

326

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
CAMPUS ARAGON



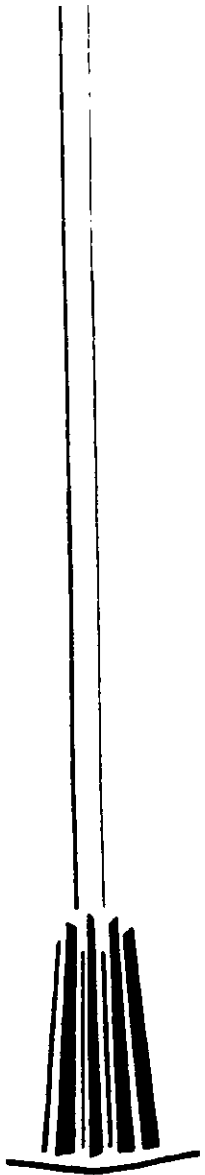
**“LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR Y SU MARCO JURIDICO”**

279969

TESIS PROFESIONAL
QUE COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TITULO
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A:
NADIA AURINA MUÑOZ TORRES

México

2000.





Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

CON MUCHO AMOR, DEDICACIÓN, DULZURA, TERNURA

MUY ESPECIALMENTE A :

PATRICK DORIAN GRANILLO MUÑOZ

HIJITO MÍO, ERES AUN MUY PEQUEÑO Y NO SABES NADA DE LA VIDA, PERO QUERO QUE SEPAS QUE ERES MU IMPORTANTE PARA MI TAMBIÉN PARA TU PADRE.

SABES, TE ESPERABAMOS CON MUCHA ILUSIÓN, TU MARCASTE NUESTRO DESTINO Y NUESTRA FELICIDAD, QUE GRACIAS A TI TU PADRE Y YO ESTAMOS JUNTOS, ERES EL EJE DE NUESTRA DICHA, FUE MUY HERMOSO SENTIRTE EN MIS ENTRAÑAS Y CUANTO DESEABA TENERTE ENTRE MIS BRAZOS Y HOY QUE ES POSIBLE LE AGRADEZCO A DIOS EL QUE TU ESTES SANO.

TE DEDICO MI VIDA ENTERA A TI Y A TU PADRE SIEMPRE LOS LLEVO EN MI MENTE Y EN MI CORAZON, ADEMAS DE AMARLOS CON TODAS LAS FUERZAS, USTEDES SON MI VIDA MI MOTIVACIÓN PARA SEGUIR ADELANTE.

GRACIAS HIJO POR EXISTIR, TENGO UNAS GANAS ENORMES DE QUE PRONTO PUEDAS HABLAR Y CAMINAR, PERO AUN FALTA MUCHO TIEMPO PUES ERES UN BEBE, PERO TENDRE MUCHA PACIENCIA PARA DISFRUTARTE A CADA DIA Y A TU CRECIMIENTO.

TE AMO Y DESEO LO MEJOR PARA TI, PARA QUE EL DIA DE MAÑANA SEAS UN HOMBRE DE BIEN, NO OLVIDES QUE TE QUIERO, TE ADORO, TE NECESITO, TE AMO, Y SOY MUY FELIZ DE SER TU MAMA.

CON AMOR, DEDICACIÓN, RESPETO, Y
AGRADECIMIENTO A:

MIS PADRES:

LIC. YOLANDA TORRES VALDESPINO.

TTE. JULIAN MUÑOZ CALIXTO.

MI HERMANA:

ELIDA STEFFI MUÑOZ TORRES.

POR HABERME BRINDADO LA VIDA, EL APOYO, LA
ORIENTACIÓN, LA VOCACIÓN, EL ESFUERZO Y EL
TIEMPO INVERTIDO EN MI VIDA Y MIS ESTUDIOS Y
POR SER LOS EJEMPLOS A SEGUIR EN MI EXISTENCIA
QUE ME HAN DEJADO COSAS BUENAS Y QUE HAN SIDO
POSITIVAS PARA LOGRAR MI SUPERACIÓN PERSONAL
QUE HOY EN DÍA SE ENCUENTRA REALIZADA.
ADEMAS DE REITERAR MI CARIÑO Y AMOR QUE
SIEMPRE LES HE TENIDO.

MUCHAS GRACIAS POR TODO.

CON MUCHO AMOR, DEDICACIÓN, CARIÑO,
Y MUCHA DULZURA A:

MI ESPOSO:

ELIAS GRANILLO VERGARA

QUIEN ES MI PRESENTE, Y ME BRINDA SU APOYO
INCONDICIONAL PARA SEGUIR ADELANTE Y ERES LA
ESPERANZA DE UN MAÑANA QUE HOY JUNTOS
COMPARTIMOS CON NUESTRO PEQUEÑO HIJO.

MI HIJO:

PATRICK DORIAN GRANILLO MUÑOZ.

QUIEN ES MUY PEQUEÑO, Y ES UN MOTIVO MAS DE
SUPERACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL PARA SER
MEJOR CADA DIA Y OTORGARTE UN EJEMPLO
EXCEPCIONAL, ADEMÁS DE QUE ERES LA LUZ DE MI
VIDA.

DEDICO CON MUCHO CARIÑO LA PRESENTE A :

MI BISABUELA:

ANTONIA MALAGON

QUIEN YA NO ESTA CON NOSOTROS PERO QUE ME
BRINDO SUS CUIDADOS Y SU AMOR.

MI ABUELA:

EVA VALDESPINO.

QUIEN ME BRINDO SU CARIÑO, SUS CUIDADOS DE
PEQUEÑA.

MI MADRINA:

GUADALUPE JARDÓN SANCHEZ.

QUIEN SIEMPRE SE ACUERDA DE MI A PESAR DE
ESTAR LEJOS.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE
MEXICO.

A LA ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS
PROFESIONALES

CAMPUS ARAGON.

POR LA FORMACION ACADEMICA BRINDADA

A MI ASESOR:

EL LICENCIADO JESUS ARMANDO PEREA RIVERA. POR
LA ORIENTACIÓN BRINDADA PARA LA REALIZACIÓN
DE ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

A MIS MAESTROS DE LA ESCUELA

NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ARAGON.

INDICE GENERAL

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO PRIMERO: <u>“ EL MARCO JURIDICO DE LA LEY</u>	
<u>FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”.</u>	
A. ORIGEN DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES	2
B. DISPOSICIONES GENERALES	13
C. AUTORIDADES COMPETENTES	19
D. FUNCIONES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	22

CAPITULO SEGUNDO : "LA ESTRUCTURA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR".

A. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	27
B. PROMOCIONES Y OFERTAS	30
C. DE LAS VENTAS A DOMICILIO MEDIATAS E INDIRECTAS....	32
D. DE LOS SERVICIOS	34
E. DE LAS OPERACIONES A CREDITO	37
F. DE LAS OPERACIONES CON INMUEBLES	39
G. DE LAS GARANRTIAS	40
H. DE LOS CONTRATOS DE ADHESION	42
I. DEL INCUMPLIMIENTO	44
J. DE LA VIGILANCIA Y LA VERIFICACION.....	46

CAPITULO TERCERO: "DISPOSICIONES COMUNES DE LOS
PROCEDIMIENTOS".

A.	DISPOSICIONES COMUNES	50
B.	EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	53
C.	EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.....	55
D.	LOS PROCEDIMIENTOS POR INFRACCION DE LA LEY..	57
E.	LAS SANCIONES.....	60
F.	LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS	64
G.	LOS ARTICULOS TRANSITORIOS.....	66
H.	REGLAMENTO DEL ARTICULO 122.....	67

**CAPITULO CUARTO: "CONTENIDO DEL REGLAMENTO DE LA
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR".**

A.	DISPOSICIONES GENERALES.....	70
B.	SUBPROCURADORES Y COORDINADORES GENERALES..	73
C.	DIRECCIONES GENERALES.....	75
D.	DELEGACIONES	76
E.	ARTICULOS TRANSITORIOS	77
F.	ESTRUCTURA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	78

CAPITULO QUINTO: “ESTATUTO ORGANICO DE LA
PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR”

A.	EL PROCURADOR.....	84
B.	LAS DIRECCIONES GENERALES.....	85
C.	LAS COORDINACIONES	87
D.	LA UNIDAD DE PROGRAMAS DEL SECTOR SOCIAL	88
E.	LA CONTRALORIA INTERNA	88
F.	LA UNIDAD DEL COMUNICACIÓN SOCIAL.....	89
G.	ARTICULOS TRANSITORIOS	89

CAPITULO SEXTO: A).-LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACIÓN".

A.	METROLOGIA.....	93
B.	INSTRUMENTOS PARA MEDIR.....	93
C.	LA MEDICIÓN OBLIGATORIA DE LAS TRANSACCIONES..	94
D.	EL SISTEMA NACIONAL DE CALIBRACIÓN	94
E.	EL CENTRO NACIONAL DE METROLOGIA.....	94
F.	NORMALIZACIÓN.....	95
G.	LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS	95
H.	LAS NORMAS MEXICANAS.....	95
I.	LA OBSERVANCIA DE LAS NORMAS.....	96
J.	LA COMISIÓN NACIONAL DE NORMALIZACIÓN	96
K.	LOS COMITES CONSULTIVOS NACIONALES DE NORMALIZACION	97
L.	LOS ORGANISMOS NACIONALES DE NORMALIZACION.	97
M.	LA ACREDITACION Y DETERMINACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO	97
N.	LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD	98
O.	LAS CONTRASEÑAS Y LAS MARCAS OFICIALES	98
P.	LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	99

Q.	LOS LABORATORIOS DE PRUEBAS	99
R.	LAS UNIDADES DE VERIFICACIÓN	99
S.	LOS ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO MUTUO.....	100
T.	LA VERIFICACIÓN Y LA VIGILANCIA	100
U.	LOS INCENTIVOS.....	101
V.	LAS SANCIONES.....	101
W.	EL RECURSO DE REVISIÓN Y LAS RECLAMACIONES.	103
X.	ARTICULOS TRANSITORIOS.....	103

B).- “REGLAMENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS”

A.	LAS PROMOCIONES.....	106
B.	LA AUTORIZACIÓN DE LAS PROMOCIONES	108
C.	DE LAS OFERTAS.....	108
D.	LOS ARTICULOS TRANSITORIOS.....	109

C).- “REGLAMENTO DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACION
MEDIANTE LA INTEGRACION DE GRUPOS DE CONSUMIDORES”.

A.	CONTENIDO	112
B.	ARTICULOS TRANSITORIOS.....	114
	CONCLUSIONES.....	115
	BIBLIOGRAFIA.....	120

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

Los fenómenos de producción, distribución y consumo tomaron gran importancia en nuestro país, motivo por el cual los capitalistas crearon organizaciones de hecho y de derecho para la defensa de sus intereses.

Por su parte los consumidores no contaban con ninguna organización, que los ayudara con sus problemas y quedaban con ello a merced de los proveedores, en su mayoría llevaban a cabo abusos como el alza de los precios sin autorización, no entregaban garantías, etc.

Con motivo de tales diferencias fue necesaria la creación de la Ley federal de Protección al consumidor, con lo cual nace un nuevo derecho y un precepto jurídico que brinda mejores expectativas de solución para las controversias que se pudieran presentar y mas adelante se formó una organización de consumidores a través de preceptos jurídicos reglamentados y nuevas autoridades que vigilan los intereses de la población consumidora en general.

Posteriormente surgieron dos organismos que establece la Procuraduría Federal del Consumidor que en este caso son el Instituto Nacional del Consumidor y la propia

II

Procuraduría, en los cuales se presentan las figuras de la centralización y la desconcentración administrativa, formando parte de la administración pública federal.

Primeramente se instalaron las oficinas centrales en la ciudad de México y después se distribuyeron en todo el país para promover y lograr que exista protección, promoción, equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, asimismo realizan acciones de orientación, información difusión investigación y educación de consumo en nuestro país.

Posteriormente, con la práctica adquirida, fue necesario realizar reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en virtud de que sus funciones eran insuficientes y así poder brindar un mejor servicio a la población y un equilibrio en la impartición de justicia.

En la actualidad la Procuraduría Federal del Consumidor lleva a cabo programas dirigidos a los consumidores, con el objeto de orientar y asesorar a la población en lo que se refiere a la realización de compras de productos de mejor calidad que otros, estableciendo en marcas, calidades, estructuras de los productos o bienes que pretenden comprarse, o bien las empresas o establecimientos que

III

otorgan los mejores servicios mediante programas televisivos y la revista mensual que publica dicha institución, además de contener orientación en otros aspectos, tales como recetas de cocina, arreglos florales, adornos, etc. Las consultas telefónicas ofrecen un servicio inmediato e incluso se pueden realizar denuncias o quejas que después deberán ser ratificadas por la parte ofendida.

De acuerdo con lo anterior tenemos que actualmente las violaciones a los precios ya sean servicios o productos son injustificados, y la Procuraduría se encarga de hacer cumplir la ley, ya que dentro de sus facultades se encuentra la clausura del establecimiento o fábrica que viole los precios, sin autorización previa por la Secretaría de Comercio y Fomento industrial, así como las multas a que se hagan acreedores.

Por lo que establecemos que la Procuraduría Federal del Consumidor es una institución importante y que realiza una función social para la población consumidora.

En tal institución se manejan tres procedimientos a saber:

IV

El procedimiento conciliatorio, en donde su función es dirimir la controversia existente sin prejuzgar acerca del conflicto, ofreciendo varias soluciones.

