría _____ el _____ categoría _____

_____ firma _____ firma

_____ nombre completo _____ nombre completo

* El orden de transferencia sólo podrá efectuarse a favor de otra sucursal. BCA 006



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXPEDIENTE N° C-2003/96

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ASUNTO: MARIA GLORIA RODRIGUEZ GONZALEZ
VS
SALINAS Y ROCHA S.A. DE C.V.

COMPARECENCIA VOLUNTARIA.

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintidos días del mes de octubre de mil novecientos noventa y seis, ante el C. Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, licenciado José Daniel Pantoja Parada asistido por la C. Andrea Adelina Hernández Valderrábano, quien - hace constar:

que comparecen las partes consumidora personalmente la C. MARIA GLORIA RODRIGUEZ GONZALEZ, quien se identifica con credencial para votar N° de folio 08721626 expedida por el IFE. Y la parte proveedora por conducto de su Gerente de la tienda No. 508, Depto. 0001 el C. ARISTEO NAVA ARENAS, quien se identifica con credencial expedida por su representada N° de empleado 85863, vigencia 96-97; así como con la credencial de elector número NVARAR51090329H100, NÚMERO DE FOLIO 48319857, Domicilio, PRIVADA DE ITURBIDE OTE 16 CIUDAD O CHIAUTEMPAN, TLAXCALA. Expedida por el IFE., los documentos antes señalados se han tenido a la vista y se entregan a los comparecientes previa toma de razón.

EN USO DE LA PALABRA LA PARTE CONSUMIDORA MANIFIESTA: En virtud de que la parte proveedora por conducto de su gerente el C. ARISTEO NAVA ARENAS, se abstiene de realizar cargo alguno adicional a la cantidad señalada en la nota de compra de fecha 23 de septiembre de 1995, que es de la cantidad de UN MIL CIENTO SESENTA PESOS,00/100 M.N., en este acto - hago entrega de la misma a esta autoridad mediante el billete de depósito N° 100198 serie S, para su debida entrega en este momento al proveedor, dándome por totalmente satisfecha de la presente queja y solicitando el archivo definitivo del expediente que nos ocupa.

EN USO DE LA PALABRA LA PARTE PROVEEDORA POR CONDUCTO DE SU GERENTE EL C. ARISTEO NAVA ARENAS MANIFIESTA: que en este acto recibo el billete de depósito de referencia, solicitando de la quejosa pase a la sucursal de Ermita Santa Martha, a efecto de que se le haga entrega de la factura correspondiente el día 25 del presente mes y año en el transcurso del día.

A C U E R D O.- Téngase por presentadas a las partes, por reconocida y acreditada su personalidad en los términos que ha quedado señalado, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales conducentes y en virtud de que en este acto la parte reclamante hizo entrega a esta autoridad del billete de depósito número 100198, serie S, por la cantidad de UN MIL CIENTO SESENTA PESOS,00/100 M.N., y registrada que ha quedado su recepción toda vez que mediante su entrega a la proveedora se pone fin a la controversia entre las partes, en este acto se realiza el endoso correspondiente y se entrega a la proveedora previa toma de razón, por lo que encontrándose totalmente satisfecha la presente queja se remite el expediente en el que se actúa a su ARCHIVO GENERAL COMO ASUNTO TOTAL Y DEFINITIVAMENTE CONCLUIDO.- CUMPLASE.- ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN.

AL CONTESTAR ESTE CHICIO, CITENSE LA FECHA Y LOS
DÍAS EN LOS QUE SE DEBE PRESENTAR EL APLAQUE SUO DPO

[Handwritten signatures and initials]



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

QUEJA No: C-2003/96

S I S T I M I E N T O

CONSUMIDOR: MA. GLORIA RODRIGUEZ GLEZ.
VS

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

PROVEEDOR : SALINAS Y ROCHA, S.A. DE C.V.

México, D.F., a 22 DE OCTUBRE DE 1996.

C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR
P R E S E N T E :

MA. GLORIA RODRIGUEZ GONZALEZ promoviendo por mi pro --
pio derecho y en mi caracter de consumidor, con domicilio para oír y -
recibir toda clase de notificaciones ubicado en: SUR 141 No. 1907.
COL. GABRIEL RAMOS MILLAN, IZTACALCO; identificándome al presentar mi
escrito con CREDECIAL PARA VOTAR expedida por INSTITUTO FEDERAL
ELECTORAL con fecha 1991, ante Usted con el debido respe -
to comparezco a exponer:

Que en virtud de que el proveedor SALINAS Y ROCHA, S.A.
DE C.V. ha dado cumplimiento a mi entera sa -
tisfacción a la materia de la queja al rubro citado; vengo a darme por
DESISTIDO en la misma, solicitando se archive el expediente como asun-
to totalmente concluido, sin reservarme ningun acción en contra del --
mencionado proveedor, en virtud _____

Por lo antes expuesto:
a Usted C. PROCURADOR atentamente pido:
UNICO.- Acordar de conformidad lo solicitado teniéndome por
DESISTIDO de mi reclamación, por las razones antes mencionadas.

PROTESTO LO NECESARIO

AL CONSEJAR ESTE OFICIO, CIENDE LA FELMA Y LOS
DANTOS ENTENDIENDO EL

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL VENUSTIANO CARRANZA
FORMATO DE CONCILIACION TELEFONICA SIN CONVENIO

FOLIO _____
FECHA _____

DATOS DEL CONSUMIDOR	
NOMBRE: <u>Jose H. Murga Vargas</u>	TELEFONO: <u>299-56-99</u>
DOMICILIO: <u>A. Encarnación de la Unidad 212</u>	C.P.: <u>15200</u>
COLONIA: <u>San Mateo</u>	MUNICIPIO: _____
ESTADO: _____	DELEGACION: <u>Venustiano Carranza</u>

DATOS DEL PROVEEDOR	
NOMBRE O DENOMINACION: <u>Centro Días Bueltos de Servicios y Venta de Productos</u>	
DOMICILIO: <u>Carretera a Toluca 204</u>	C.P.: <u>15000</u>
ESTADO: _____	MUNICIPIO: _____
R.F.C.: _____	DELEGACION: <u>Venustiano Carranza</u>
BIEN _____	SERVICIO _____
COSTO TOTAL DEL BIEN O SERVICIO: _____	MONTO DE LO RECLAMADO: <u>26.9 C.M.N.</u>
MOTIVO DE LA RECLAMACION: <u>Insatisfacción con el servicio y la entrega del bien</u>	

FIRMA DEL CONSUMIDOR: [Firma]

PERSONA CON QUIEN SE ATIENDE LA LLAMADA

NOMBRE: Monte...

CARGO O PUESTO: _____

ALTERNATIVAS DE SOLUCION

RESUELVE: SI NO

TERMINOS DEL ACTA

ASI ACORDARON Y FIRMAN EL C. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR _____

ASISTIDO EN ESTE ACTO DEL C. CONCILIADOR TELEFONICO _____

QUIEN ACTUA Y DA CONSTANCIA _____

**CENTER PLUS
CENTRO DE SERVICIO Y VENTA LEISTER**

LERDO DE TEJADA No. 206, ANPL. PETROLERA, AZCAPOTZALCO
02480 MEXICO, D.F., TEL./FAX. (5) 352-9595

RECIBI DE: Raul Muñoz

DIRECCION: Congreso de la Unión 212
Col. Jardío

TELEFONO Y FAX: 7-95-56-99

MARCA: LEISTER MODELO JATAC SERIE: 7/92

OBSERVACIONES:

EL CLIENTE ACEPTA:

QUE SI DENTRO DE LOS 30 DIAS NATURALES, CONTADOS A PARTIR DEL AVISO FENACIENTE DEL PRESUPUESTO Y ESTE NO HAYA SIDO ACEPTADO Y NO HAYA RECOGIDO EL PRODUCTO QUE AMPARA ESTA ORDEN DE TRABAJO, SE CAUSARA UN CARGO POR ALMACENAJE A RAZON DE UN DIA DE SALARIO MÍNIMO VIGENTE EN EL DISTRITO FEDERAL, POR CADA MES QUE TRANSCURRA, Y DESPUES DE 90 DIAS SE CONSTITUIRA PRENDA SOBRE EL BIEN DE ACUERDO AL ARTICULO 334 DE LA LEY DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, ENTENDIENDO QUE LOS DERECHOS ESTABLECIDOS POR EL ACREEDOR, EN LOS ARTICULO 340, 341 Y 342 DE LA MENCIONADA LEY, PODRAN SER EJERCIDOS TRANSCURRIDOS 30 DIAS DE LA FECHA DE CONSTITUCION DE LA PRENDA.