El procedimiento arbitral, que como su nombre lo indica se destaca la intervención de un arbitro, pudiendo ser a en algunos casos la Procuraduría misma y aceptará como único recurso el de la revocación.

El procedimiento por infracciones a la ley en el cual se habla de la imposición de las sanciones a que se refiere esta ley se tiene por contemplado el Recurso de Revisión en contra de las resoluciones emitidas por la Procuraduría, en caso de inconformidad, que más adelante nos avocaremos a estudiar.

CAPITULO PRIMERO

“EL MARCO JURIDICO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”.

- A. ORIGEN DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES.
- B. DISPOSICIONES GENERALES.
- C. AUTORIDADES COMPETENTES.
- D. FUNCIONES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

A. ORIGEN DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES.

El sistema económico de Occidente se funda desde fines de siglo XIX en la secuencia de los fenómenos de producción distribución y consumo. Los grandes, pequeños y medianos capitalistas crearon las organizaciones de hecho y de derecho, para la defensa de sus intereses en donde utilizan la publicidad para convencer a los consumidores, quienes con su poca o ninguna organización para defender sus intereses, habían quedado al arbitrio de los proveedores, quienes abusaban de los precios, no otorgaban garantías de los productos, notas de remisión, cláusulas abusivas en los contratos, entre otras.

“Debido a la anterior fue promulgada la Ley Federal de Protección al Consumidor, - siendo Presidente de la República José López Portillo, entrando en vigor dicho ordenamiento el 5 de febrero de 1976, la cual está destinada a regular las relaciones establecidas entre el productor-distribuidor y el adquirente de bienes o servicios, lo cual generó una nueva etapa en el derecho mexicano.”¹

Esta disposición se propone estipular un equilibrio económico entre las partes con forme a la equidad y no según la autonomía de la voluntad de ellas, pues en esa relación se presenta habitualmente el predominio del poder económico frente a la necesidad e indefensión del consumidor.

La ley prevé la organización colectiva de los consumidores y de acuerdo al artículo 28 Constitucional, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene diversas funciones entre las cuales se encuentran las de autoridad que serán aplicables a los sujetos que se adecuen a los supuestos jurídicos previstos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

¹ ENCICLOPEDIA DE MEXICO. Tomo XI. Edición Especial para enciclopedia Británica de México. Ciudad de México 1993.

La creación de este ordenamiento jurídico origino un cambio en el derecho y abrió nuevos horizontes para la aparición de dos organismos tales como el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, en donde el primero se encargaba de la instalación de las oficinas en el interior de la república, quien fungía únicamente como autoridad hasta antes de la aparición de la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que fue abrogado y sus facultades del Instituto Nacional del Consumidor fueron delegadas a la Procuraduría que entro en vigor, que dando extinto tal Instituto. La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio Social que tiene personalidad jurídica y patrimonio propio, la cual se ha encargado de promover y proteger los intereses del público consumidor.

En la Ciudad de México se instalaron sus oficinas centrales, y posteriormente se desconcentro dicho organismo en Puebla, Monterrey, Guadalajara y Tlaxcala, con el nombre de programa de desconcentración territorial.

Como podemos apreciar dicha institución fue extendiéndose en todo el país con el fin de proteger a los consumidores a través de programas para atender las demandas de los consumidores.

La Procuraduría Federal del Consumidor, tiene un poder central, que en este caso son las oficinas centrales ubicadas en la Ciudad de México, se considera que es un órgano desconcentrado en virtud de que se delegan facultades entre otras entidades del país y dicha Procuraduría fue creada por un Decreto del Ejecutivo Federal, que en este caso fue aprobado por el Presidente López Portillo.

Posteriormente siendo Presidente de la República el Licenciado Miguel de

la Madrid Hurtado, en el año de 1982, la institución ya se encontraba restaurada en las principales ciudades del país, las cuales se daban a la tarea de resolver las controversias que se generaban en torno a su competencia debido a sus facultades. En aquel tiempo ya se encontraban 32 oficinas establecidas en nuestro país para impartir justicia.

Para lograr entender lo que en un organismo descentralizado y un organismo desconcentrado, estableceremos sus diferencias:

La Centralización Administrativa es cuando los órganos se encuentran en un orden jerárquico dependiente directamente de la Administración Pública, que mantiene la unidad de acción indispensable para realizar sus fines. En su organización se crea un poder unitario o central que irradia sobre toda la administración pública federal.

“ En la desconcentración se crean órganos inferiores y subordinados, se le asigna legalmente una determinada competencia, exclusiva, que le permite una mayor libertad de acción en el trámite y decisión de los asuntos administrativos sin que se rompan los vínculos jerárquicos.

Por lo que tenemos que los caracteres de la desconcentración administrativa son los siguientes:

1. Es una forma que se sitúa dentro de la centralización administrativa es decir que el organismo nunca se desliga de este régimen.
2. El poder central se reserva amplias facultades de mando, decisión, vigilancia y competencia, por lo que no ocupan la cúspide de la jerarquía administrativa.
3. No gozan de autonomía económica por lo general.
4. La autonomía técnica es la razón de la desconcentración.
5. La competencia se ejerce dentro de las facultades del Gobierno Federal.
6. El órgano desconcentrado tiene su régimen por una ley, un decreto, un acuerdo del Ejecutivo Federal, que puede operarse en otras entidades.

7. El poder central está facultado para fijar la política y el desarrollo de la administración pública.²

Por su parte Rafael I. Martínez Morales menciona que:

Los órganos desconcentrados tienen las siguientes características:

1. Forman parte de la centralización administrativa.
2. Mantienen liga jerárquica con algún órgano centralizado.
3. Poseen cierta libertad para su actuación técnica.
4. Debe ser un instrumento de derecho público, es decir como una ley, un reglamento, etc.
5. Cuentan con una competencia limitada a cierto territorio.
6. No poseen personalidad jurídica propia.³

Mientras que la descentralización administrativa es una forma administrativa o paraestatal que se caracterizan por diversificación de la coordinación administrativa. Es retirar los poderes de la autoridad central para transferirlos a una autoridad de competencia menos general, o sea de competencia territorial, es decir una autoridad local; o de competencia especializada para su objeto.

El fundamento constitucional de la Procuraduría Federal del Consumidor es el siguiente:

En el artículo 28 constitucional párrafo III:

... " Las leyes fijaran bases para que se señalen precios máximos en los artículos, materias productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular así como para imponer

² DERECHO ADMINISTRATIVO. Serra Rojas Andrés. Tomo I Editorial Porrúa, S.A. 19ª Edición, México 1998 Página 475.

³ DERECHO ADMINISTRATIVO. Rafael I. Martínez Morales. Primer Curso. 2 Edición. Colección de Textos Jurídicos. Editorial Harla, México 1994. Página 109.

modalidades ala organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios la ley protegerá a los consumidores y propiciara su organización para el mejor cuidado de sus intereses”...

Por su parte el artículo 90 constitucional establece lo siguiente:

“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 para estatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación.

Las leyes determinaran las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal o entre éstas y las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos”.

Por otro lado en el artículo 14 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales nos habla de los organismos descentralizados:

“Son organismos descentralizados las personas jurídicas creadas conforme a lo dispuesto por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y cuyo objetivo sea:

II. La presentación de un servicio público o social...

Después de este pequeño recordatorio sobre los organismos desconcentrados, descentralizados y la centralización administrativa retornamos lo anterior:

Siendo Presidente de la República el Licenciado Miguel de la Madrid Hurtado en el año de 1982, la Institución ya se encontraba restaurada, en las principales ciudades del país, las cuales se daban a la tarea de resolver las controversias que se generaban en torno a su competencia, debido a sus facultades y para el cumplimiento de la ley correspondiente.

Con la practica adquirida de su funcionamiento, con el paso del tiempo se percataron de que la Ley Federal de Protección al Consumidor presentaba lagunas e insuficiencias que no le permitían aplicar las facultades otorgadas con mayor facilidad, por lo que fue necesario realizar algunas reformas a la ley con el objeto de brindar un mejor servicio y adquirir las facultades para un mayor funcionamiento y una mejor aplicación de los preceptos del ordenamiento citado.

El 7 de enero de 1982 es agregado el artículo 29 bis en donde se otorga la facultad de regular los sistemas de comercialización que sean utilizados en el mercado nacional.

El 7 de febrero de 1985 se llevó a cabo otra reforma en la cual se confirmo que las autoridades federales, estatales, municipales el carácter de órganos auxiliares de la Procuraduría, así mismo se impuso al Ministerio Público Federal la obligación de asesorar a los consumidores, se atribuyeron a la Procuraduría Federal del Consumidor además de sus funciones de conciliador las facultades de actuar como arbitro; a solicitud de las partes afectadas analizar los hechos, motivo de las reclamaciones, si estas implican violaciones, dictar la resolución y clausurar, arrestar administrativamente o multar hasta por 500 veces el salario mínimo del

Distrito Federal a los infractores; se ratificó la obligatoria aprobación por parte de la Procuraduría del texto de los contratos de adhesión redactados unilateralmente por el proveedor, cuando no requieren de autorización de alguna dependencia federal y se facultó a la Procuraduría para organizar el Registro Público de los contratos de adhesión.

“ Asimismo se fijan la competencia, la naturaleza jurídica sus atribuciones, lo referente a la información comercial que ostentan los productos o etiquetas que las mismas promociones y ofertas de los productos, entre otras cosas, que son de vital importancia para dicha institución, y que es necesario que existan para controlar el mercado nacional”.⁴

El 12 de enero de 1988 se reformaron los artículos 444, 500, 504 y 961 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, así como el 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para otorgar fuerza de ejecución judicial a los convenios celebrados ante la Procuraduría y a los laudos dictados por ésta.

En el año de 1989 son adheridos nuevos artículos a Ley Federal de Protección al Consumidor, que tratan de las sanciones que deberán aplicar en los casos de omisión a la ley.

Aún después de las reformas anteriores fue insuficiente la aplicación de dicha ley, por lo que fue necesario legislar sobre la violación a los precios, ya que fue convirtiéndose en algo común, porque los consumidores eran víctimas de los proveedores, en virtud de que realizaban cobros excesivos sin autorización alguna, y sin consentimiento de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), en vista de ello, los comerciantes se apegaban a la ley de la oferta y la demanda.

⁴ ENCICLOPEDIA DE MEXICO. Tomo XI Edición Especial para Enciclopedia Británica de México, Ciudad de México 1993 Página 6594.

De lo anteriormente expuesto trataremos de explicar lo que es la ley de la oferta y la demanda:

El término de la demanda tiene un significado muy peculiar que engloba cuatro aspectos: una mercancía, un precio dado, una cantidad a comprar y una unidad de tiempo (día, mes, año).

“La demanda de una mercancía es la cantidad que de ella se comprará a un precio dado y en base a la unidad de tiempo, en los cuales va a influir otro tipo de factores como el salario, los gastos de variaciones, las percepciones de la moneda comercial o de modelos que se pretenden adquirir existen tres clases de demanda: La efectiva, la derivada, y la global; la primera es aquella en la cual se tiene el deseo de comprar pero teniendo en cuenta la capacidad de pagar, la segunda se refiere a los factores productivos que son necesarios para producir ciertos productos y finalmente la tercera es conocida con el nombre de demanda conjunta o global, es decir: que la cantidad producida de un bien depende conjuntamente de todos los factores o sea de los precios de los factores materiales que sirven para fabricar un producto en lo que toca a la elasticidad de la demanda, va existir una variación de la demanda de un bien o servicio por lo que encontramos que la oferta de una mercancía, es la cantidad que se ofrece en la venta, en la unidad de tiempo, en donde los elementos contemplados son los siguientes: La mercancía, la cantidad, la venta y el tiempo.

Como podemos apreciar la ley de la oferta y la demanda expresa una relación casual en tres fenómenos que son importantes para la realización de las mismas.

“La ley de la oferta y la demanda, como todas las leyes sociales cuyo principal actor es el hombre no establece relaciones matemáticas, sino

tendencias o índices de generalidad, que en determinado momento pueden variar.

La ley de la oferta y la demanda nos dice que, generalmente sube el precio de un artículo se venderá menos, pero abra mas personas interesadas en producirlo ya que su precio es alto. Al producirse en mayor calidad este articulo, abra abundancia del mismo, y los productores tendrán que bajar el precio.

El precio, la oferta y la demanda, se influyen en forma recíproca; cualquier variación en uno de esos factores afecta al otro.

En esta ley parte del supuesto que existe libertad de decidir entre comprar de preferir entre un articulo u otro.

La ley fundamental de esta demanda establece una relación entre precio y cantidad de demanda partiendo del supuesto que no cambien los otros factores que influyen en la demanda".⁵

Analizando lo anterior encontraremos que son muchas las razones que de manera involuntaria varíen tanto la oferta y la demanda de un bien aunque en el precio no cambien en otras palabras, exista un aumento o disminución de los ingresos de los demandantes en los precios de los demás bienes; en los usos, las costumbres, la edad, la educación, un estilo de vida determinado, la moda, los gastos las religiones, la aparición de bienes sustitutos; es decir, una cosa por otra, los bienes complementarios y los servicios derivados de otros, en donde la variación de precios hará variar la demanda y la oferta a su vez.

La publicidad influye en la selección de diferentes bienes, aún con el mismo precio y la inflación, la demanda varía aunque los precios sean los mismos, independientemente de la elección de los productos o servicios.