SI EL PRESUPUESTO ES ACEPTADO, LOS 30 DIAS DE PLAZO PARA RECOGER EL BIEN, SE CONTARAN A PARTIR DEL AVISO FENACIENTE DE QUE PUEDA PASAR A RECOGER EL APARATO REPARADO, PARA APLICAR EL PARRAFO ARRIBA INDICADO. EN CASO DE CONTROVERSIA SOBRE LA INTERPRETACION O INCUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, AMBAS PARTES SE OBLIGAN A AGOTAR EL PROCEDIMIENTO QUE CORRESPONDE ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, ANTES DE INICIAR CUALQUIER PROCEDIMIENTO JURIDICCIONAL ANTE LOS TRIBUNALES COMPETENTES, CONOCIENDO AMBAS PARTES LOS ALCANCES DEL PRESENTE CONTRATO. LO ACEPTAN Y FIRMAN DE CONFORMIDAD.

CLIENTE

NOMBRE Y FIRMA

RECIBI

Jorge G. Ricardo

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, REGISTRO PUBLICO DE CONTRATOS DE ADHESION. CONTRATO APROBADO E INSCRITO CON EL No. 2121, LIBRO 16, VOLUMEN 16.

ESTIMADO AMIGO:

LDM lo invita a que aproveche la promoción de 100 paquetes (KIT) para el sellado de todo tipo de lona plástica (PVC), y Polietileno laminado que incluye:

EL KIT INCLUYE	Precio de lista	Precio promoción
Una Pistola (incluye tobera)	\$ 3,630.00	\$ 3,250.00
Un Rodillo	330.00	300.00
Una Resistencia (adicional)	390.00	350.00
TOTAL	\$4,350.00	\$3,900.00

- * Más gastos de envío y 15% de IVA
- * Promoción válida hasta agotar existencias.

En ventas foráneas, favor de enviar orden de pago a nombre de LDM, S.A. de C.V. a los siguientes bancos en la ciudad de Hermosillo, Sonora.
 BANAMEX, S.A. CTA. 163176-9 Suc. 602
 BANCOMER, S.A. CTA. 1000034-5 Suc. 270
 BANCRECEER-BANORO CTA. 31257352 Suc. 605

*Usted obtendrá
un ahorro de
\$450.00*

Para mayores informes comunicarse a:

Blvd. Agustín de Vildósola No. 144-A
Col. Villa de Seris A.P. 83280

Tels. (62) 50-00-21,
50-00-23, 60-21-06,
50-00-61, FAX(62) 60-30-20



LDM, S.A. de C.V.

HERMOSILLO, SONORA, MEX. C.P. 83280

111

CENTER PLUS
CENTRO DE SERVICIO Y VENTA LEISTER

LERDO DE TEJADA No. 206, ANPL. PETROLERA, AZCAPOTZALCO
02430 MEXICO, D.F., TEL./FAX. (5) 552-9595

RECIBI DE: Raul Muñoz

DIRECCION: Congreso de la Union 212
Col. Janitzio

TELEFONO Y FAX: 7-95-56-99

MARCA: LEISTER MODELO TATAC SERIE: 7/92

OBSERVACIONES:

EL CLIENTE ACEPTA:

QUE SI DENTRO DE LOS 30 DIAS NATURALES, CONTADOS A PARTIR DEL AVISO FENACIENTE DEL PRESUPUESTO Y ESTE NO HAYA SIDO ACEPTADO Y NO HAYA RECOGIDO EL PRODUCTO QUE AMPARA ESTA ORDEN DE TRABAJO, SE CAUSARA UN CARGO POR ALMACENAJE A RAZON DE UN DIA DE SALARIO MINIMO VIGENTE EN EL DISTRITO FEDERAL, POR CADA MES QUE TRANSCURRA, Y DESPUES DE 90 DIAS SE CONSTITUIRA PRENDA SOBRE EL BIEN DE ACUERDO AL ARTICULO 334 DE LA LEY DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO. ENTENDIENDO QUE LOS DERECHOS ESTABLECIDOS POR EL ACRESOR, EN LOS ARTICULO 340, 341 Y 342 DE LA MENCIONADA LEY, PODRAN SER EJERCIDOS TRANSCURRIDOS 30 DIAS DE LA FECHA DE CONSTITUCION DE LA PRENDA. SI EL PRESUPUESTO ES ACEPTADO, LOS 30 DIAS DE PLAZO PARA RECOGER EL BIEN, SE CONTARAN A PARTIR DEL AVISO FENACIENTE DE QUE PUEDA PASAR A RECOGER EL APARATO REPARADO, PARA APLICAR EL PARRAFO ARRIBA INDICADO. EN CASO DE CONTROVERSIA SOBRE LA INTERPRETACION O INCUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, AMBAS PARTES SE OBLIGAN A AGOTAR EL PROCEDIMIENTO QUE CORRESPONDE ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, ANTES DE INICIAR CUALQUIER PROCEDIMIENTO JURIDICCIONAL ANTE LOS TRIBUNALES COMPETENTES. CONOCIENDO AMBAS PARTES LOS ALCANCES DEL PRESENTE CONTRATO. LO ACEPTAN Y FIRMAN DE CONFORMIDAD.

CLIENTE

NOMBRE Y FIRMA

RECIBI

Juarez G. Ricordo

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, REGISTRO PUBLICO DE CONTRATOS DE ADHESION. CONTRATO APROBADO E INSCRITO CON EL No. 2121, LIBRO 16, VOLUMEN 16.

CARTA - PODER

MEXICO D.F. A 13 de SEPTIEMBRE de 1996

Sr. C. DELEGADO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Presente.

Por la presente DOY al Sr. JOSE MANUEL MUÑOZ VARGAS Y/O MIGUEL ANGEL BAEZ CAMACHO. poder amplio, cumplido y bastante para que a NI nombre y representación REALICEN TODO TIPO DE TRAMITES HASTA LA TOTAL SOLUCION EN LA PRESENTA QUEJA, INSTAURADA EN CONTRA DE CENTER PLUS CENTRO DE SERVICIO Y VENTA LEISTER.

y asimismo para que conteste las demandas y reconveniones que se entablen en mi contra, oponga excepciones dilatorias y perentorias, rinda toda clase de pruebas, reconozca firmas y documentos, redarguya de falsos a los que se presenten por la contraria, presente testigos, vea protestar a los de la contraria y los represente y tache, articule y absuelva posiciones, recuse Jueces superiores o inferiores, oiga autos interlocutorios y definitivos, consienta de las favorables y pida revocación por contrario imperio, apele, interponga el recurso de amparo y se desista de los que interponga, pida aclaración de las sentencias, ejecute, embargue y me represente en los embargos que contra mí se decreten, pida el remate de los bienes embargados, nombre peritos y recuse a los de la contraria, asista o almonedas, transe este juicio, perciba valores y otorgue recibos y cartas de pago, someto el presente juicio a la Decisión de los Jueces, árbitros y arbitrares, gestione el otorgamiento de garantías, y en fin, para que promueva todos los recursos que favorezcan mis derechos, así como para que sustituya este poder ratificando desde hoy todo lo que haga sobre este particular.

Suyo afmó. S. S.

OTORGANTE

SR. RAUL MUÑOZ PEREZ.

ACEPTO EL PODER

JOSE M. MUÑOZ VARGAS MIGUEL ANGEL BAEZ CAMACHO. TESTIGO

SR. PEDRO BAUTISTA BETANZO.

TESTIGO

SR. ANTONIO GARCIA L.