⁵ CIENCIA Y TEORIA ECONMOMICA, Pazos Luis. Editorial diana México, 1991 Página 192.

“ Las operaciones denominadas oferta y demanda se encuentran estrechamente vinculadas al precio, lo que justifica que se les defina en los siguientes términos:

La demanda de cualquier cosa dado el precio es la cantidad que se compra a ese precio por unidad de tiempo”.⁶

Esperamos que con este breve recordatorio quede claro lo que significa la oferta y la demanda.

Continuando con el tema de las reformas realizadas al ordenamiento jurídico del consumidor encontramos que el 8 de febrero de 1989, se crea la subprocuraduría de Inspección y Vigilancia, en la cual se delega facultades en esta materia, que otorga la Ley Federal de Protección del Consumidor en lo que concierne a los precios y tarifas autorizadas por la SECOFI.

Mientras tanto el 6 de febrero de 1991, es publicado en el Diario Oficial de la Federación el reglamento del capítulo 8º de tal ordenamiento, en donde se encuentran establecidas las bases de organización y funcionamiento de la Procuraduría con el objeto de fortalecer los medios de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.

El 7 de febrero del mismo año, se realizó la adscripción oficial de las unidades administrativas de la Procuraduría, para lograr un adecuado ejercicio de las atribuciones y el despacho de los asuntos a su cargo, con el fin de alcanzar una mejor organización y distribución de trabajo dentro del ámbito de su competencia.

En el año de 1992, cuando se abroga el Instituto Nacional del Consumidor (INCO), en virtud de que se publica una nueva ley del 24 de diciembre de

⁶ TEORIA ECONOMICA. Domínguez Vargas Sergio. 17ª Edición. Editorial Porrúa S.A. México 1976. Página 78.

ese año, donde las funciones pasan a ser parte de un solo organismo, en este caso la Procuraduría Federal del Consumidor, que otorgan las funciones de orientación, asesoría recepción, tramite, etc.

Por lo que a partir de la fecha 24 de diciembre de 1992 queda como único organismo vigente para toda la República en materia Federal, mientras tanto el 2 de mayo de 1994 es publicado en el Diario Oficial de la Federación, el acuerdo por el que se delegan las facultades en los titulares de las delegaciones de la PROFECO las atribuciones correspondientes.

Tal acuerdo delegatorio y el Reglamento del capítulo 8 de la ley quedaron sin efectos, ya que son considerados como instrumentos jurídicos administrativos que operan en la actualidad, posteriormente el 5 de agosto del mismo año se reforma nuevamente este ordenamiento jurídico

B. DISPOSICIONES GENERALES.

Dentro de las disposiciones generales encontramos que son ordenamientos y lineamientos que van a regular las relaciones de consumo, de acuerdo con los supuestos jurídicos marcados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y las cuales se contemplan en 18 artículos, que a continuación estudiaremos.

En primer lugar se establece que la Ley antes mencionada es de carácter federal y de orden público, lo que significa que:

“El orden público es el Estado o situación social derivada del respeto a la legalidad establecida por el legislador. Cuando se dice que tal o cual ley es público se ignora o olvida que todas las leyes lo son, porque todas ellas tienen como fin principal el mantenimiento de la paz con justicia, que persigue el derecho ajeno a la paz”. La tranquilidad pública se suele confundir con el orden público se perturba cuando el derecho no es respetado. Por eso pudo decir Benito Juárez: “ *El respeto al derecho ajeno es la paz*”. La tranquilidad pública no es otra cosa que uno de los efectos que produce el orden público”.⁷

Asimismo las relaciones de consumo poseen principios que son importantes para su existencia:

1.- La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor, con la finalidad de poder evitar los riesgos que sean producto de las provocaciones que son obtenidas al practicar el abastecimiento de productos y servicios considerados como nocivos para la salud, o que representan un peligro inminente en la protección de la vida, la salud, y la seguridad del consumidor.

⁷ DICCIONARIO DE DERECHO . Pina Rafael de y Pina Vara Rafael. 25ª Edición. Editorial Porrúa. S.A. México, 1998. Página 391.

2.- La educación y divulgación se refiere a la concientización sobre el consumo que se considere adecuado, en lo que toca a los productos y servicios que garantizan una libertad para elegir el que más le convenga a cada individuo, asimismo mantener la equidad en las contrataciones, o sea, que se ajusten a las disposiciones de ley contempladas en tal ordenamiento jurídico.

3.- la información sobre los diversos productos y servicios que cuenten con una especificación o caracterización de cada producto o servicio con la cantidad correcta; composición calidad, precio, las advertencias para su uso en caso necesario, previniendo los daños que puedan producir, para que en un momento dado se obliguen al pago de daños patrimoniales, morales individuales o colectivos que causen agravios en contra de los consumidores, con las medidas anteriores, se pretende tener el acceso a los órganos administrativos, que tengan por objeto la prevención de los daños patrimoniales y morales, logrando con ello garantizar la protección jurídica, administrativa y técnica de los consumidores; para que tengan las facilidades necesarias para la defensa de sus derechos.

Existen una protección en contra de la publicidad que sea abusiva, engañosa, tratando de evitar los métodos comerciales coercitivos y que sean desleales, también contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios

Los derechos que se encuentran en esta ley no excluyen los que se encuentran en otras, ni los derivados de los Tratados o Convenciones en que México sea parte, así como la legislación interna ordinaria de Reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes, así como los que deriven de los principios generales del derecho, la Analogía, las costumbres y la equidad.

El consumidor es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.

Asimismo no se considera consumidor a la persona que almacene, adquiera, utilice o consuma bienes o servicios con el objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

El proveedor es la persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

Cuando exista la falta específica de competencia en determinada dependencia de la Administración Pública Federal, corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial expedir las normas oficiales mexicanas, previstas en tal ley, para la misma y sancionar su cumplimiento.

Las autoridades federales, estatales y municipales, son auxiliares en la aplicación y vigilancia de la presente ley.

Los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, los de las investigaciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias de Valores o Seguros y Fianzas, todo lo anterior quedan exceptuados de las disposiciones de esta ley.

Las entidades de las administraciones públicas federales, estatales, municipales, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores y consumidores al cumplimiento de dicha ley por lo que los proveedores se encuentran obligados a cumplir con las medidas, términos y cargos, las fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las

cuales se hubieran ofrecido, obligado o convenido con el consumidor en la entrega del bien o prestación del servicio y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios o personas con discapacidad.

Los proveedores se encuentran obligados a respetar los precios y tarifas autorizadas y registradas por la SECOFI, o por cualquier otra dependencia federal, en los términos de la legislación en la materia.

Incurren en responsabilidad administrativa los proveedores de bienes o servicios por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus subordinados, colaboradores y toda clase de vigilantes, guardias, personal auxiliar que preste servicios en el establecimiento de que se trate, independientemente de la responsabilidad en que incurra. Esta estrictamente prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten la libertad, seguridad o integridad personal de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación.

En caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán bajo su responsabilidad a poner sin demora alguna al presunto infractor o disposición de las autoridades competentes.

La infracción a tal precepto será sancionado estrictamente, independientemente por los daños y perjuicios ocasionados, siempre que no se compruebe el delito imputado.

Asimismo el proveedor tiene la obligación de entregar al consumidor la factura, el recibo o comprobante con los datos precisos de la compraventa u operación realizada por el consumidor, esto sin perjuicio en lo dispuesto por la legislación fiscal.

Para llevar acabo los procedimientos a que se refiere este ordenamiento,

las autoridades, proveedores y consumidores se encuentran obligados a presentar ante la Procuraduría los informes necesarios para tal fin en un lapso de 15 días.

Sin embargo dicho plazo solo podrá ampliarse por una solo vez aún cuando se considere que la relación de la información requerida sea de estricto uso interno o no tenga relación con el procedimiento.

Para la prescripción de los derechos y obligación en este ordenamiento será de un año, sin perjuicio de términos dictados por otros ordenamientos.

Solo hasta la entrega del bien o la prestación del servicio podrá efectuarse el cobro o cargo directo de una cuenta de crédito débito o similar del consumidor a menos que exista el consentimiento expreso del consumidor.

La empresa dedicada a la investigación de crédito o recopilación de información de consumidores que tengan fines mercantiles, mercadotécnicos, tiene la obligación de informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite y ponerla a su disposición, si ella misma o su representante lo solicita, e informar la identidad de los terceros con quien haya compartido dicha información.

Se cuenta con el plazo de 30 días siguientes después de presentar la solicitud antes referida, para que se reciba respuesta.

La empresa deberá hacer las correcciones pertinentes en cuanto a datos o errores en el proceso de información, así como también a los terceros, que se les haya proporcionado dicha información.

El consumidor tiene derecho a exigir no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, para ofrecerle bienes o servicios, realizar investigaciones a las agencias de investigaciones de mercadotecnia o crédito.

Las empresas dedicadas a la mercadotecnia o investigación de crédito tienen prohibido utilizar la información obtenida con fines distintos a la mercadotecnia.

En lo expuesto, hemos visto algunas obligaciones y los derechos de los proveedores y consumidores, para una mejor defensa de los intereses de las partes, así como una aplicación y distribución mejor de la justicia, en lo referente a productos, bienes y servicios.

C. AUTORIDADES COMPETENTES

Las autoridades competentes contempladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, para resolver las controversias que se presenten son las siguientes:

- 1.- La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI)
- 2.- La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- 3.- El Consejo Consultivo de la PROFECO
- 4.- Los Tribunales Federales competentes para resolver las controversias en donde la PROFECO sea parte.

Las facultades de cada una de ellas son las siguientes:

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, está facultada para expedir las normas oficiales mexicanas respecto de los productos que deban expresarse de acuerdo con los elementos, sustancias, ingredientes de los cuales están elaborados o integrados, así como las características, propiedades, contenidos neto, fecha de caducidad, masa o peso drenados y demás datos que contengan los productos, envases, empaques, envolturas o etiquetas o la publicidad, tales como advertencias, o el instructivo adecuado para su uso.

La tolerancia admitida en cuanto a peso y contenido en cada presentación, el manejo y distribución del gas L.P.; los términos y maneras en que debe incorporarse la información obligatoria correspondiente a cada tipo de productos, cumplir con los requisitos de información a que se sometan en caso de las garantías de productos o servicios, salvo que estén bajo una inspección de otra dependencia de la Administración Pública Federal quien ejercerá las atribuciones correspondientes, por lo tanto los productos deberán cumplir con los sistemas y prácticas de la llamada

comercialización de bienes y observar los requisitos especiales para adquirir el precio de ventas general al público, ya sea mediante anuncios o empaques, etc.

Los contratos de adhesión se ajustarán a los términos y condiciones que se requieran para su inscripción, según la presente ley.

Así como las características de los productos o sistemas, métodos comerciales que requieran ser normalizados de acuerdo con las disposiciones del presente ordenamiento y otros.

De acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 34, se mencionan las facultades de la secretaría de Comercio y Fomento Industrial, en las cuales encontraremos:

Formulará las políticas generales de Industria, comercio exterior, abasto, precios del país en los productos, regular lo relativo a la comercialización, distribución de bienes y servicios, mantenerse en coordinación con la secretaría de Relaciones Exteriores, determinar los aranceles, los precios oficiales, las restricciones para los artículos de importación y exportación, determinar los estímulos fiscales necesarios para el fomento industrial, establecer la política general en los precios, excepto los de los bienes o servicios de la Administración Pública Federal, participar en la comercialización y distribución de consumos básicos, organizar a las sociedades corporativas, cuyo objeto sea a producción industrial, el sistema nacional para el abasto, registrar la propiedad industrial y mercantil, establecer y vigilar las normas de calidad, pesas y medidas necesarias para la actividad comercial, apoyar el funcionamiento de los registros públicos locales, formular el desarrollo del pequeño comercio rural y urbano, regular la producción industrial, el desarrollo de la industria de transformación técnico-industrial, la política en materia

minera, otorgar contratos, concesiones, asignaciones, permisos, autorizaciones y asignaciones en materia minera, etc.

Las facultades de la Procuraduría Federal del Consumidor, las estudiaremos en la parte de sus funciones.

En lo que se refiere a las facultades del Consejo Consultivo de la Procuraduría son las siguientes:

Asesorar a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial en las cuestiones relacionadas con los intereses de los consumidores y dar cuenta de ello a la PROFECO y a la SECOFI; las demás que le confíen como órgano consultivo de acuerdo con el Secretario de Comercio y Fomento Industrial.

El consejo Consultivo estará integrado por un Presidente, designado por el Secretario de Comercio y Fomento Industrial, un representante de la SECOFI, un representante de la PROFECO, un representante de las Instituciones Nacionales de Enseñanzas superior, tres representantes de los consumidores, tres representantes de los proveedores.

Los integrantes del Consejo Consultivo serán designados por acuerdo del Secretario de la SECOFI

Tal consejo consultivo podrá invitar a sus sesiones de trabajo a organizaciones de proveedores y consumidores que se hallen vinculados con el tema de la sesión.

D.FUNCIONES

Las funciones de la de la Procuraduría Federal del Consumidor son de autoridad administrativa, y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor.

El referido funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los Reglamentos y el Estatuto, el domicilio de la Procuraduría Federal del Consumidor, será la Ciudad de México, es decir, en las oficinas centrales y en otras entidades federativas del país, en las diversas delegaciones.

La organización de la Procuraduría será de manera desconcentrada y contará con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones, y unidades administrativas necesarias para el despacho de los asuntos a su cargo.

El patrimonio de la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentra formado por los bienes con que cuenta, los recursos que le son asignados, por el presupuesto de egresos de la Federación, los recursos que aporten dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal.

Los ingresos que perciba por los servicios que proporcionen en los términos que señale la ley de la materia y los demás bienes que adquiera a título legal.

Por lo tanto encontraremos que las facultades de la Procuraduría Federal del Consumidor son las siguientes:

- a) Promover y proteger los derechos del consumidor.
- b) Promover la equidad y seguridad jurídica en las relaciones.
- c) Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos o trámites, o gestiones que procedan.
- d) Representar a los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales y administrativas ante los proveedores.

- e) Recopilar, elaborar, divulgar la información necesaria con el objeto de que el consumidor tenga un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se le ofrecen en el mercado.
- f) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor.
- g) Orientar a la industria y al comercio, en lo que respecta los problemas de los consumidores.
- h) Realizar investigaciones en materia de Protección al consumidor.
- i) Promover y realizar programas educativos y capacitación, para otorgar una mayor orientación y asesoría a los consumidores y proveedores, así también para destacar nuevos y mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a los bienes y servicios.
- j) Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios, así como elaborar estudios relativos.
- k) Celebrar convenios con proveedores y consumidores para el cumplimiento de esta ley.
- l) Realizar acuerdos y convenios de colaboración e información con las autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales, en beneficio de los consumidores.
- m) Vigilar y verificar el cumplimiento de los precios y tarifas acordadas y establecidas por la SECOFI, y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios.
- n) Vigilar y verificar precios, y el cumplimiento de las normas mexicanas oficiales tales como pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, de acuerdo con la Ley Federal de Metrología y normalización.
- o) Procurar la solución de controversias entre consumidores y proveedores.

p) Denunciar entre el Ministerio Público, los hechos que sean constitutivos de un delito y hacer del conocimiento de tales hechos a las autoridades competentes y los actos que constituyan una violación administrativa a los derechos de los consumidores.

q) Registrar los contratos de la adhesión, siempre que cumplan con la normatividad aplicable, y llevar un Registro Público de los contratos de adhesión.

r) Promover y apoyar las organizaciones de consumidores y otorgarles asesoría y capacitación.

s) Aplicar las sanciones establecidas en esta ley.

t) Excitar a las autoridades competentes para evitar prácticas que lesionen a los intereses de los consumidores y publicar dicha excitativa cuando sea necesario, las demás que le confiere esta ley y otros ordenamientos para el desempeño de las funciones que le otorga la ley.

Sin embargo, no hay que olvidar que el ámbito de competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor es de carácter Federal ya que se aplica en toda la República.

La Procuraduría podrá emplear las siguientes medidas de apremio:

1.- Multa por 200 veces el salario mínimo vigente en el D.F., si persiste dicha infracción podrá imponerse nuevas multas por cada día que transcurra, sin que sea obedecido el mandato respectivo.

2.- El auxilio de la Fuerza pública, en caso, de ser necesario.

3.- La PROFECO tendrá la legitimación procesal activa para el ejercicio de las acciones correspondientes ante los tribunales competentes para que dichos órganos puedan dictar una sentencia que declare que una o varias personas han incurrido en daños o perjuicios de los consumidores, para que proceda la reparación por la vía incidental a los interesados que

acrediten su calidad de perjudicados, por lo que es necesario que la Procuraduría cuente con el mandato otorgado por los perjudicados, o un mandamiento para impedir o suspender, modificar la realización de conductas que ocasionan daños o perjuicios a los consumidores.

Las atribuciones que se otorgan a la Procuraduría son discrecionales y se ejercitarán previo análisis de su procedencia.

En el presente capítulo hemos estudiado los orígenes de la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual ha sufrido cambios y reformas con el objeto de brindar un mejor servicio a la población consumidora en general.

Desde el siglo XIX, se ha protegido de manera parcial en sus inicios los derechos de los consumidores y se ha venido regulando y modificando a través del tiempo los derechos y obligaciones tanto para los consumidores como para los proveedores, mejor conocidos estos últimos como comerciantes o distribuidores, son el objetivo de establecer una equidad y equilibrio la aplicación de justicia en casos de inconformidades o controversias entre las partes para tratar de resolver sus diferencias por medio de los procedimientos establecidos para tal fin. La finalidad de crear disposiciones generales es para regular las relaciones de consumo existentes entre las partes y marcar ciertos límites para evitar ser sujetos de controversias.

Se hace mención sobre las autoridades competentes de acuerdo al caso, a la jurisdicción, y competencia, por lo que se mencionan diversas autoridades para resolver los problemas presentados ante esta Institución. Hemos hablado de las funciones de la Procuraduría en donde lo principal es la protección de los consumidores desde la vida hasta la salud de los mismos y en general lo que se persigue es vigilar el cumplimiento de la ley mencionada.

CAPITULO SEGUNDO

“ LA ESTRUCTURA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR”.

- A. INFORMACION Y PUBLICIDAD.
- B. PROMOCIONES Y OFERTAS
- C. DE LAS VENTAS A DOMICILIO MEDIATAS O INDIRECTAS.
- D. DE LOS SERVICIOS.
- E. DE LAS OPERACIONES A CREDITO.
- F. DE LAS OPERACIONES ACON INMUEBLES.
- G. DE LAS GARANTIAS
- H. DE LOS CONTRATOS DE ADHESION.
- I. DEL INCUMPLIMIENTO
- J. DE LA VIGILANCIA Y LA VERIFICACION.

A. LA INFORMACION Y PUBLICIDAD.

La información y publicidad se encuentran reguladas en los artículos 32 a 45 de la Ley Federal del Consumidor, los cuales contienen la siguiente información:

La publicidad e información que se refiere a bienes y servicios, que se difundan en cualquier medio y forma, deberá ser veraces, comprobables y exentos de inducir a errores. En lo que se refiere a la información de los productos importados deberán expresar su lugar de origen, y en su caso los lugares en donde se puedan reparar, las garantías y las instrucciones en los términos señalados por este ordenamiento.

Los datos de los productos nacionales y extranjeros se expresarán en idioma español y el precio será en moneda nacional; en sus diversas presentaciones conforme al sistema general de unidades de peso y medida.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá:

- 1.- Ordenar al proveedor que se suspenda la publicidad que viole las disposiciones de esta ley.
- 2.- Vigilar que la publicidad sea correcta e imponer las sanciones que correspondan en términos de esta ley.
- 3.- Vigilar que las sanciones se impongan una garantía de audiencia conforme al artículo 123 de esta ley.

Se sancionará a petición de la parte interesada a quien introduzca un aviso en la prensa o cualquier otro medio de informativo de difusión a los consumidores para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato.

La falta de veracidad en las instrucciones, informes, datos, que sean sugeridos o prometidos, deberán dar lugar al cumplimiento de lo ofrecido,

hacerse acreedores a las sanciones antes mencionadas, si en algún momento no fuere posible cumplir con lo ofendido, deberán repararse los daños y perjuicios, así como los gastos que hayan ocasionado.

Las advertencias que se hagan en productos que limiten, restrinjan, el uso de bien o servicio deberán hacerse patentes en forma clara y precisa, para lograr que el consumidor tome las precauciones necesarias para el uso de dicho producto, o servicio.

Así como cuando se expidan al público algunos productos con deficiencias, sean reconstruidos, usados o tengan algún defecto deberá hacerse constar en los bienes y facturas correspondientes.

El proveedor tiene la obligación de incluir un instructivo, en su caso para los productos o servicios que representan un peligro potencial e inminente para el consumidor, donde deben advertirse las características nocivas de éste, los efectos que su uso provoque, responderá de los daños y perjuicios en su caso.

El proveedor está obligado a entregar el bien suministrado o el servicio, de acuerdo con las condiciones y términos que siendo implícitos en la publicidad desplegada, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor, por lo que ni el proveedor, ni empleados de él, o agentes podrán rehusar negar la venta, adquisición renta o suministro de bienes y servicios que tengan en existencia, cuando medie un mandato, judicial o disposición jurídica que exista el cumplimiento de algún requisito, por lo que no podrá condicionarse la venta, adquisición o renta de otro producto o bien la presentación de un servicio, al anunciarse disponibilidad, que presume la existencia de productos, bienes o servicios. Los contratos de tracto sucesivo que maneje el proveedor, bajo su criterio podrá realizar una investigación de crédito, con el fin de asegurar que el

consumidor está en condiciones de cumplirlo, cuando haya un mayor número de solicitantes que el de bienes o servicios indispensables.

Los resultados de las investigaciones que realice la Procuraduría de carácter permanente, técnica y objetivamente podrá hacer referencias y determinadas marca, productos, servicios, bienes o empresas en forma específica, con la finalidad de orientar y proteger al consumidor, así como brindar un mejor servicio a los consumidores, por lo que la Procuraduría podrá publicar dichos resultados, para lograr una mayor difusión.

Las publicaciones son realizadas mensualmente en la revista de el consumidor, con detalles precisos.

Los convenios, los códigos la conducta o cualquier forma de trato entre proveedores y publicista, estan estrictamente prohibidos, siempre que no restrinjan la información a los consumidores.

B. PROMOCIONES Y OFERTAS

Se encuentran regulados en los artículos 46 a 50 de la Ley en cuestión, los cuales nos mencionan los siguientes:

Se consideran promociones las prácticas comerciales, consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios, con la finalidad de:

Proporcionar adicionalmente otro bien o servicio igualmente o diversos precios reducidos, o bien a un solo precio; contar con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, en forma gratuita o precio reducido; con figuras o leyendas distintas a las utilizadas; bienes o servicios con el incentivo de participación en sorteos, concurso, etc.

El ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados, se traducen en ofertas, descuentos, baratas, remates.

Cuando lo dispongan las normas oficiales mexicanas, se necesitará autorización para llevar a cabo promociones.

En los casos en que se lesionen los intereses de los consumidores, no podrán imponerse restricciones a la actividad comercial en adición a las señaladas en esta ley, ni favorecer las promociones u ofertas de proveedores determinados.

Las reglas que se observarán en las promociones y ofertas son:

En los anuncios respectivos deberá, indicarse las condiciones el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos se presume que hay indefinidos, en caso de que no se fijen plazo ni volumen.

Cuando el consumidor reúna los requisitos necesarios para la adquisición durante un plazo previamente determinado siempre que haya disponibilidad de dicho bien o servicio.

No podrá realizarse promociones en las que se enuncie un valor de tipo

monetario para el bien o servicio sorteado cuando sea superior al normal disponible en el mercado.

Si el autor de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato y en todo caso, tendrá derecho al pago de daños y perjuicios, los cuales no podrán ser inferiores a la diferencia económica entre el precio que se ofrezca y el precio normal.

C. DE LAS VENTAS A DOMICILIO MEDIATAS E INDIRECTAS

Se encuentran estipulados en los artículos 51 a 56 de la Ley Federal del Consumidor, en la que se establece:

Por venta a domicilio mediata e indirecta se entiende la que se prolonga o lleva a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor, incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios, por lo que esta medida no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos que sean recibidos por el consumidor y pagados al contado.

Las ventas a domicilio, mediatas o indirectas deberán hacerse por escrito y contener los siguientes requisitos:

El nombre y dirección del proveedor e identificación de la operación y de los bienes y servicios de que se trate, la garantía y requisitos que señala la ley, proveedor entregará una copia del documento respectivo.

Cuando no se tenga un trato directo con el comprador, al celebrarse la transacción, por medio como mensajería, correo, televisión u otro medio, deberán de cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se haga en el domicilio del consumidor y también permitir hacer las reclamaciones y devoluciones por los mismos medios utilizados para la venta, por lo tanto el proveedor estará obligado a cubrir los costos de transporte y envío de mercancías, en caso de haber devoluciones o reparaciones amparados por la garantía.

Se deberá informar al consumidor el precio, la fecha de entrega, costos de seguro, flete, marca del bien o servicio, en su caso.

Deben advertirse los proveedores al consumidor, cuando el cobro de un bien o servicio se cargue directamente a una tarjeta de crédito al recibo telefónico, o a adquirir otra cuenta se aplicará en los casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por el consumidor.

Los proveedores deberán identificar al consumidor y mantener registros e informar sobre las características de la transacción.

El contrato se perfeccionará a los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la firma del contrato, y dentro de ese lapso el consumidor tendrá la facultad de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna deberá dar aviso, y hacer la entrega correspondiente de dicho bien y dejará sin efecto la operación de compra, por lo que en caso de la revocación del consentimiento por parte del consumido, los costos del flete y seguro los pagará el consumidor.

Si se trata de la prestación de un servicio se encuentra a 10 días hábiles o menos de la fecha de orden de compra, no será aplicable lo antes dispuesto.

D. DE LOS SERVICIOS

Regulados en los artículos 57 a 65 del presente ordenamiento:

Se establece que en la presentación de servicios debe exhibirse la tarifa de los servicios ofrecidos y estar disponibles al público. Los proveedores no podrán establecer preferencias o discriminación alguna para los solicitantes de dichos servicios salvo por causas que afectan a la seguridad o tranquilidad del establecimiento., clientes o se funden en disposiciones legales de otros ordenamientos.

Sin embargo, tampoco podrá aplicar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni cuentas extraordinarias para discapacitados, o bien por impedimentos físicos de una persona incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes y darán facilidades para que este tipo de personas puedan utilizar los bienes o servicios que ofrezcan y no podrán ser inferiores a lo que disponen las leyes.