DELEGACION REGIONAL AZCAPOTZALCO.
DEPARTAMENTO "UNO" DE AVERIGUACIONES PREVIAS
AGENCIA INV. DEL MINISTERIO PUBLICO NO. 14.
H. PRIMER TURNO.
AV. PREVIA NO. 14/04169/96 07.
DELITO: ROBO (CON VIOLENCIA)
HOJA: UNO

DIRECTA

--- EN AZCAPOTZALCO, siendo las 18:48 HORAS DIECIOCHO HORAS CON--
CUARENTA Y OCHO MINUTOS, del día 15 QUINCE del mes de JULIO del--
año 1996 MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, el suscrito Agente del--
Ministerio Público adscrito al H. PRIMER turno, en la 14 Agencia--
Investigadora del Departamento "UNO", en la Delegación Regional--
AZCAPOTZALCO, quien actúa en forma legal en compañía de su C.----
Oficial Secretario, que al final firman y DAN FE.-----

----- H A C E C O N S T A R -----

--- Que siendo las 18:49 HORAS, DIECIOCHO HORAS CON CUARENTA Y---
NUEVE MINUTOS, del día 15 QUINCE del mes de JULIO del año de 1996
MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, se presentó en esta oficina quien
en su estado normal dijo llamarse PABLO FERNANDEZ ANGELES a-----
efecto de presentar DENUNCIA por delito de ROBO (CON VIOLENCIA)--
cometido en agravio de EL MISMO, GERMAN FERNANDEZ ANGELES y en---
contra de QUIÉN O QUIENES RESULTEN RESPONSABLES, hechos ocurridos--
el día 15 QUINCE DE JULIO DE 1996 MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS,
siendo aproximadamente las 15:00 HORAS, QUINCE HORAS CON CERO---
MINUTOS, en CALLE DE LERDO DE TEJADA NUMERO 206,, código postal--
02480 Colonia PETROLERA por lo que el suscrito ordenó el inicio--
de la presente como DIRECTA que es.-----

----- C O N S T E -----

DECLARA DENUNCIANTE.- Siendo las 18:50 HORAS, DIECIOCHO HORAS CON
CINCUENTA MINUTOS del día 15 QUINCE del mes de JULIO del año 1996
MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, estuvo presente en esta oficina--
quien en su estado normal dijo llamarse PABLO FERNANDEZ ANGELES,
tomándosele protesta en términos de Ley, para que se conduzca con
verdad en las diligencias en que va a intervenir y siendo-----
advertido de las penas en que incurrir los que declaran con--
falsedad, con la imposición de una pena de dos a seis años de---
prisión y multa de cien a trescientos días multa, según preve el--
Artículo 247, Fracción I del Código Penal para el Distrito-----
Federal, por sus generales manifestó llamarse como ha quedado---
escrito, ser de 32 años de edad, de sexo MASCULINO, estado civil
CASADO, religión CATOLICA, con instrucción INGENIERIA, dedicado a
REPRESENTANTE DE UNA EMPRESA, originario de ESTA CIUDAD,-----
nacionalidad MEXICANA, con domicilio actual en CALLE LERDO DE---
TEJADA NUMERO 206, código postal 02480 Colonia PETROLERA,-----
teléfono 3529595 TRES, CINCO, DOS, NUEVE, CINCO, NUEVE, CINCO, y
en relación a los hechos que se investigan.-----

----- D E C L A R O -----

QUE AL SER INTERROGADO SE IDENTIFICA CON CREDENCIAL PARA VOTAR---
CON FOTOGRAFIA NUMERO DE FOLIO 11017995, EXPEDIDA A SU FAVOR POR--
EL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL, MISMA QUE CUENTA CON UNA-----
FOTOGRAFIA A COLOR EN SU ANGULO INFERIOR DERECHO, MISMA QUE-----
COINCIDE CON TODOS Y CADA UNO DE LOS RASGOS FACIALES DEL-----
EXHIBIENTE, Y QUE SE LE DEVUELVE POR ASI SOLICITARLO Y POR NO---
HABER IMPEDIMENYO LEGAL ALGUNO PARA ELLO, Y EN RELACION A LOS---
HECHOS, MANIFIESTA QUE SE DESEMPEÑA COMO GERENTE DE SERVICIO A---
CLIENTES, PARA LA EMPRESA DENOMINADA " CENTRO DE SERVICIO LEISTER
Y/O CENTER PLUS ", MISMA EMPRESA QUE TIENE EL GIRO DE VENTA-----

DELEGACION REGIONAL AZCAPOTZALCO.
 DEPARTAMENTO "UNO" DE AVERIGUACIONES PREVIAS
 AGENCIA INV. DEL MINISTERIO PUBLICO NO. 14.
 H. PRIMER TURNO.
 AV. PREVIA NO. 14/04169/96 07.
 DELITO: ROBO (CON VIOLENCIA)
 HOJA: DOS

DISTRIBUCION Y REPARACION DE EQUIPO DE AIRE CALIENTE, SIEN DO QUE EL DE LA VOZ ES COOPROPIETARIO DE DICHA EMPRESA JUNTO CON SU----- HERMANO DE NOMBRE GERMAN FERNANDEZ ANGELES, Y ES EL CASO QUE EL-- DIA DE HOY 15 DEL MES Y AÑO EN CURSO, APROXIMADAMENTE A LAS 15:00 HORAS, EL DE LA VOZ LLEGA A SU NEGOCIO, QUE SE UBICA EN CALLE----- LERDO DE TEJADA, NUMERO 206, COL. AMPLIACION PETROLERA, DEL----- AZCAPOTZALCO, CUANDO SIENTE QUE LO ENCAÑONAN CON UNA PISTOLA AL-- PARECER TIPO ESCUADRA, A LA ALTURA DE LA SIEN, PARA QUE ESCUCHE-- QUE UNA VOZ MASCULINA LE DIGA " ESTE ES UN ASALTO, NO TE----- RESISTAS ", PARA QUE EL DE LA VOZ ENTRARA A SU TALLER, Y SE----- PERCATARA DE QUE OTROS DOS SUJETOS DESCONOCIDOS DEL SEXO----- MASCULINO, ESTABAN ESCULCANDO SU TALLER, SIENDO QUE UNO DE ELLOS-- LE DICE " NO TE PASES DE PENDEJO, HIJO DE TU PINCHE MADRE ESTE ES UN ASALTO, O QUE QUIRES QUE TE DE UN PLOMAZO " SIENDO QUE UNO DE-- ESTOS SUJETOS ACARRO AL DE LA VOZ DEL OBEROL, LLEVANDOLO A LA---- SALA DE VENTAS, PARA QUE EL DE LA VOZ SE PERCATE DE QUE EN ESE--- LUGAR SE ENCONTRABAN TIRADOS EN EL PISO SUS AYUDANTES DE NOMBRES-- JESUS MARTINEZ PALOMARES, RICARDO JUAREZ " N ", Y UNOS CLIENTES-- CUYO RAZON SOCIAL ES " LONAS GUERRERO S.A DE C.V. " Y " LONAS DE IXTLAHUARCA ", PARA QUE EN ESE MOMENTO APAREZCAN OTROS DOS SUJETOS DESCONOCIDOS DEL SEXO MASCULINO, PARA QUE UNO DE ESTOS SUJETO LE-- DIGA AL DE LA VOZ " DONDE ESTA EL DINERO " , DICIENDOLE EL DE LA-- VOZ QUE NO TENIA DINERO AHI, QUE TODO EL DINERO LO TENIA EN EL--- BANCO, PARA QUE LUEGO FUERAN A REGISTRAR LA CASA DEL DE LA VOZ--- QUE ESTA EN LA PARTE DE ATRAS DEL NEGOCIO, SIENDO QUE EN ESE--- LUGAR AMAGARON A LA ESPOSA DEL DE LA VOZ DE NOMBRE ERIKA SANTIAGO MARTINEZ, A SUS MENORES HIJAS DE NOMBRES TANIA LIBERTAD Y DHALMA-- AMBAS DE APELLIDOS FERNANDEZ SANTIAGO, A SI COMO A SU MAMA DEL DE LA VOZ DE NOMBRE OLGA ANGELES PEREZ, Y A SU ABUELITA DE NOMBRE--- ELVIRA PEREZ OROPEZA, PARA QUE EN ESOS MOMENTOS EL DE LA VOZ---- ESCUCHARA COMO UNO DE LOS SUJETOS LE DECIA AL SEÑOR JESUS "----- PARATE HIJO DE TU PINCHE MADRE, NO TE/HAGAS PENDEJO, Y DINOS---- DONDE SE ENCUNETRAN LOS DEMAS EQUIPOS " AL TIEMPO QUE EL SEÑOR--- MARTINEZ LES DECIA " LOS UNICOS EQUIPOS QUE TENEMOS, SON LOS QUE-- ESTAN A LA VISTA ", EQUIPOS QUE EN ESOS MOMENTOS YA TENIAN EN SU-- PODER, PARA QUE ACTO SEGUIDO SE APODERARAN DE MAS EQUIPO QUE EL-- DE LA VOZ TENIA EN UN GAVETERO, PARA QUE EL DE LA VOZ ESCUCHARA,-- COMO EL PRIMER SUJETO QUE LO AMAGO, ESTABA DICIENDO " YA VAMONOS, YA VAMONOS " PARA QUE ACTO SEGUIDO LOS SUJETOS LES COMENZARAN A-- AVENTAR COSAS AL DE LA VOZ Y LAS DEMAS PERSONAS QUE SE----- ENCONTRABAN TIRADAS EN EL PISO, COSAS TALES COMO BOTES DE LA---- BASURA, AL TIEMPO QUE UNO DE ELLOS GRITABA " AL PRIMER PUTO QUE-- SE MUEVA LE VAMOS A DISPARAR, QUE CONOCIAN SUS NOMBRES Y----- DIRECCION Y QUE EN CUALQUIER MOMENTO PODIAN REGRESAR ". PARA QUE-- DESPUES EL DE LA VOZ ESCUCHARA QUE LOS CINCO SUJETOS SALIAN POR-- LA PUERTA TRASERA Y ABORDARAN UN VEHICULO, AL PARECER VOLKSWAGEN, IGNORANDO MAYORES DATOS DE DICHO VEHICULO, Y SE DIERAN A LA FUGA-- CON RUMBO DESCONOCIDO. PARA QUE EN UN LAPSO DE APROXIMADAMENTE--- CINCO MINUTOS EL DE LA VOZ Y LAS OTRAS PERSONAS SE LEVANTARAN.--- SIENDO QUE EL DE LA VOZ SE PERCATA DE QUE LO QUE LE HABIAN ROBADO ES LO SIGUIENTE: CUATRO EQUIPOS DE AIRE CALIENTE MODELO VARIAN,-- DE 220 VOLTS A 4,000.00 CUATRO MIL WATTS DE POTENCIA, LOS CUALES-- TIENEN UN VALOR APROXIMADO DE \$140,000.00 CIENTO CUARENTA MIL---