El proveedor deberá presentar el presupuesto por escrito antes de la presentación de un servicio tratándose de reparaciones, el presupuesto deberá describir las características del servicio, el costo de la refacciones y la mano de obra, así como su vigencia cuando no estén al alcance del control del proveedor.

Los encargados de la reparación de toda clase de productos deberá emplear refacciones y parte nuevas a salvo que el solicitante autorice que se utilicen otras, cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones partes que cumplen con los requisitos da al consumidor el derecho a exigir los gastos necesarios, siempre que pruebe haberlos efectuado, y en caso el pago de daños y perjuicios.

Los servicios prestados de mantenimiento o reparación deberán indemnizar al consumidor si por deficiencia del servicio, bien se pierde o sufre algún deterioro que afecte su uso, en tanto que el derecho a la indemnización no podrá ser suprimido o limitado por pacto entre las partes.

Los prestadores de servicios tendrán la obligación de expedir facturas o comprobante de los trabajos efectuados, donde especifiquen las refacciones, materiales, empleados el precio, la mano de obra, así como la garantía que se otorga y los requisitos señalados.

Los sistemas de comercialización que sean constantes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para que se administren por un tercero para la adquisición de bienes o servicios, deberán cumplir con los requisitos que fije el reglamento y previa notificación a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, con excepción de los estipulados por el artículo 103 de la Ley de Instituciones de Crédito.

La prestación del servicio de tiempo compartido, consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso o goce y además derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, mediante el pago de una cantidad, sin que se transmita el dominio en el caso de inmuebles.

La venta o preventa de un servicio de tiempo compartido, se dará inicio siempre que se notifique a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y el contrato correspondiente:

- a) Nombre y domicilio del proveedor.
- b) Lugar donde se prestará el servicio.
- c) Determinación clara de los derechos de uso o goce de bienes en donde hay períodos de uso y goce.

d)El costo de los gastos de mantenimiento para el primer año y la manera, en que se determinarán los cambios en este costo en períodos subsecuentes.

Las operaciones de intercambio con otros prestadores de servicio los costos adicionales, la descripción de las finanzas y garantías que se otorgarán a favor del consumidor.

E. DE LAS OPERACIONES A CREDITO

Están estipuladas en los artículos 66 a 76 de dicho ordenamiento, y se menciona que:

En toda operación a crédito al consumidor se le deberá informar sobre el precio de contado del bien o servicio, el monto y detalle de cualquier cargo; el número de pagos a realizar y los períodos, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente a crédito con reducción de intereses; los intereses incluidos los moratorias, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable, cuando existan descuentos, bonificaciones u otros diferentes a los pagos de crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse al consumidor. Si se utiliza una tasa fija o variable se informará al consumidor el monto de los intereses a pagar en cada período.

En cuanto a las tasas variables se informará al consumidor sobre la regla de ajuste de la tasa, que dependerán del costo del crédito del consumidor.

Debe respetar el precio que se pacte y expresar el precio al público del bien o servicio, al cual será independiente de los intereses y cargos correspondientes, el precio originalmente pactado será en operaciones a plazo o con reserva de dominio salvo convenio en contrario, respetando dicho precio. En los contratos de compraventa a plazo de prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado, menos el enganche que se hubiera pagado.

Cuando exista acuerdo previo entre las partes únicamente se capitalizarán los intereses, al consumidor se le proporcionará el estado de cuenta mensual, por lo que resulta improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto.

Los intereses se darán sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantados, por períodos vencidos.

Cuando se realiza la compraventa a plazos de bienes muebles e inmuebles, si se rescinde el contrato el vendedor y el comprador deben restituirse las prestaciones que se hubieren hecho.

El vendedor que entregue la cosa tendrá la cosa a exigir por su uso el pago de una renta y en su caso una compensación por el demérito que haya sufrido el bien así como también el comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que se haya aplicado a su pago.

En los casos en que el pago se cubra por períodos y se haya pagado más de la tercera parte del precio del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato, por mora en el pago del adeudo vencido además de las prestaciones que legalmente procedan.

Los pagos que realice el consumidor, aunque sean extemporáneos y que sean aceptados por el proveedor liberaran al consumidor de las obligaciones inherentes a dichos pagos.

Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la diferencia y conservando el consumidor el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses en los términos del crédito.

F. DE LAS OPERACIONES CON INMUEBLES

Comprendidos en los artículos 73 y 76 del ordenamiento citado en los cuales se estima lo siguiente:

Estarán sujetos a esta ley las operaciones con inmuebles cuando los proveedores sean constructores o fraccionadores de viviendas destinadas a casa habitación, para su venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a utilizar un inmueble mediante el sistema de tiempo compartido, la cual es aplicable a los arrendamientos de inmuebles destinados a casa habitación en el D.F., en cuyo caso el arrendador considerado como proveedor y el arrendatario será consumidor.

Los proveedores deberán efectuar la entrega física o real del bien, materia de la transacción en el plazo pactado por el consumidor y de acuerdo con las especificaciones establecidas.

Todo lo anterior debe ser consultado en los decretos publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 21 de junio y 23 de septiembre de 1993.

En los contratos de adhesión relacionados con inmuebles debe proporcionarse la información requerida en cuanto a las operaciones de crédito además de contener los datos de fecha de entrega, plazos, especificaciones y demás que individualicen el bien de que se trate. Los proveedores no recibirán pago alguno hasta que se consten por escrito la relación contractual, excepto los gastos de investigación.

Cuando se vea amenazado el interés jurídico de los consumidores, el aseguramiento de los bienes o cuando se considere de imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción la Procuraduría podrá actuar ante la autoridad judicial en caso necesario.

G. DE LAS GARANTIAS.

Establecidos en los artículos 77 al 84 de este ordenamiento, en donde se establece lo siguiente:

Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía, deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre el proveedor y el consumidor.

La póliza de garantía deberá expedirse a cargo del proveedor por escrito, de manera clara y precisa expresando su duración, las condiciones, los sistemas para hacerlas efectivas, establecer un domicilio, para recibir las reclamaciones correspondientes, por lo que la póliza debe ser entregada en el momento a que se refiere en la prestación del servicio que se trate.

Las garantías ofrecidas no pueden ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables, ni prescribir condiciones que agraven los derechos del consumidor.

El cumplimiento de las garantías es exigible, al productor y al importador, distribuidor o un tercero que asuma la obligación; tal cumplimiento se realizará en el domicilio en que se haya adquirido o contratado el bien o servicio, o en lugares estipulados en la póliza.

El proveedor cubrirá al consumidor los gastos erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en el domicilio señalado, así como los productores tienen la obligación de asegurar y responder del suministro oportuno de partes o refacciones del de reparación, el término de vigilancia de la garantía y durante el tiempo en que los productos se fabriquen o distribuyan.

De acuerdo con la SECOFI mediante normas oficiales mexicanas, podrá disponer que determinados productos deben ser respaldadas con una garantía de mayor vigilancia por el suministro de refacciones o parte por la durabilidad del producto.

En un plazo de 30 días naturales posteriores a una reparación del producto o bien si presentará deficiencias en su entrega. El consumidor tendrá derecho a una reparación del producto o bien si presentará deficiencias en su entrega. El consumidor tendrá derecho a una nueva reparación sin costo alguno, a menos que dicho plazo sea mayor de acuerdo con las garantías.

Cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que le hagan impropia para su uso el consumidor podrá pedir la rescisión o la reducción del precio, la indemnización por daños y perjuicios en caso de que se opte por la rescisión el proveedor tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas dentro de las garantías no son compatibles dentro del plazo de la misma, cuando el bien hay sido reparado se indicará la garantía respecto de las piezas respuestas y continuará con la relación al resto, y cuando exista la reposición del bien renovando el plazo de garantía.

El consumidor deberá acreditar que compareció ante el proveedor dentro de dicho plazo siempre que éste acuda a la Procuraduría para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido.

H. DE LOS CONTRATOS DE ADHESION

Contemplados en los artículos 85 al 90 de la presente ley, encontramos que los contratos de adhesión son documentos elaborados unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes, los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto, o a la prestación de un servicio, y deberá constar por escrito, en idioma español, ser legible, para que adquiera validez dicho contrato.

La SECOFI podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando implique prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas o las altas probabilidades de incumplimiento, en donde podrán efectuarse los términos y condiciones, excepto el precio.

La PROFECO estará encargada del registro previo de los contratos de adhesión verificará que los modelos se ajusten a lo que dispongan las normas correspondientes y emitirá su resolución dentro de los 30 días siguientes a la fecha de prestación de la solicitud de registro, sino es emitida una resolución, se entenderán aprobados y la PROFECO deberá registrarlos, y en los términos señalados procederán las modificaciones necesarias.

Aún cuando los modelos de los contratos de adhesión no requieran registro previo podrán ser inscritos siempre que se manejen conforme a derecho y no se lesionen los intereses de los consumidores.

La Procuraduría podrá requerir en la tramitación de los registros la información necesaria para conocer la naturaleza del contrato, no siendo ésta confidencial o secretos industriales o comerciales.

Las cláusulas no serán válidas y se tendrán por no puestas en los casos siguientes:

1. Cuando permitan al proveedor modificar unilateralmente, el contenido del contrato o sustraerse sus obligaciones.
2. Cuando liberen al proveedor su responsabilidad civil excepto cuando el consumidor incumpla el contrato.
3. Cuando trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato, la responsabilidad civil del proveedor:
4. Cuando prevengan los términos de prescripción inferiores a los legales;
5. Cuando prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor y;
7. Cuando obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

I. DEL INCUMPLIMIENTO.

Regulados en los artículos 91 a 95 de este precepto legal, en donde se establece que los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado son recuperables por el consumidor, si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro el término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación, además de la sanción que corresponda deberá pagar el máximo de los intereses estipulados.

Esta acción prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago.

Dichos intereses serán calculados en base al costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquier otra tasa que se sustituya como indicador del costo de los resultados financieros.

Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto de bonificación, compensación o devolución pagada a su elección en los siguientes casos: Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque, cuando no corresponda a la calidad, marca, especificación que se ofrezca, si el bien reparado, no queda reparado en el plazo de la garantía, se estarán a juicio de peritos o verificación de laboratorios, cuando los aparatos o unidades y bienes ameriten conocimientos técnicos.

Las reclamaciones derivadas anteriormente podrán representarse al vendedor o fabricante en un lapso de 2 meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que la alteración del producto sea por culpa del consumidor y la reclamación en un plazo que no exceda de 15 días contados a partir de dicha reclamación, podrá negarse si ésta es extemporánea y las causas del daño sean imputables al consumidor.

Conforme a las normas oficiales mexicanas, las comprobaciones de calidad

especificadas a falta de ellas se realizará un análisis conforme a los sistemas que determinen en la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, o la dependencia competente del Ejecutivo Federal, previa audiencia de los interesados.

Los productos que hayan sido repuestos por los proveedores o distribuidores, deberán ser puestos a su vez contra su entrega, por la persona de quienes los adquirieron o fabricaron y que deberán cubrir en su caso la devolución al consumidor, siempre y cuando sea imputable al proveedor o distribuidor.

J. DE LA VIGILANCIA Y LA VERIFICACION

Comprendidas en los artículos 96 al 98 del precepto legal mencionado, en donde se encuentra establecido que la Procuraduría para hacer cumplir las disposiciones mencionadas, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y la verificación necesaria en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos, mercancías, o en los sitios en donde se presten servicios.

Cualquier persona tiene derecho a denunciar ante la Procuraduría las anomalías detectadas en el artículo adquirido, en los servicios prestados, para que la Procuraduría actúe de oficio, a petición de la parte afectada en los términos que dispone la presente ley, y en lo que no se encuentra previsto será regido por lo dispuesto en la Ley Federal de Metrología y Normalización.

Se entiende por visita de verificación, la que se practica en los lugares antes mencionados, según corresponda en la ley, por lo que se podrá examinar los productos o mercancías, condiciones en que se ofrezcan éstos, así como los documentos e instrumentos necesarios que se encuentran relacionados con la actividad de que se trate, ya sea de verificar precios, cantidades, cualidades, contenidos netos, masas drenadas, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en los términos establecidos.

Asimismo se debe constatar la existencia o inexistencia de los productos o mercancías atendiendo al giro del proveedor y llevar a cabo las sanciones que verifiquen el cumplimiento de la ley.

En el segundo capítulo hemos analizado su contenido, de lo cual deducimos lo siguientes:

La información y publicidad es uno de los puntos importantes, ya que al comercializar algún producto o servicio, debemos evitar que su publicidad sea confusa o conduzca a errores, por lo que es necesario ser claro, firme de no causar daño alguno al consumidor, por objeto de error o un mal uso consumo del producto o servicio.

En lo que se refiere a las promociones y ofertas encontramos que en las practicas comerciales, al anunciar algún producto o servicio u ofrecerlo debe cumplirse con tal ofrecimiento hecho al público de lo contrario, se hará acreedor a una sanción por incumplimiento.

En cuanto al régimen de ventas a domicilio es necesario cumplir con ciertos requisitos con la finalidad de brindar un mejor servicio y evitar malos entendidos, por ejemplo en los casos de ventas por teléfono o por televisión, es importante aclararle al consumidor la forma de pagos a seguir las garantías si hay que cubrir los gastos de envío, paquetería, etc. Y en los casos en que sea físicamente imposible la entrega del bien entre otros detalles para evitar confusiones y abusos innecesarios.