[Handwritten signature]

DELEGACION REGIONAL AZCAPOTZALCO.
 DEPARTAMENTO "UNO" DE AVERIGUACIONES PREVIAS
 AGENCIA INV. DEL MINISTERIO PUBLICO NO. 14.
 H. PRIMER TURNO.
 AV. PREVIA NO. 14/04169/96 07.
 DELITO: ROBO (CON VIOLENCIA)
 HOJA: CUATRO

INSPECCION OCULAR.- Siendo las 21:25 HORAS, VEINTIUNO HORAS CON--
 VEINTICINCO MINUTOS del día 15 QUINCE del mes de JULIO del año---
 1996 MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, el personal que actúa, con--
 fundamento en los Artículos 94, 95, 97 y 265 del Código de-----
 Procedimientos Penales para el Distrito Federal, DA FE de haberse
 trasladado y constituido legalmente en el lugar señalado como el-
 de los hechos, en compañía de los peritos en materia de , en las
 calles de CALLE LERDO DE TEJADA NUMERO 206, COL. AMPLIACION-----
 PETROLERA, DEL. AZCA, lugar en donde se DA FE de tener a la vista
 UN INMUEBLE DESTINADO A CASA HABITACION Y NEGOCIO, DE-----
 APROXIMADAMENTE 9 METROS DE FRENTE POR 4 METROS DE ALTURA,-----
 APRECIANDOSE SEIS METROS DE COLOR LILA Y 3 METROS DE COLOR AZUL--
 REY, DEL LADO DERECHO SE APRECIA UNA VENTANA DE APROXIMADAMENTE--
 1.5 METROS POR 1 METRO, DEL LADO IZQUIERDO SE APRECIA UNA VENTANA
 DE APROXIMADAMENTE 1.5 METROS POR 1 METRO, AL CENTRO SE APRECIA--
 UNA PUERTA DE MADERA DE COLOR CAFE, DE APROXIMADAMENTE 1 METRO---
 POR 2 METROS, MARCADA CON EL NUMERO 206, MISMA QUE NOS CONDUCE A--
 UN PASILLO DE APROXIMADAMENTE 1.5 METROS POR 7 METROS DE LARGO,--
 SIENDO QUE A APROXIMADAMENTE 2 METROS DE LA PUERTA DE ENTRADA Y--
 DEL LADO IZQUIERDO SE APRECIA UNA PUERTA PLEGABLE DE COLOR CAFE--
 DE PLASTICO, DE APROXIMADAMENTE 1 METRO POR 2 METROS, MISMA QUE--
 NOS CONDUCE A UN AREA DE APROXIMADAMENTE 8 POR 4 METROS DE COLOR-
 GRIS, DESTINADA A TALLER, LUGAR DONDE SE APRECIA HERRAMIENTA----
 VARIA, CAJAS DE CARTON TIRADAS EN EL SUELO, ASI MISMO DEL LADO---
 DERECHO SE APRECIA UN ANAQUEL CON 27 COMPARTIMIENTOS, SIENDO QUE-
 EN LA SEGUNDA HILERA DE ABAJO HACIA ARRIBA SE APRECIAN CINCO---
 CAJAS DE COLOR GRIS, VACIAS, DE APROXIMADAMENTE .30 POR .30-----
 METROS, NUMERADAS CON LA SIGUIENTE NUMERACION C-0063, 065,-----
 064,066 Y 067 RESPECTIVAMENTE, CAJAS DONDE SEGUN DICHO DEL-----
 DENUNCIANTE SE ENCONTRABA PARTE DEL EQUIPO QUE LE ROBARON, ASI---
 MISMO EN LOS COMPARTIMIENTOS DE LA TERCERA HILERA DE ABAJO HACIA-
 ARRIBA, SE APRECIAN DIEZ CAJAS DE COLOR GRIS DE PLASTICO, DE .30-
 POR .30 METROS, LAS CUALES SE ENCUENTRAN VACIAS, NUMERADAS DEL---
 NUMERO 51 AL 60, DEL LADO IZQUIERDO AL ANAQUEL SE APRECIA UN---
 GAVETERO, DE COLOR CAFE DE MATERIAL METALICO, DE APROXIMADAMENTE-
 .50 METROS POR 2 METROS DE ALTURA, DE CINCO COMPARTIMIENTOS,----
 LUGAR DONDE SEGUN DICHO DEL DENUNCIANTE SE ENCONTRABA LOS-----
 CALENTADORES MODELO 3000. DEL LADO IZQUIERDO SE APRECIA UNA-----
 PUERTA DE MADERA DE 1 METRO POR 2 METROS, DE COLOR CAFE, QUE NOS-
 CONDUCE A UN AREA DESTINADA A OFICINA, LUGAR DONDE SE APRECIAN---
 MUEBLES PROPIOS DEL LUGAR, SIENDO QUE SEGUN DICHO DEL-----
 DENUNCIANTE, DEL LADO IZQUIERDO A LA REFERIDA PUERTA Y EN EL-----
 PISO, SE ENCONTRABA UN SOPLANTE Y EL CALENTADOR MODELO 5000 QUE--
 LE ROBARON. EN RELACION A LA PUERTA DE ENTRADA DEL INMUEBLE, Y A-
 DOS METROS DEL LADO DERECHO, SE APRECIA UNA PUERTA DE MADERA DE--
 COLOR AZUL, DE APROXIMADAMENTE 1 POR 2 METROS, MISMA QUE NOS--
 CONDUCE A UN AREA DESTINADA A RECEPCION, DE APROXIMADAMENTE 4 POR
 3 METROS, LUGAR DONDE SE APRECIAN MUEBLES PROPIOS DEL LUGAR, ASI-
 MISMO SE APRECIAN VARIOS JARRONES DE BARRO ROTOS TIRADOS EN EL---
 PISO, ASI COMO ROPA VARIA TIRADA EN EL PISO. NO APRECIANDOSE--
 MAYORES HUELLAS O INDICIOS QUE SE RELACIONEN CON LOS PRESENTES--
 HECHOS.-----

----- D A M O S F E -----

DELEGACION REGIONAL AZCAPOTZALCO.
DEPARTAMENTO "UNO" DE AVERIGUACIONES PREVIAS
AGENCIA INV. DEL MINISTERIO PUBLICO NO. 14.
H. PRIMER TURNO.
AV. PREVIA NO. 14/04169/96 07.
DELITO: ROBO (CON VIOLENCIA)
HOJA: CINCO

RAZON.- En fecha 15 QUINCE del mes de JULIO del año de 1996 MIL--
NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, el personal que actúa HACE CONSTAR---
que siendo las 21:49 HORAS, VEINTIUNO HORAS CON CUARENTA Y NUEVE--
MINUTOS se HACE CONSTAR QUE SE SOLICITO LA INTERVENCION DEL-----
PERSONAL DE SERVICIOS PERICIALES SOLICITANDO FOTOGRAFIA,-----
CRIMINALISTICA, VALUACION Y RETRATO HABLADO, RECIBIENDONOS EL C.---
RAFAEL VALERIO, QUIEN NOS MANIFESTO QUE NOS CORRESPONDIAN LOS----
LLAMADOS 8657, 8658 Y 8659 RESPECTIVAMENTE. LO QUE SE ASIENTA----
PARA LA DEBIDA COSNTANCIA LEGAL.-----