Asimismo los servicios ofrecidos al público deben cumplir con ciertas formalidades estipuladas en la ley con el objetivo de evitar una discriminación de tipo social.

Cuando se trata de la reparación de objetos debe de cumplirse al pie de la letra las garantías expresadas por escrito y otorgar las facturas correspondientes de acuerdo al caso, lo referente a la prestación del servicio de tiempo compartido, se deberá contar autorización de la SECOFI y cumplir con los requisitos señalados por la ley.

En las operaciones a crédito deberán aclararse el precio y los intereses acordados, formas de pago acordados para evitar confusiones.

Las operaciones con inmuebles debe realizarse la entrega física o real del bien, así como contener los datos de su entrega, sus características, etc. Si en algún momento se ve afectado el interés jurídico de los consumidores se actuará ante la autoridad judicial correspondiente en su caso.

Los contratos de adhesión son los documentos elaborados por el vendedor unilateralmente, para crear uniformidad y la Procuraduría lleva el control de tales contratos con el objetivo de vigilar su cumplimiento.

En el incumplimiento de pagos hechos por el consumidor excesivos, podrán recuperarse en casos comprobables, mediante la reclamación correspondiente en los términos de la presente ley. En general se nos presentan supuestos en los que se pueden incurrir y las soluciones posibles a ellos.

CAPITULO TERCERO

"DISPOSICIONES COMUNES DE LOS PROCEDIMIENTOS"

- A. DISPOSICIONES COMUNES.
- B. EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.
- C. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.
- D. EL PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY.
- E. SANCIONES.
- F. RECURSOS ADMINISTRATIVOS.
- G. ARTICULOS TRANSITORIOS.
- H. REGLAMENTO DEL ARTICULO 122.

A. LAS DISPOSICIONES COMUNES DE LOS PROCEDIMIENTOS.

Se encuentran regulados en el artículo 99 a 110 del ordenamiento citado en el cual se estipula lo siguiente:

La Procuraduría Federal del Consumidor recibirá las reclamaciones y quejas en forma escrita, oral u otro medio alguno, los cuales deberán contener los siguientes requisitos: El nombre y domicilio del quejoso, la descripción del bien o servicio prestado que se reclama, la relación existente con los hechos ocurridos, el nombre y domicilio del proveedor, en el cual se contenga en el comprobante o recibo que ampara la operación materia de la reclamación.

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipios o del D.F., los datos necesarios para identificar al proveedor.

La solicitud que realice la Procuraduría deberá ser contestada en un plazo de 15 días siguientes a la fecha de la emisión de dicha solicitud.

Las reclamaciones podrán presentarse a elección de la parte afectada, ya sea en el lugar de los hechos, en el domicilio de el reclamante o proveedor.

Las reclamaciones que sean improcedentes notarialmente, serán rechazadas por la Procuraduría de oficio. A partir del momento en que se presente la reclamación el término para la prescripción de las acciones legales que correspondan será interrumpido durante el tiempo que dure el procedimiento.

La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación. Las notificaciones serán personales cuando se trate de:

La primera notificación, el requerimiento de un acto a la parte que deba

cumplirlo, de la notificación de laudos arbitrales de resoluciones que impongan un medio de apremio o una sanción cuando la procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación, cuando lo estime necesario la autoridad, y en los demás términos que disponga la ley.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado, con acuse de recibo del propio certificado, u otro medio permitido por la ley, salvo lo establecido en esta ley, los consumidores deberán presentar la reclamación correspondiente dentro de los seis meses siguientes cuando se trate de : La enajenación de bienes o la prestación de servicios, a partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada; cuando se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio, se reciba el bien o se preste efectivamente el servicio.

Igualmente cuando se trate del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes a partir de que se expida el recibo a favor de el que disfruta del uso o goce temporal, se cumpla efectivamente la contraprestación pactada a favor del que otorga el uso o goce temporal; así como también cuando se trate de bienes muebles, el plazo a que se refiere es de un año.

Las partes podrán realizar la consignación ante la Procuraduría mediante la exhibición de billetes de depósito expedidos en una Institución legalmente facultada para ello; en los siguientes casos:

Cuando el acreedor rehuse recibir la cantidad correspondiente, o se niegue a entregar el comprobante de pago, que exista algún incumplimiento de alguna de las obligaciones contraídas por la contraparte, en tanto se concluya el procedimiento ante la Procuraduría, la cual realizará la notificación y ordenará su entrega al consignatario y en su caso al órgano judicial competente.

Si en algún momento se requiere la prueba pericial, ambas partes podrán designar a sus peritos, quienes no tendrán la obligación de aceptar el cargo, solo de ratificar el dictamen al momento de su presentación.

Si existe alguna discrepancia en los peritajes de las partes, la Procuraduría designará un perito tercero en discordia.

En cuanto a los plazos marcados en la ley serán naturales y en el caso de que concluya el plazo en un día inhábil, se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente.

Para acreditar la personalidad en los trámites ante la procuraduría, tenemos que las personas físicas necesitan una carta poder firmada ante dos testigos y las personas morales necesitan un poder notarial.

Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada la cual trae aparejada la 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 ante la Procuraduría se harán efectivos mediante las medidas de apremio, si no existe reclamación alguna de Procuraduría puede aprobar los convenios propuestos por las partes después de la ratificación correspondiente.

B. EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

La Procuraduría señalará el día y la hora para la celebración de la audiencia de conciliación, en la cual se tratara de dirimir las controversias existentes entre el consumidor y el proveedor, la audiencia deberá tener lugar a los 4 días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

La conciliación podrá celebrarse por vía telefónica o por otro medio idóneo, pero es necesario que se realice por escrito los compromisos adquiridos, para que proceda la reclamación.

Cuando el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda un informe relacionado con los hechos, se le impondrá una medida de apremio, y se procederá a citarlo a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, y si por segunda vez no asiste a dicha audiencia nuevamente se le impondrá otra medida de apremio, y se tendrá por cierto lo manifestado por otra parte afectada.

En caso de que el reclamante no se presente a una audiencia de conciliación y no se presente dentro de los 10 días siguientes una justificación, del porque de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra por los mismos hechos, es decir, que pierde su derecho de realizar otra reclamación de esta índole.

El conciliador hará un resumen de los hechos los cuales serán escuchados por las dos partes, así como el informe presentado en su caso por el proveedor, en donde señalará los elementos comunes y los puntos de controversia, y se procederá a exhortar a las partes para que lleguen a un arreglo; sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias oposiciones de solución.

El conciliador podrá requerir los elementos necesarios para que se lleve a cabo la conciliación así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere a la ley.

Las partes podrán aportar las pruebas que sean necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y el informe presentados, por lo que el conciliador podrá suspender las instancias la audiencia de conciliación hasta en 2 ocasiones, cuando lo considere necesario. Si se suspende la audiencia, el conciliador señalará la fecha y hora para su reanudación dentro de los 15 días siguientes, y se levantará el acta respectiva de toda audiencia celebrada.

Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno, así como también los convenios celebrados entre las partes serán aprobados por la Procuraduría siempre y cuando no vayan en contra de la ley, y tampoco el acuerdo que los apruebe no admitirán recurso alguno.

Si en algún momento no se da la conciliación entre las partes, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o algún otro designado por las partes para solucionar la controversia existente.

En caso de que no sea aceptado el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de las partes.

C. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL

El procedimiento arbitral se encuentra regulado en los artículos los 117 a 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los cuales encontramos lo siguiente:

La Procuraduría podrá actuar como árbitro siempre y cuando las partes la designen, sin necesidad de alguna reclamación o procedimiento conciliatorio previos.

La designación de hará constar en una acta ante la Procuraduría en donde deberán señalarse las controversias persistentes y establecer si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deben ser objeto del arbitraje, en donde el árbitro tendrá libertad para resolver, sin sujeción a reglas legales pero observando las formalidades del procedimiento, dicho árbitro tendrá facultad para allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver cuestiones que en algún momento se planteen, y no habrá términos ni incidentes.

En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán el compromiso en el que fijarán las del procedimiento que convencionalmente establezcan se aplicarán supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho código el ordenamiento procedimiento civil local aplicable.

El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro que haya sido designado por las partes deberán iniciar una complementación dentro de los 15 días siguientes a la fecha de su notificación salvo pacto en contrario.

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales,

sin perjuicios de las funciones de arbitraje que legalmente pueda ejercer la Procuraduría.

Los árbitros podrán actuar por designación de las partes o de la Procuraduría, a petición del proveedor y del consumidor.

En lo que se refiere a su inscripción y actuación se regularán por lo que disponga el reglamento de esta ley.

Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo de 48 horas.

El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaraciones dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

D. LOS PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY.

Regulados en los artículos 123 y 124 de este precepto legal. Nos habla de la imposición de las sanciones a que se refiere esta ley, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivos del procedimiento y le otorgará un término de 10 días hábiles para que rindan las pruebas necesarias y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, y en el caso de no rendir, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción que disponga.

La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y se procederá a su desahogo, por lo que en caso de ser necesario se podrá solicitar del presunto infractor o de terceros, las demás pruebas que estime necesarias para dicho desahogo.

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

La Procuraduría resolverá dentro de los 15 días siguientes. Asimismo la Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorios o arbitrales, o en su caso, al denunciante aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley.

Debido a lo anterior, tenemos que la Procuraduría en cuestión contempla tres clases de procedimientos, los cuales son el conciliatorio, el arbitral y de infracciones a la ley.

En el procedimiento conciliatorio lo principal es la conciliación que debe existir entre las partes y la voluntad de ellos para resolver los conflictos que existan entre ambos, por lo que consideramos necesarios aportar algunas definiciones de los autores más destacados en la materia:

“ En lo que se refiere a la llamada composición procesal, lo que sucede es

que ésta también es una figura autocompositiva, sólo que se da en el seno del mismo proceso. La conciliación es una figura que no tiene vida propia, pues si llega a triunfar, es decir, si por medio de la conciliación se resuelve el litigio, entonces llegaríamos a una figura autocompositiva; y si fracasa el intento conciliador, entonces ya una conciliación frustrada no vendría a ser un equivalente jurisdiccional debido a que no se resolvió favorablemente".⁸

La conciliación si resultara favorable y se resuelve el conflicto ya no procede ninguna instancia, y lo ocurrido en la audiencia correspondiente será asentado en el acta respectiva y se da por concluido el asunto.

En este caso la función del conciliador, es limitarse a proponer posibles soluciones, cuya adopción queda sujeta a la voluntad de las partes, además de sugerir las formulas específicas, para establecer un convenio de común acuerdo entre las partes.

"En la conciliación el tercero ajeno a las controversias puede asumir un papel más activo, consistente en proponer a las partes alternativas concretas para que se resuelvan de común acuerdo sus diferencias. En esta hipótesis el tercero asume el papel de conciliador y a su función se le denomina conciliación. El conciliador no se limita a mediar entre las partes, sino que se les debe sugerir fórmulas específicas para que puedan llegar a un convenio entre ellas. Para que el conciliador pueda desempeñar eficientemente su función, es indispensable que conozca la controversia de que se trate, a fin de que esté en condiciones de proponer alternativas razonables y equitativas de solución.

Pero su función del conciliador se limita a proponer posibles soluciones,

⁸ TEORIA GENERAL DEL PROCESO, Gómez Lara Cipriano. 9ª. Edición. Editorial Harla. Colección de Textos Jurídicos Universitarios. México 1996. Página 26.

cuya adopción queda sujeta en todo caso, a la voluntad de las partes, mismas que pueden aceptar o rechazar las propuestas del conciliador.

A diferencia de la mediación, la conciliación normalmente es desempeñada por organismos o instituciones, a través de procedimientos formalizados en las leyes. En este sentido la conciliación se clasifica judicial o extrajudicial, según si la persona que la ejerce es un juzgador o un auxiliar de éste, o si es un órgano fuera de la organización judicial.”⁹

Tal es el caso en el que nos encontramos, ya que en la Ley Federal de Protección al Consumidor en estudio, esta contemplada la situación antes mencionada.

En lo que se refiere al arbitraje encontramos lo siguiente:

“El arbitraje es una forma heterocompositiva de solución de los conflictos, podemos pensar en el mismo como un antecedente del proceso jurisdiccional, el tercero ajeno a la controversia puede tener una función mayor de relieve en la solución del litigio, como ocurre en el arbitraje. En esta especie de heterocomposición, el tercero al que se le denomina árbitro, no se va a limitarse a proponer la solución a las partes, sino que va a disponer dicha solución a través de una resolución obligatoria para las partes a la que se conoce como laudo. Sin embargo, para que el arbitraje pueda funcionar es necesario que previamente las partes hayan aceptado, de común acuerdo a este medio de solución.”¹⁰

El acuerdo previo de las partes puede revertir la forma de una cláusula arbitral que es una estipulación contenida dentro de un contrato principal, en la cual las partes contratantes manifiesten su voluntad de que si llega a surgir algún conflicto sobre la interpretación o aplicación del contrato, aquél sea resuelto por medio del arbitraje.

⁹ TEORIA GENERAL DEL PROCESO. Ovalle Favela José. 2ª Edición, Editorial Harla. México 1994. Página 23.

¹⁰ *Ibidem*, pp. 25 y 26

E. LAS SANCIONES

Se encuentran reguladas en los artículos 125 y 134 del presente ordenamiento, los cuales establecen que :

Las infracciones por lo dispuesto en esta ley serán sancionadas de acuerdo con lo establecido en esta Procuraduría.