C O N S T E -----

RAZON.- En fecha 15 QUINCE del mes de JULIO del año de 1996 MIL--
NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, el personal que actúa HACE CONSTAR---
que siendo las 21:52 HORAS, VEINTIUNO HORAS CON CINCUENTA Y DOS--
MINUTOS se SE LE MOSTRARON AL DENUNCIANTE LOS ALBUMNES-----
FOTOGRAFICOS, MANIFESTANDO QUE RECONOCIA AL SUJETO RELACIONADO---
CON LA AVERIGUACION PREVIA 55/605/96-06, DE NOMBRE GILBERTO-----
RODRIGUEZ ARAUJO, COMO UNO DE LOS PRESUNTOS RESPONSABLES DEL----
DELITO QUE DENUNCIA. LO QUE SE ASIENTA PARA LA DEBIDA CONSTANCIA-
LEGAL.-----

C O N S T E -----

RAZON.- Siendo las 21:55 HORAS, VEINTIUNO HORAS CON CINCUENTA Y--
CINCO MINUTOS del día 15 QUINCE DE JULIO DE 1996 MIL NOVECIENTOS--
NOVENTA Y SEIS, el personal que actúa HACE CONSTAR: Que se da---
intervención a Policía Judicial, para INVESTIGAR, mediante-----
LLAMADO NUMERO 6, CON LA CLAVE J-197, recibiendo JOSE LUIS LUCAS-
ZAMORA adscrito a la Subdelegación de la Policía Judicial en la--
Delegación Regional AZCAPOTZALCO, asignandose al Agente MARTIN--
GALLEGOS DE LA FUENTE.-----

C O N S T E -----

RAZON.- En fecha 15 QUINCE del mes de JULIO del año de 1996 MIL--
NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, el personal que actúa HACE CONSTAR---
que siendo las 21:59 HORAS, VEINTIUNO HORAS CON CINCUENTA Y NUEVE--
MINUTOS se SE ENVIO VIA FAX AL CENTRO DE INFORMACION DEL C.-----
PROCURADOR, INFORME DE CASO RELEVANTE. LO QUE SE ASIENTA PARA LA-
DEBIDA CONSTANCIA LEGAL.-----

C O N S T E -----

ACUERDO.- Siendo las 22:00 HORAS, VEINTIDOS HORAS CON CERO-----
MINUTOS del día 15 QUINCE del mes de JULIO del año 1996 MIL-----
NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, con fundamento en el artículo 282 del
Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal, VISTO-
LO ACTUADO EL SUSCRITO AGENTE DEL MINISTERIO PUBLICO.-----

A C O R D O -----

- I.- Tenganse por iniciadas las presentes actuaciones; -----
registrense en el Libro de Gobierno que se lleva en esta oficina,
bajo el número que les corresponda como DIERCTA que son.-----
- II.- Originales de las presentes actuaciones, remítanse al C.JEFE
DE LA MESA INVESTIGADORA CORRESPONDIENTE, para su continuación y
perfeccionamiento legal.-----
- III.- Con copia de lo actuado dese cuenta al C. JEFE DE LA UNIDAD-
DEPARTAMENTAL UNO, de Averiguaciones Previas, de la Delegación --
Regional AZCAPOTZALCO, para su superior conocimiento, así como a
la Unidad Central de Archivo y Documentación y al Archivo de esta
oficina.-----

DELEGACION REGIONAL AZCAPOTZALCO.
DEPARTAMENTO "UNO" DE AVERIGUACIONES PREVIAS
AGENCIA INV. DEL MINISTERIO PUBLICO NO. 14.
H. PRIMER TURNO.
AV. PREVIA NO. 14/04169/96 07.
DELITO: ROBO (CON VIOLENCIA)
HOJA: SEIS

----- C U M P L A S E -----
SE CIERRA Y SE AUTORIZA LO ACTUADO.
----- D A M O S F E -----
EL C. AGENTE DEL MINISTERIO PUBLICO
LIC. MIGUEL MARTINEZ PEÑA
EL C. OFICIAL SECRETARIO DEL M.P. P.M.L
LIC. MARIA ELENA VILLATUECA MARTINEZ

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
PROCURADURIA GENERAL DE LA LEY
SECRETARIA DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PUBLICA
AGENCIA INVESTIGADORA



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXPEDIENTE: 1790/96

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ASUNTO: JOSE MANUEL MUÑOZ VARGAS
VS
CENTER PLUS CENTRO DE SERVICIO Y
VENTA LEISTER.

COMPARECENCIA DE LAS PARTES Y
CELEBRACION DE CONVENIO.

***En la Ciudad de México, Distrito federal, a los doce trece días --- de septiembre de mil novecientos noventa y seis, ante el C. Jefe de De partamento de Servicios al Consumidor licenciado José Daniel Pantoja - Partida, asistida en este acto por la C. Conciliadora Andrea Adelina-- Hernández Valderrábano, quien hace constar:-----

Que comparecen las partes por conducto de los C. JOSE MANUEL MUÑOZ -- VARGAS, quien se identifica con credencial para votar número 07482837- expedida por IFE, y presenta carta poder expedida a su favor, asimismo comparece la parte proveedora por conducto del C. PABLO FERNANDEZ ANGE LES, QUIEN SE IDENTIFICA CON CREDENCIAL PARA votar número 11017995 ex pedida por el IFE, documentos que se tienen a la vista y se entregan a los comparecientes previa toma de razón y agregándose a los autos del presente la carta poder para constancia de su presentación, que respec to a la parte proveedora no acredita su personalidad conforme a derec cho de la negociación citada al rubro, más sin embargo el comparecien te en forma personalísima asume la responsabilidad total de la presen te queja por lo que esta autoridad procede a tomar sus generales ha-- biéndole hecho plenamente conciente y sabeedor del delito en que se in curre al declarar falsamente ante una autoridad, y en razón de lo ante rior manifiesta bajo protesta de decir verdad tener el nombre que ha -- quedado señalado, habiendo presentado la identificación de referencia, ser mexicano de nacimiento, oriundo del D.F., edad 32 años, casado.--- En uso de la palabra la parte consumidora manifiesta estar conforme en celebrar convenio con el compareciente por la parte proveedora y que - sea este quien asuma la responsabilidad total y absoluta de la presen te reclamación, por lo que conjuntamente con el compareciente provee-- dor manifiestan su disposición de celebrar el convenio siguiente:-----

C L A U S U L A S

PRIMERA.- Las partes comparecientes se reconocen mutuamente la persona lidad de consumidora y proveedora con la cual se ostentan en los térmi nos que ha quedado señalado.-----

SEGUNDA.- EL C. PABLO ANGELES FERNANDEZ, en forma personalísima y en - representación de la parte proveedora, se compromete y obliga a hacer- entrega de un equipo de marca LEISTER, MODÉLO, TRIAC de 110 volts a - 1600 W. con boquilla de 40 milímetros, en un plazo no mayor de seis me ses a partir de esta fecha, plazo que tiene su fenecimiento el día 13- de marzo de mil novecientos noventa y siete. Dando de esta manera cum-- plimiento al servicio contratado por el reclamante.----- Cabe hacer mención que el bien de referencia se hará entrega en ópti-- mas condiciones de uso, con su garantía correspondiente y debiéndo pagar el cliente el costo del servicio que es de la cantidad de ochocien -tos pesos más iva. Entrega que se llevara a cabo en el domicilio del - proveedor que es del conocimiento del consumidor.-----

TERCERA.- Manifiesta la parte consumidora estar de acuerdo con el conte nido íntegro de la clausula que antecede.-----

CUARTA.- Se celebra el presente con apoyo en el artículo 110 de la ley- de la materia concientes de las sanciones para el caso de incumplmien

ESTAR UNIL QUIRO, GUERRE LA FLORA Y LOS
TOS CONSUMIDOR DEL ALIADO SUP...