Las infracciones por lo dispuesto en los artículos 11,15,16,18 y 60 y demás disposiciones que no se encuentren mencionadas serán sancionadas con multa equivalente por una y hasta 800 veces el salario mínimo vigente en el D.F.

Los artículos mencionados establecen lo siguiente:

Nos hablan de la recuperación del depósito que se hayan hecho, de la forma de cobro, que la investigación de mercadotecnia sea de uso exclusivo con fines crediticios, deben de utilizarse piezas nuevas en reparación a los bienes adquiridos, así como otorgar el funcionamiento correcto de estos después de tales reparaciones y finalmente que las empresas de mercadotecnia deben tener controlada la información de los clientes.

Las infracciones a lo dispuesto en los artículos 7,13,17,32,33,34,36,39,40,41,43,45,49,50,52,53,54,55,58,59,61,62,66, 67,68,69,70,72,75,78,79,81,82,87,91, y 95, serán sancionados con multa equivalente de 1 a 1,500 veces el salario mínimo vigente en el D. F.

Los artículos anteriores hablan de respetar precios, garantías, precios, pesas, medidas, etc. De que debe de proporcionar la información necesaria para llevar a cabo los procedimientos contemplados en la ley, evitar confusiones en la publicidad de productos o servicio, señalar los lugares de origen y de reparación de los productos en su caso, toda la información deberá ser clara, emitirla en idioma español y su cobro será en moneda

¹⁰ Ibidem, pp. 25 y 26

nacional, deben de evitarse los avisos masivos en medios de comunicación para hacer efectivo un cobro, asimismo debe de advertirse al consumidor de posibles deficiencias o peligros en los productos que se puedan ocasionar.

No se debe restringir la información a los consumidores de tiempo mercantil, cumplir con la promoción u oferta anunciada, de bien aplicar los precios autorizados por la SECOFI, no establecer condiciones ni limitaciones a los derechos de los consumidores.

Los prestadores de servicio en su caso indemnizarán al consumidor por deficiencia o daño en un bien o la mala prestación de un servicio, así como presentar un estado de cuenta al consumidor, especificar el cargo de la expedición de un crédito, expedir la póliza de garantía llevar a cabo el registro de contratos. En los pagos excesivos hechos por el consumidor se pueden recuperar de acuerdo con el convenio celebrado, y finalmente la Reclamación realizada procede dentro de los 2 meses siguientes de haber recibido el producto.

Los artículos mencionados serán sancionados en caso de incumplimiento, por la cantidad de una a 1,500 veces el salario mínimo en el D. F. ; las infracciones a lo dispuesto por los artículos 8,10,12,60,63,68,74,80,121 serán sancionados con multas equivalentes de 1 a 2,500 veces el salario mínimo del D.F., en los casos graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura, previa notificación al presunto infractor teniendo un plazo de 24 horas para que se manifieste lo que a su derecho convenga.

El contenido de los artículos mencionados es el siguiente:

Los proveedores deben respetar precios, tarifas, que sean acordados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, debe entregar las facturas

correspondientes, se prohíben las acciones en contra de la integridad de los consumidores, debe de proporcionar recibos, facturas o comprobantes de los servicios efectuados, entregar el bien material de contrato, deben de emplearse refacciones nuevas en los casos de reparaciones.

Los productores deberán asegurar el suministro de partes refacciones mientras estas se sigan fabricando.

El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el arbitro designado deberá complementarse en el plazo establecido por la ley.

En los casos de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas;

Multa equivalente a una y hasta 800 veces el salario mínimo vigente, de una y hasta 1,500 veces y de una hasta 2,500 veces el salario, y en su caso proceder a la clausura del establecimiento hasta por 36 horas.

Se entiende por reincidencia cuando el mismo infractor incurra en 2 o más violaciones del mismo precepto legal durante el período de un año contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

Las sanciones por los infracciones a esta ley y las disposiciones derivadas de ellas, serán impuestas indistintamente de acuerdo con lo siguiente:

Las actas levantadas por la autoridad, los datos comprobados que aporten las denuncias de la parte afectada, la publicidad o información de los proveedores y la composición de las infracciones o cualquier otro elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción para aplicar la sanción.

Las resoluciones que emita la Procuraduría deberán estar debidamente fundadas y motivadas con arreglo a derecho, tomando en cuenta los criterios establecidos en el presente precepto legal.

Para que se pueda determinar la sanción, la Procuraduría atenderá a lo

dispuesto por esta ley y su reglamento, en donde serán considerados con el orden siguiente:

- a) la condición de la infracción, b) El carácter intencional de la infracción;
- c) El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad.

En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en 2 o más ocasiones, ni por 2 o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia.

La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en la ley la podrán condonar, reducir, para lo cual apreciará discrecionalmente las circunstancias del caso y las causas que motivaron su imposición sin que la petición del interesado constituya un recurso.

F. LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

Comprendidos en los artículos 135 a 143 de tal legislación, estima lo siguiente:

En contra de las resoluciones de la Procuraduría distadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y otras derivadas de la misma, se podrán interponer por escrito el recurso de revisión, dentro de los siguientes 15 días hábiles a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida.

El Recurso de Revisión se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, mediante el acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

En los casos necesarios podrán ofrecerse toda clase de pruebas excepto la confesional, a menos que tenga relación con la resolución recurrida.

Al interponer el Recurso de Revisión deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse de los documentos relativos para lo que sea necesario.

Si las pruebas ofrecidas ameritan desahogo, se concederá al interesado el plazo no menor de 8 días ni mayor de 30 días para tal efecto. La autoridad podrá allegarse a los elementos de convicción que sean necesarios. Si existe alguna deficiencia en materia de pruebas se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Después de cerrado el período de pruebas, la autoridad deberá de resolver dentro de los 15 días siguientes.

El recurso de revisión será improcedente en los casos establecidos, tales como:

a) Cuando se presente fuera de tiempo;

- b) Cuando no se acredite la personalidad con que se actúa y
- c) Cuando no esté suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

La interposición del recurso de revisión suspenderá la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas.

En lo que se refiere a otra clase de resoluciones administrativas y de sanciones que no son multas, la suspensión sólo se otorgará si ocurren los siguientes casos:

- a) Que la solicite el recurrente;
- b) Que el recurso haya sido admitido;
- c) Que de otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta ley;
- d) Que no se ocasionen daños o perjuicios a terceros en términos de esta ley, a menos que se garanticen éstos en el monto que fije la autoridad administrativa.

No procede el recurso de revisión contra laudos arbitrales.

Contra la resolución emitida para resolver algún recurso no procederá otro.

G. LOS ARTICULOS TRANSITORIOS.

Son cinco, los cuales contienen lo siguiente:

En el primero se establece que entrará este ordenamiento en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

En el segundo se menciona que se abroga la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1975, sus reformas y se derogan todas las disposiciones que se opongán a esta ley.

Los reglamentos expedidos quedarán vigentes en términos de la ley que se abroga, en lo que no se oponga a la presente ley.

En el tercero dice que las funciones de cualquier ordenamiento encomiende al Instituto Nacional del Consumidor, se entenderán atribuidas a la Procuraduría Federal del Consumidor.

En el cuarto ordena el patrimonio del Instituto Nacional del Consumidor, así como la totalidad de los recursos financieros, humanos, materiales, asignados al mismo, se transfieren a la Procuraduría Federal del Consumidor.

En el quinto se habla de los recursos iniciados y los procedimientos llevados a cabo antes de la vigencia de la presente ley se seguirán hasta su conclusión definitiva, por y ante la autoridad que ordenó el acto o impuso la sanción de acuerdo con la ley que se abroga.

H. REGLAMENTO DEL ARTICULO 122.

Cuenta con 14 artículos y 2 transitorios, en los cuales se establece lo siguiente:

El objeto del presente reglamento es regular la inscripción y actuación de los árbitros independientes.

La SECOFI vigilará la aplicación de este ordenamiento y tendrá a su cargo la integración de la lista de los árbitros inscritos tal lista debe especificarse los datos generales, la especialidad, el número de cédula profesional, plazas que atiende, entre otros, se mencionan los requisitos necesarios que deberán cubrirse para que los árbitros puedan ser inscritos en dicha lista, los cuales deberán acreditar la experiencia práctica de 5 años de profesión, gozar de reconocido prestigio, no haber sido sentenciado por delito doloso, no desempeñar un cargo en la Administración Pública Federal o local, o puesto de elección popular, aprobar el examen de conocimientos.

La vigencia de la inscripción en la lista será de un año y renovable por períodos iguales y si incurre en un incumplimiento será cancelada tal inscripción.

El territorio nacional se divide en plazas una por cada entidad federativa.

En cuanto a su actuación deberá ejercer personalmente sus funciones, mantener confidencialidad en la información que maneja, el procedimiento arbitral se sujetará al convenio que exista entre el proveedor y el consumidor y en su caso a lo dispuesto en el Código de Comercio.

El árbitro pondrá fin al procedimiento, evitando demoras, dará aviso por escrito a la SECOFI, cuando este se ausente de sus funciones por un plazo mayor de 15 días, pero menor de 90 días si excede de este plazo solicitará licencia y avisará de cambios en sus datos generales.

Deberá actuar como mediador, asesor del proveedor y del consumidor, así como pronunciar y afirmar el laudo respectivo y sus horarios se determinarán en el acuerdo arbitral entre ambas partes.

El Comité Técnico es el órgano competente para decidir si el sustentante es apto para actuar como árbitro y en el participan representantes de la SECOFI y de la PROFECO, además se encarga de elaborar los exámenes a los árbitros y calificarlos. Los artículos transitorios hablan de la vigilancia de los árbitros en la lista de inscripción y de los lineamientos a seguir en caso de que fueran aceptados.

Las disposiciones comunes tratadas en el presente capítulo, nos hablan de las formas de presentar una queja a una reclamación, en su caso, a través de cualquier medio de comunicación o bien personalmente.

Una queja tiene lugar cuando la conducta del proveedor o prestador de servicios afecte directamente los intereses del consumidor, mientras que la denuncia se presenta cuando se han visto atropellados los intereses de varios consumidores al mismo tiempo debido a una mala conducta por parte del proveedor o de un prestador de determinado servicio.

Cuando tengan lugar alguna de las anteriores deberán cumplir con los requisitos necesarios para darles un seguimiento legal por medio de los procedimientos contemplados en esta ley.

En el procedimiento conciliatorio se señalará la fecha para la audiencia, con su plazo respectivo, si alguien no asiste debe justificar y fijarse una segunda audiencia y si no asiste de nuevo será sancionado. En el procedimiento arbitral interviene un árbitro y en los procedimientos por infracciones a la ley, la Procuraduría resolverá en 15 días, y por último solo se admite el recurso de revisión. Esto es a grandes rasgos lo anteriormente visto.

CAPITULO CUARTO

CONTENIDO DEL REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

- A. DISPOSICIONES GENERALES
- B. SUBPROCURADORES Y COORDINADORES GENERALES
- C. DIRECCIONES GENERALES
- D. DELEGACIONES
- E. ARTICULOS TRANSITORIOS.
- F. ESTRUCTURA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR.

A. DISPOSICIONES GENERALES

El presente Reglamento tiene como finalidad establecer la organización de la Procuraduría, para cumplir con el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley de esta Institución.

Para los efectos de este ordenamiento se entiende por:

Ley: La Ley Federal de Protección al Consumidor.

Reglamento: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Estatuto Orgánico: El Estatuto Orgánico de la PROFECO.

Secretaría : la Secretaría de comercio y fomento Industrial.

Procuraduría: La Procuraduría Federal del Consumidor.

Delegaciones: Las Delegaciones de la PROFECO.

La organización de la Procuraduría se organizará de manera desconcertada para el despacho de los asuntos a su cargo en donde cuentan con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y unidades administrativas que sean convenientes.

Las Unidades Administrativas con que cuenta la Procuraduría son las siguientes:

- a) La oficina del Procurador.
- b) La subprocuraduría de servicios al consumidor.
- c) La subprocuraduría de verificación y vigilancia.
- d) La subprocuraduría Jurídica.
- e) La coordinación general de investigación y divulgación.
- f) La coordinación general de administración.
- g) La unidad de programas del sector social.
- h) Contraloría interna.
- i) Unidad de comunicación social.
- j) Dirección General de Coordinación de Delegaciones.

- k) Dirección General de quejas y conciliación.
- l) Dirección General de Arbitraje y Resoluciones.
- m) Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- n) Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales.
- o) Dirección General Jurídica Consultiva.
- p) Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.
- q) Coordinación de Investigación.
- r) Coordinación de Publicaciones.
- s) Coordinación de Radio y Televisión.
- t) Coordinación de Educación para el Consumo.
- u) Dirección General de Recursos Humanos y Materiales.
- v) Delegaciones.

La Procuraduría cuenta además con Directores de área, subdirectores, Jefes de Departamento, Subjefes de Departamento, Jefes de Oficina, de Sección de Mesa, Conciliadores, Secretarios Arbitraje, Dictaminadores, Inspectores, Verificadores, Ejecutores, Notificadores, Peritos, Promotores, entre otros servicios públicos que determine el Procurador.

La representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría, correspondiente al Procurador quien podrá delegar atribuciones en Servidores Públicos subalternos, sin perjuicio de sus ejercicios directos, son el objeto de brindar un mejor servicio a la población consumidora, lo anterior debido a lo establecido por el Estatuto Orgánico de la Procuraduría o mediante acuerdos que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

La adquisición y organización interna de las utilidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución de las funciones previstas en la ley, entre las unidades administrativas que se encuentren en el presente

Reglamento, serán establecidas en el Estatuto Orgánico que expedirá el Procurador.