120



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DELEGACION FEDERAL EN V. CARRANZA

EXEDIENTE No. 1790/96

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ASUNTO: HOJA 2

A C U E R D O.- Téngase por presentados a los comparecientes,--- por reconocida y acreditada su personalidad, por hechas su manifi-- staciones aceptandose la designación de amigable componedora que confie-- ren a esta Procuraduria, celebrándose el presente convenio que por no-- contener cláusula contraria a la moral o al derecho se aprueba estando obligadas las partes a estar y pasar por el en todo tiempo y lugar co-- como si se tratara de resolución ejecutoriada elevada a la categoría -- de cosa juzgada y en virtud de que se cumplimenta en fecha posterior a la present se apercibe a la parte proveedora con la imposición de la -- sanción administrativa que en derecho proceda y la cual se encuentra-- preceptada en lo dispuesto por los artículos 125,126 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en vir-- tud de que con la celebración del presente convenio en los términos -- que ha quedado señalado se pone fin a la presente controversia y te-- niendose por totalmente satisfecha, se turnan los presentes al ARCHIVO GENERAL DE ESTA DELEGACION COMO ASUNTO TOTALMENTE CONCLUIDO.- CUMPLASE ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN.-----

AL CONTESTAR ESTE OFICIO, CITENSE LA FECHA Y HORAS EN QUE SE RECIBIÓ EN SU OFICIO. SUPLENTE

Capítulo III
La Conciliación en el Ámbito
Internacional sobre los Derechos de los
Consumidores.



CAPITULO III

LA CONCILIACION EN EL AMBITO INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS PARA LA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES, ARTICULO 3o., RESOLUCION 39/248.

I.- LA ASAMBLEA GENERAL DE LA ORGANIZACION DE LAS NACIONES UNIDAS DEL 9 DE ABRIL DE 1985 (106 a. SESION PLENARIA)

A N E X O

DIRECTRICES PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR.

I OBJETIVOS

1. Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo, reconociendo que los consumidores afrontan a menudo' desequilibrios en cuanto a capacidad económica , nivel de educación y poder de negociación y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, las presentes directrices para la protección del consumidor persiguen los siguientes objetivos.

- a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.
- b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores;

- c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.
- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.
- g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos.

II. PRINCIPIOS GENERALES

- 2. Corresponde a los gobiernos formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas y sociales del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan.
- 3. Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las 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 fundados conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
 - d) La educación del consumidor;
 - e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor;
 - f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
4. Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección al consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural.
5. Todas las empresas deben acatar las leyes y reglamentos aplicables en los países en que realizan sus operaciones. Deben también acatar las normas internacionales pertinentes para la protección del consumidor que hayan accedido a aplicar las autoridades competentes del país de que se trate. (En lo que sigue, las referencias a las normas internacionales en las directrices deben entenderse en el contexto del presente párrafo).
6. Al elaborar políticas de protección del consumidor debe tenerse en cuenta el posible papel positivo que pueden desempeñar las universidades y las empresas públicas y privadas en la investigación

III. DIRECTRICES

7. Las siguientes directrices serán aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en el país como a los importados.
8. Al aplicar cualesquiera procedimientos o reglamentos para la protección del consumidor, deberá velarse porque no se conviertan en barreras para el comercio internacional y que sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.

A. SEGURIDAD FISICA

9. Los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad normas nacionales o internacionales, normas voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible.
10. Se deben adoptar medidas generales para garantizar que los artículos producidos por los fabricantes sean inocuos para el uso al que se destinan y para el normalmente previsible. Los responsables de introducir los artículos en el mercado, en particular los proveedores, exportadores, importadores, minoristas y similares (en lo que siguen denominados "distribuidores") deben velar porque, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad debido a manipulación o almacenamiento inadecuados. Se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos e información sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible. Dentro de lo posible la información de vital importancia sobre

cuestiones de seguridad debe comunicarse a los consumidores mediante símbolos comprensibles internacionalmente.

11. Se deben adoptar medidas generales para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora a las autoridades competentes y al público, según proceda, la existencia de peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado. Los gobiernos también deben estudiar los métodos para garantizar que los consumidores, estén debidamente informados sobre esos peligros.
12. Los gobiernos deben adoptar, cuando proceda, políticas en virtud de las cuales, si se descubre que un producto adolece de un defecto grave y/o constituye un peligro considerable aún cuando se utilice en forma adecuada, los fabricantes y/o distribuidores deban retirarlo y reemplazarlo o modificarlo o sustituirlo por otro producto, si no es posible hacerlo en un plazo prudencial, debe darse al consumidor una compensación adecuada.
13. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
14. Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. También deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.
15. Los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productos, los distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias

vigentes. Se debe dar aliento a las organizaciones de consumidores para que vigilen prácticas perjudiciales como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios.

16. Los gobiernos deben adoptar o mantener políticas que especifiquen las responsabilidades del fabricante para asegurar que los artículos satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin a que se destinan y que el vendedor vele por que éstos requisitos se cumplan. Las mismas políticas deben regir la prestación de servicios.

17. Los gobiernos deben alentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos.

18. Los gobiernos deben velar, si procede, por que los fabricantes o minoristas aseguren la disponibilidad adecuada de un servicio confiable posterior a la venta y de piezas de repuesto.

19. Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos informes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos fundamentales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos por parte de los vendedores.

20. Los gobiernos deben examinar periódicamente las normas jurídicas relacionadas con pesas y medidas y determinar la eficacia de sus mecanismos de aplicación.

C. Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo.

20. Los gobiernos deberán, según proceda, formular o promover la formulación y aplicación, en los planos nacional e internacional, de normas, voluntarias o de

otra índole, de seguridad y calidad de los bienes y servicios y dar a dichas normas la publicidad apropiada. Las normas y reglamentaciones nacionales relativas a la seguridad y calidad de los productos deberán revisarse de tanto en tanto para cerciorarse de que en lo posible se ajusten a normas internacionales de aceptación general.

21. Los gobiernos deben fomentar y garantizar la disponibilidad de servicios para ensayar y certificar la seguridad, la calidad y el buen funcionamiento de los servicios y bienes de consumo esenciales.

D. Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales.

22. Cuando proceda, los gobiernos deberán examinar la posibilidad de:

- a) Adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores, cuando proceda.

E. Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación.

23. Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos.

24. Los gobiernos deben alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan prestar asistencia a los consumidores.

F. Programa de educación e información.

25. Los gobiernos deben estimular la formulación de programas generales de educación e información del consumidor, teniendo en cuenta las tradiciones culturales del pueblo de que se trate. El objetivo de tales programas deben consistir en capacitar a los consumidores para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones. Al formular dichos programas, debe prestarse especial atención a las necesidades de los consumidores que se encuentren en situación desventajosa, tanto en las zonas rurales como urbanas, incluidos los consumidores de bajos ingresos y aquellos que sean casi o totalmente analfabetos.
26. La educación del consumidor debe llegar, si procede, a formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, de preferencia como componente de asignaturas ya existentes.
27. La educación del consumidor y los programas de información deben abarcar aspectos tan importantes de la protección del consumidor como los siguientes:
- a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos.
 - b) Peligros de los productos;
 - c) Rotulado de productos;
 - d) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos y organizaciones de protección al consumidor;

e) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de créditos y disponibilidad de los artículos de primera necesidad; y

f) Contaminación y medio ambiente, cuando proceda.

28. Los gobiernos deben alentar a las organizaciones de consumidores y a otros grupos interesados, incluidos los medios de comunicación, a que pongan en práctica programas de educación e información, particularmente en beneficios de los grupos consumidores de bajos ingresos de las zonas rurales y urbanas.

29. El comercio, cuando proceda, debe emprender programas objetivos y pertinentes de educación e información del consumidor, o participar en ellos.

30. Teniendo en cuenta la necesidad de llegar a los consumidores rurales y a los consumidores analfabetos, los gobiernos deberán cuando proceda, formular o alentar la formulación de programas de información del consumidor destinados a los medios de comunicación de masas.

31. Los gobiernos deben organizar o alentar la organización de programas de formación para educadores, profesionales de los medios de comunicación de masas y consejeros del consumidor, que les permita participar en la ejecución de programas de información y educación del consumidor.

G. Medidas relativas a esferas concretas.

32. Al promover los intereses del consumidor, particularmente los países en desarrollo, los gobiernos deberán, cuando procedan, dar prioridad a las esferas de interés esencial para la salud del consumidor, como los alimentos, el agua y los productos farmacéuticos.

33. Los gobiernos deben mantener, formular o mejorar las medidas de seguridad alimentarias, incluidos entre otras cosas, los criterios de seguridad, las normas alimentarias y los requisitos nutricionales los mecanismos de vigilancia, inspección y evaluación.
34. Los gobiernos deben formular, mantener o fortalecer políticas nacionales para mejorar el abastecimiento, distribución y calidad del agua potable.

PRODUCTOS FARMACEUTICOS

35. Los gobiernos deben elaborar o mantener normas y disposiciones adecuadas y sistemas de reglamentación apropiados para asegurar la calidad y el uso adecuado de los productos farmacéuticos mediante políticas nacionales integradas en materia de medicamentos que pueden considerar, entre otras cosas, la adquisición, la distribución la producción, los mecanismos de concesión de licencias, los sistemas de inscripción y la disponibilidad de información fidedigna sobre productos farmacéuticos. Al hacerlo, los gobiernos deben tener especialmente en cuenta la labor y las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud en materia de productos farmacéuticos. Para determinados productos, debe alentarse el sistema de la Organización Mundial de la Salud desertificación sobre la calidad de productos farmacéuticos que son objeto de comercio internacional y de otros sistemas internacionales de información sobre productos farmacéuticos. Se deben adoptar también, según proceda, medidas para fomentar el uso de los medicamentos con sus denominaciones comunes internacionales, aprovechando la labor realizada por la Organización Mundial de la Salud.
36. Además de las esferas prioritarias indicadas supra, los gobiernos deben adoptar las medidas que proceda en otras esferas, como la de los plagisidas y las sustancias químicas con respecto, cuando proceda a su uso, producción y almacenamiento habida cuenta de la información pertinente en materia de salud y

medio ambiente que los gobiernos exijan proporcionar a los fabricantes e incluir en el rotulado de los productos .

IV. COOPERACION INTERNACIONAL

37. Los gobiernos deben ocuparse, especialmente en un contexto regional o subregional de:

- a) Establecer, examinar, mantener o fortalecer según proceda los mecanismos para el intercambio de información relativa a política y medidas nacionales en la esfera de protección al consumidor.
- b) Cooperar o alentar la cooperación en la aplicación de las políticas de protección del consumidor para conseguir mejores resultados en el marco de los recursos existentes. Como ejemplos de ese tipo de cooperación podrían citarse la colaboración en el establecimiento o utilización conjunta de instalaciones de ensayo procedimientos comunes de ensayo, intercambio de información de interés para el consumidor y de programas de educación, programas conjuntos de capacitación, y preparación conjunta de reglamentaciones:
- c) Cooperar para mejorar las condiciones en que los productos esenciales se ofrecen a los consumidores, prestando la debida atención a los precios y a la calidad. Entre las formas que podría revestir esa cooperación figuran la adquisición conjunta de productos esenciales, el intercambio de información sobre las distintas posibilidades de adquisición y la adopción de acuerdos sobre especificaciones regionales para los productos.

38. Los gobiernos deben desarrollar o estrechar los vínculos de información en relación con los productos que han sido prohibidos, retirados o sometidos a

restricciones rigurosas, a fin de que los países importadores puedan tomar precauciones adecuadas contra los efectos nocivos de esos productos.

39. Los gobiernos deben velar por la calidad de los productos y la información relativa a los productos no varíe de un país a otro de manera que pueda tener efectos perjudiciales para los consumidores.

40. Los gobiernos deben esforzarse en que las políticas y las medidas relativas a la protección del consumidor se apliquen de manera que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.

104a. sesión plenaria

18 de diciembre de 1984.

39/248. Protección del consumidor

La Asamblea General

Recordando la resolución 1981/62 de 23 de julio de 1981 del Consejo Económico y Social, en que el Consejo pidió al Secretario General que prosiguiera las consultas sobre la protección del consumidor, con objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para dicha protección teniendo particularmente en cuenta las necesidades de los países en desarrollo.

Recordando también la resolución 38/147 de 19 de diciembre de 1983 de la Asamblea General.

Tomando nota de la resolución 1984/63 de 26 de julio de 1984 del Consejo Económico y Social .

1. Decide aprobar las directrices sobre la protección del consumidor que se incluyen como anexo a la presente resolución.
2. Pide al Secretario General que difunda las directrices entre los gobiernos y otras partes interesadas;
3. Pide a todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que elaboren directrices y documentos conexos sobre esferas relacionadas con la protección del consumidor y las distribuyan a los órganos competentes de los Estados Miembros.

Mínimo de trastornos y a que en esas políticas se procure evitar efectos negativos sobre la industrialización de los países en desarrollo.

4. Invita a los países desarrollados a que cumplan sus compromisos de poner fin al proteccionismo aplicando y adhiriéndose plena y estrictamente a las estipulaciones de mantenimiento del statu que han aceptado, sobre todo en lo relativo a las importaciones provenientes de los países en desarrollo, a que trabajen sistemáticamente para reducir y eliminar las restricciones cuantitativas y las medidas que tengan un efecto similar, y a que apoyen los esfuerzos de los países en desarrollo para lograr la plena utilización de la capacidad industrial, dando los países interesados la debida importancia a la promoción de la inversión nacional y extranjera mediante un marco adecuado y mutuamente beneficios para las inversiones;
5. Pide la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial:

- a) Que refuerce sus actividades en las esferas de la asistencia técnica, los estudios de viabilidad, los servicios de asesoramiento, el análisis de oportunidades, la asistencia en la formulación de Programas nacionales de desarrollo y en la promoción de inversiones en los sectores en que se verifica la reestructuración industrial, con objeto de facilitar la reestructuración y el redespiegue industriales;
 - b) Que aumente su capacidad para responder adecuada y prontamente a los pedidos de información de los Estados Miembros relativa a la reestructuración industrial y las políticas conexas y que, a este efecto, mantenga una estrecha colaboración con los órganos y organizaciones pertinentes de las Naciones Unidas que trabajan en esta esfera, así como los institutos pertinentes dedicados a las investigaciones económicas;
 - c) Que continúe trabajando, de conformidad con su mandato, en estrecha cooperación y colaboración con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo y con las organizaciones internacionales pertinentes en el campo de la reestructuración y el redespiegue industriales;
 - d) Que prosiga la preparación de estudios monográficos sobre las consecuencias sociales y económicas de la reestructuración y el redespiegue industriales en los países en desarrollo;
6. Recomienda que el Sistema de Consultas:
- a) Se ocupe de sectores industriales de particular interés para los países en desarrollo;
 - b) Celebre más reuniones regionales de consulta, en particular consultas relativas al Decenio del Desarrollo Industrial para Africa, en el marco convenido para el Sistema;



CONCLUSIONES.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), tiene por misión promover un desarrollo armonioso de las actividades económicas, una expansión continua y equilibrada y una elevación acelerada del nivel de vida.

Es menester además, tomar en consideración, que la mejora cualitativa de las condiciones de vida, implican la protección de la salud, de la seguridad y de los intereses económicos del consumidor; es ahí donde resulta necesaria la creación de una política coherente y eficaz de protección e información de los consumidores, circunstancia esta que no sólo es prioritaria y de especial preocupación de los países miembros de la Organización, sino además de todos y cada uno de los países existentes en el globo terráqueo.

Asimismo, continua y permanente resulta la búsqueda de un mejor equilibrio en la defensa de sus intereses, y de este modo observamos que en adelante, ya no se considera al consumidor únicamente como un comprador y usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo, sino como a una persona interesada en los diferentes aspectos de la vida social que, como consumidor, le afecta directa o indirectamente.

Y tomándose en cuenta que los intereses del consumidor pueden agruparse en cinco categorías de derechos fundamentales que son: derecho a la protección de su salud y de su seguridad, derecho a la protección de sus intereses económicos, derecho a la reparación de los daños que le han sido ocasionados, derecho a la información y a la educación y derecho a la representación (derecho a ser escuchado), es importante hacer notar que se considera la necesidad de que todos

estos derechos se ejerzan de manera intensificada por medio de acciones realizadas específicamente a tales fines; vgr. la política económica, la política agrícola común, la política social, las políticas del medio ambiente, de los transportes y de la energía, así como la aproximación de las legislaciones que afecten todas ellas a la situación del consumidor.

En razón de lo antes señalado, se concluye finalmente de la siguiente manera:

PRIMERA. La protección al consumidor es un derecho universal.

SEGUNDA. Los países miembros que suscriben el documento internacional lo hacen bajo la inspiración del Derecho Nacional de cada país.

TERCERA. La legislación mexicana en materia de protección al consumidor ha mostrado un dinamismo acorde con los tiempos modernos, pues basta revisar los antecedentes legislativos, es decir, la primera Ley Federal de Protección al Consumidor, sus Reformas para confirmar la afirmación apuntada.

CUARTA. La protección emana de las bases Constitucionales de cada país y el contenido internacional del documento cuya opinión en este capítulo se da, así lo demuestra.

QUINTA. El Derecho evoluciona al ritmo de los medios modernos de comunicación, ello permite que en esta materia no existen fronteras ni países que se mantengan aislados en su infraestructura jurídica, ya que la internacionalización de la protección al consumidor, es consecuencia del esfuerzo de cada Nación por crear un Estatuto Jurídico a nivel Internacional que vincula los derechos y armoniza la

distribución justa y equitativa de las normas jurídicas que sustentan la plataforma internacional.

SEXTA. A plena culminación del siglo XX, este tipo de documentos internacionales, sin lugar a dudas, significan el germen jurídico que iguala a las partes y da seguridad jurídica a los actos jurídicos que producen consecuencias de Derecho, entre consumidor y proveedor, en plena armonía y respecto de sus legítimos derechos.

SÉPTIMA. La base de esta opinión se traduce en la inquietud de la sustentante y en la concordancia con la defensa de estos derechos.



CONCLUSIONES

PRIMERA.- La ley federal de protección al consumidor surge como una inminente necesidad de armonizar las relaciones cotidianas entre los consumidores y los proveedores.

SEGUNDA.- Las bases constitucionales de la Ley Federal de Protección al consumidor vigente, las constituyen los artículos 28, 73 fracciones x y xxx, así como el 89 fracción y de la Carta Magna de nuestro país.

TERCERA.- Es sin lugar a dudas el consumidor la parte menos consistente en cuanto a su estructura para lograr satisfactores que se transcriban en verdadera solución a sus problemas de consumo.

CUARTA.- Las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, son irrenunciables por los consumidores y sus preceptos se aplican con independencia de cualquier disposición existente en otros ordenamientos que contengan renunciaciones a las establecidas en la misma.

QUINTA.- Si bien es cierto que los consumidores como elementos primordiales y puntos necesarios en su actividad generadora para satisfacer sus necesidades elementales de subsistencia, requirió la necesidad urgente de crear la norma reguladora y de observancia general al publicarse y entrar en vigencia la ley protectora de sus derechos, también lo es que contemplo en forma justa y equitativa los derechos de los proveedores o prestadores de servicios quienes se vieron constreñido a observar el cumplimiento de la ley de una manera consciente o a través de las medidas impositivas o de apremio que hace eficaz el acto administrativo investido de coercibilidad al amparo de un auténtico e inobjetable estado de derecho.

SEXTA.- Es entonces cuando la parte consumidora ve cristalizados sus deseos de justicia inmanente y la aplicabilidad de sus normas a través de la Procuraduría Federal del Consumidor que reivindica la confianza entre gobernante y gobernado.

SEPTIMA.- El ámbito especial de validez de la Ley Federal de Protección al Consumidor, entendido como la porción del espacio en que es aplicable, se encuentra constituido por la República Mexicana, en virtud de que nos encontramos ante la presencia de una ley federal.

OCTAVA.- El ámbito personal de la ley es aquél que encuadra a los sujetos a quienes obliga, por lo tanto, los sujetos obligados al cumplimiento de la ley federal de protección al consumidor, son: los consumidores y los proveedores, dentro de los segundos encontramos a los prestadores de servicios, a los distribuidores y vendedores.

NOVENA.- La naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor es la de un organismo descentralizado, que tiene las características de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

DECIMA.- La Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con patrimonio propio, que es el conjunto de bienes y derechos con que cuenta para el cumplimiento de su objeto.

DÉCIMA PRIMERA.- Se le concede a la Procuraduría Federal del Consumidor el rango de autoridad administrativa, toda vez que tiene facultades sancionadoras, es decir, se trata de una autoridad, porque esta dotada de facultades de decisión y ejecución consistentes en la imposición de multas y el auxilio de la fuerza pública.

DÉCIMA SEGUNDA.- La verificación es aquel acto de autoridad que tiene por objeto auxiliar la procedibilidad de la reclamación, cuando se carece de documentos base de la acción.

DÉCIMA TERCERA.- El informe es aquel documento elaborado por la parte proveedora, a través del cual da contestación a los hechos motivo de la reclamación, manifestando además su disposición a dar o no solución a la misma.

DÉCIMA CUARTA.- La Procuraduría Federal del Consumidor es una instancia cuyo objetivo primordial es coadyuvar administrativamente a la impartición de la justicia social, lo que se logra más fácil y rápidamente en el procedimiento conciliatorio.

DÉCIMA QUINTA.- En la primera audiencia de conciliación tiene verificativo la rendición del informe que le fue requerido a la parte proveedora, dicho informe, además puede rendirse antes de la mencionada audiencia, presentándose por la oficialía de partes.

DÉCIMA SEXTA.- El papel más importante en la Procuraduría Federal del Consumidor, lo realiza el conciliador, ya que ejerce la función de avenir los intereses de las partes en controversia, circunstancia esta que resulta ser el objetivo principal de esta autoridad.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Abundando en los puntos señalados con anterioridad es menester hacer notar que en sus inicios la Institución procuradora de justicia se convirtió en el centro de imputación por parte de los detractores de la norma alegando inconstitucionalidad, carecer de facultades para imponer sanciones, combatir a través de recursos de revisión, amparos, negativas fictas y de más recursos ordinarios y extraordinarios.

DÉCIMA OCTAVA.- Es aquí en donde la Procuraduría del Consumidor a base de prudencia y de redoblar sus esfuerzos por convencer a sus impugnadores surge para beneficio de las partes la figura quizá más importante de su entorno jurídico cuya eficacia a disminuido ostensiblemente los juicios o conflictos litigiosos en aras de transmitir confianza, seguridad jurídica y credibilidad en su institución y en la ley misma, figura que forma parte central de esta tesis y de la cual estoy convencida de su eficacia como de su existencia

positiva que destruye una controversia futura y deja a las partes satisfechas por su intervención; esta figura es la CONCILIACIÓN.



BIBLIOGRAFIA

1. Acosta Romero Miguel teoría general del derecho administrativo, Editorial Porrúa, S.A. México 1995. P.283.
2. Burgoa Ignacio. El Juicio de Amparo 5ª Edición Editorial Porrúa, S. A. México 1996, pp. 298,299
3. Carnelutti Francisco Procesal Civil y Penal, Traducción de Nieto Alcalá Zamora y Castillo y Santiago Sintis-Melendo U.T.E.H.A., Editorial Pedagógica Iberoamericana, 1994, tomo I p.203.
4. Chávez Padrón Martha El Derecho Agrario en México, Editorial Porrúa, S.A., México 1991, p.124.
5. Fraga Gabino. Derecho Administrativo, Editorial Porrúa, S.A., México 1995, pp202,204
6. Acosta Romero Miguel. García Maynes Eduardo. Introducción Al Estudio del Derecho, Editorial Porrúa, S.A., México, 1996. Pp80,81.
7. Gómez Lára Cipriano. Teoría General del Proceso Octava Edición, Harla, México, 1990 p.260.
8. Jiménez Codinach Ma. Lourdes Protección Al Consumidor Jurídica Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana, México 1992.
9. Moreno Sánchez Guillermo. La Conciliación y El Arbitraje en la ley Federal al Consumidor, El Foro México 1991 p. 71.
10. Sánchez Dávila Jorge. La Protección del Consumidor en el Derecho Positivo Mexicano No. 27 Editorial Boletín Mexicano de derecho Comparado, Editorial UNAM, México, Septiembre - Diciembre, 1981.
11. Serra Rojas Andrés Derecho Administrativo Editorial Porrúa, S.A., México, 1997.
12. Villegas Basavilbazo, Benjamín Derecho Administrativo, Editorial Porrúa, S.A., México 1992.



OTRAS FUENTES

1. Barrera Graf Jorge, La Ley Federal de Protección al Consumidor en Jurídica N° 8, Edit. Anuario del Departamento de Derecho d la Universidad Iberoamericana, México, 1981.
2. Pallares Eduardo, Diccionario de Derecho Procesal Civil, Editorial Porrúa, S:A: México, D:F: p. 167.
3. Pina Rafael, Pina de Vara Rafael, Diccionario de Derecho, Editorial Porrúa, S:A:.
4. Tesis Jurisprudencial Número 74, legible en la página 115 del Apéndice del Semanario Judicial de la Federación, fallos de 1917 a 1965.

LEGISLACION CONSULTADA

- 1.- Código Civil para el Distrito Federal
- 2.- Código de Comercio y Leyes Complementarias
- 3.-Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.
- 4.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 5.- Ley Federal de Protección al Consumidor.

HEMEROGRAFIA

1. Periódico del Consumidor Nacional (distribución gratuita); datos levantados por PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) entre los días 6 y 16 de mayo de 1996.