Los servicios públicos adscritos a la Procuraduría serán suplidos de la siguiente manera:

El Procurador será suplido por los Subprocuradores y Coordinadores Generales de Administración, de Investigación y Divulgación, tomando en cuenta la competencia de cada uno de ellos.

El Subprocurador de servicios al consumidor será suplido por el Subprocurador Jurídico, por el Subprocurador de Verificación y Vigilancia o por el Coordinador General de Investigación y Divulgación, en ese orden.

El Subprocurador de Vigilancia será suplido el Subprocurador de servicios al consumidor, por el Subprocurador Jurídico o por el Coordinador General de Investigación y Divulgación en ese orden.

El subprocurador jurídico será suplido por el Subprocurador de servicios al consumidor, por el Subprocurador de Verificación y Vigilancia o por los Directorios Generales de su administración, en ese orden;

El Coordinador General de Investigación será suplido por el Subprocurador de servicios al Consumidor, por el Subprocurador jurídico o por el Subprocurador de Verificación y Vigilancia, en ese orden;

El Coordinador General de Administración será suplido por los Directores Generales de su adscripción;

Los Directores Generales serán suplidos por los inmediatos inferiores jerárquicos, según la competencia de cada uno de los mencionados, o por quien determine el procurador, el Subprocurador o el Coordinador General de quien dependan los primeros.

Los Delegados serán suplidos por el Jefe del Departamento de Inspección, el Jefe de Departamento de Estudios Económicos y Organización de Consumidores o bien por el encargado administrativo de la Delegación.

B. SUBPROCURADORES Y COORDINADORES GENERALES.

Las atribuciones de cada uno de ellos se encuentran regulados en los artículos 8 al 14 del Reglamento, en los cuales encontramos lo siguiente:

Las facultades de las Coordinaciones Generales son:

Coordinar las acciones de las unidades administrativas, administrar los recursos presupuestales, acordar con el procurador el despacho de los asuntos que se encuentren en las unidades administrativas, someter a estudios los proyectos de dichas unidades, intervenir en la elaboración de leyes, reglamentos, acuerdos en los ordenamientos jurídicos encomendados por el Subprocurador, observar la coordinación necesaria en sus atribuciones, y con otras dependencias, entidades del sector público y vigilar el cumplimiento de la presente ley.

Las facultades de los Subprocuradores son:

Conocer de los hechos delictivos contemplados en la ley, requerir la información necesaria para llevar a cabo los Procedimientos, emplazar las medidas de apremio, aplicar las sanciones necesarias en su caso, suscribir las resoluciones y actuaciones fundadas y motivadas, dejar sin efecto o reducir las medidas de apremio cuando sea necesario.

El subprocurador de Servicios al Consumidor son:

Vigilar, coordinar los procedimientos de conciliación e infracciones a la ley, apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, aplicar las sanciones correspondientes, dirimir controversias, suscribir las resoluciones administrativas y laudos arbitrales.

El Subprocurador de Verificación y Vigilancia tiene las facultades siguientes:

Establecer, practicar las funciones de verificación y vigilancia en lo referente a las normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la

actividad comercial y el procedimiento previsto en la Ley Federal de Metrología y Normalización, suscribir todo tipo de resoluciones dictadas dentro del ámbito de su competencia, realizar los programas de investigación referente a las encuestas que lleve a cabo la Dirección General de Análisis Comerciales.

El Subprocurador Jurídico debe registrar, controlar los procedimientos para la aprobación de los contratos de adhesión, sin brindar asesoría jurídica, presentar al Procurador las iniciativas de leyes, reglamentos, estatutos orgánicos relacionados con las actividades de la Procuraduría, representar a la Procuraduría y al Procurador en toda clase de procedimientos judiciales contencioso administrativos y laborales derivados de el ejercicio de sus atribuciones.

En el caso de la ausencia del Procurador debe de suscribir los informes previstos justificados, expresamente alegatos, interponer recursos en los juicios de amparo en los casos en que la Procuraduría sea parte, ejercer ante los Tribunales las acciones competentes, representar a los consumidores, denunciar ante el Ministerio Público los hechos que sean considerados como delitos, resolver los recursos de revisión.

Las atribuciones del Coordinador General de la Investigación y Divulgación son las siguientes:

Planear programas de investigación, publicación de los medios de comunicación, colaborar con las autoridades competentes, suspender o corregir la publicidad que viole las disposiciones de ley, difundir programas educativos y de protección al consumidor, establecer los lineamientos de trabajo en materia de información.

El Coordinador General de Administración debe de administra los recursos humanos, materiales y financieros de la Procuraduría, así como representarla en los convenios en que esta sea parte.

C. DIRECCIONES GENERALES.

En las Direcciones Generales habrá un Director General, el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere este Reglamento.

Las facultades de los Directores Generales, tomando en cuenta su ámbito de competencia:

Evaluar los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento y el Estatuto Orgánico, administrar los recursos presupuestales, emitir los criterios de aplicación general en el área a su cargo, realizar proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores, dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores derivados de su competencia, imponer las sanciones y medidas de apremio, vigilar el cumplimiento de la ley, expedir las copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas, llevar a cabo las diligencias necesarias por el ejercicio de sus funciones, suscribir las actuaciones de la Subprocuraduría Jurídica, proporcionar asesoría jurídica, reducir o dejar sin efecto los medios de apremio cuando sea necesario.

D. DELEGACIONES.

Cada Delegación tendrá al frente un Delegado, quien será nombrado y removido por el Procurador y será auxiliar para el despacho de los asuntos de su competencia, por los servidores públicos que determine el Procurador.

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

Las atribuciones de los Delegados son:

Brindar asesoría jurídica necesaria, representar a los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales, entidades u organismos públicos o privados, recibir y atender las reclamaciones que les sean presentadas y aprobadas los convenios conciliatorios celebrados entre consumidores y proveedores, observar los procedimientos llevados a cabo en la Procuraduría, emitir los laudos correspondientes; ejercer funciones de vigilancia, verificación del cumplimiento de precios y tarifas fijados por la SECOFI y otras dependencias de la Administración de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones aplicables; levantar las actas de verificación, imponer y ejecutar sanciones; apoyar y capacitar a grupos de consumidores; tramitar los contratos de adhesión que les sean presentados por proveedores; recibir los recursos de revisión; llevar a cabo estudios e investigaciones de mercado, fomentar el desarrollo de una cultura de consumo; establecer unidades de servicios, módulos y ventanillas de atención a los consumidores, la administración del presupuesto asignado; llevar a cabo la contabilidad de la Delegación asignada; recibir las quejas y denuncias que se presenten en contra de los servidores públicos y transmitirlos a la Contraloría Interna.

E. ARTICULOS TRANSITORIOS

Son tres y se mencionan lo siguiente:

Lo respectivo a su vigencia del presente Reglamento y la derogación del Reglamento del capítulo de las operaciones con inmuebles, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 6 de febrero de 1991, pero se seguirá aplicando en lo no previsto por éste, hasta que entre en vigor el Estatuto Orgánico de la PROFECO.

Los procedimientos y recursos iniciados conforme al Reglamento que se deroga, se aseguran substanciendo ante las autoridades administrativas equivalentes previstas en tal ordenamiento, el presente Reglamento fue expedido el 19 de agosto de 1994.

F. ESTRUCTURA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR.

PROCURADOR

CONTRALORIA
INTERNA
(SECODAM)

COORDINACIÓN DE
ASESORES.

UNIDAD DE
COMUNICACIÓN
SOCIAL

COORDINACIÓN DE
ENLACE
INSTITUCIONAL.

UNIDAD DE
PROGRAMAS DEL
SECTOR SOCIAL.

SUBPROCURADU-
RIA SERVICIOS AL
CONSUMIDOR.

SUBPROCURADU-
RIA DE
VERIFICACIÓN Y
VIGILANCIA.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
QUEJAS Y
CONCILIACIÓN.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
VERIFICACIÓN Y
VIGILANCIA

DIRECCIÓN
GENERAL DE
ARBITRAJE.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
ANÁLISIS DE
PRÁCTICAS
COMERCIALES.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
ORGANIZACIÓN DE
CONSUMIDORES.

PROGRAMA
PEMEX-PROFECO.

P R O C U R A D O R

DIRECCIÓN
GENERAL DE
COORDINACIÓN
DE DELEGACIONES.

SUBPROCURADU-
RÍA JURÍDICA.

COORDINACIÓN
GENERAL DE
INVESTIGACIÓN Y
DIVULGACIÓN.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
COORDINACIÓN DE
DELEGACIONES
METROPOLITANAS.

DIRECCIÓN
GENERAL
JURÍDICA
CONSULTIVA.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
EDUCACIÓN PARA
EL CONSUMO.

DIRECCIÓN
GENERAL DE LO
CONTENCIOSO Y DE
RECURSOS.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
RADIO Y
TELEVISIÓN.

COORDINACIÓN
GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
INVESTIGACIÓN.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
PROGRAMACIÓN,
ORGANIZACIÓN Y
PRESUPUESTO.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
PUBLICACIONES.

DIRECCIÓN
GENERAL DE
RECURSOS
HUMANOS Y
MATERIALES.

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

En el presente capítulo hemos estudiado las facultades y obligaciones de los Subprocuradores, Coordinadores, y Directores Generales, las Delegaciones que conforman la Procuraduría en cuestión con el objeto de brindar una mayor atención y un mejor servicio a los consumidores.

Encontramos que la estructura de dicha institución se encuentra conformada por: Dos unidades, una contraloría interna, tres subprocuraduría, cuatro coordinaciones, 15 direcciones, las cuales son coordinadas y supervisadas y por el Procurador; en donde más adelante procederemos al estudio de las obligaciones, facultades de cada uno de los departamentos que conforman a esta Institución.

La finalidad del presente Reglamento es establecer la organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, para cumplir con el ejercicio de las atribuciones que son conferidas a cada uno de ellos en la Ley de tal Institución.

CAPITULO QUINTO

ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

- A. EL PROCURADOR
- B. LAS DIRECCIONES GENERALES
- C. LAS COORDINACIONES
- D. LAS UNIDADES DE PROGRAMAS DEL SECTOR SOCIAL.
- E. CONTRALORIA INTERNA.
- F. UNIDAD DE COMUNIDAD SOCIAL.
- G. ARTICULOS TRANSITORIOS.

El procurador Federal del Consumidor Alfredo Baranda García, expidió el presente Estatuto Orgánico de la PROFECO, el cual consta de 23 artículos y 2 artículos transitorios, en los cuales se menciona lo siguiente:

El objeto del Estatuto Orgánico es el de regular la adscripción interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución de las funciones previstas en la ley entre las unidades administrativas.

Para los efectos de este ordenamiento se entiende por:

Ley: La Ley Federal de Protección al Consumidor.

Reglamento: Reglamento de la PROFECO.

Estatuto Orgánico: De la PROFECO.

Secretaría: La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Procuraduría: La Procuraduría Federal del Consumidor.

Procurador: El Procurador Federal del Consumidor.

Delegaciones: Las Delegaciones de la Procuraduría.

En lo que se refiere a la adscripción de las unidades administrativas, para los efectos de planeación, coordinación, control, el seguimiento y evaluación correspondiente de las acciones, las unidades administrativas, entre otras cuestiones deberán ser adscritos de conformidad con el artículo cuarto del Reglamento, al Procurador a la Coordinación General respectiva, de acuerdo con las fracciones siguientes:

- 1.- A la Subprocuraduría de Servicio al Consumidor estarán adscritas las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación, de Arbitraje, Resoluciones y de Organización de los conciliadores.
- 2.- A la Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia estarán adscritas las Direcciones Generales de Verificación y Vigilancia y de Análisis de Prácticas Comerciales.
- 3.- A la Subprocuraduría Jurídica estarán adscritas las Direcciones Generales Jurídica Consultiva y de lo Contencioso y de Recursos.

4.- A la Coordinación General de Investigación y Divulgación estarán adscritas las coordinaciones de Investigación de Publicaciones, de Radio y Televisión y de Educación para el Consumo;

5.- A la Coordinación General de Administración estarán adscritas las Direcciones Generales de Programación, Organización y Presupuesto y de Recursos Humanos y Materiales;

6.- Las Unidades de Programas del Sector Social, de Comunicación social de Delegaciones estarán adscritas directamente al Procurador y;

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

Todas las unidades administrativas de la Procuraduría tendrán una actividad programada, con base en los objetivos principales del Plan Nacional de Desarrollo y de los programas a cargo del organismo que determine el Ejecutivo Federal, la Secretaría o el Procurador.

A. EL PROCURADOR.

La competencia del Procurador es la representación, la 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 Estatuto Orgánico de la Institución.

Por otro lado encontramos que las atribuciones del Procurador son las siguientes:

Establecer, dirigir y controlar las políticas de la Procuraduría, proponer al Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría, los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos u otros ordenamientos jurídicos que se relacionen con el consumo expedir los manuales de organización, crear las unidades administrativas, determinar su competencia, nombrar y remover el personal administrativo, proponer proyectos de presupuestos, la imposición de las sanciones correspondientes, determinar el órgano superior jerárquico que conocerá de los recursos de revisión, expedir las condiciones de trabajo del personal administrativo, informar al Secretario de Fomento Industrial sobre los asuntos que sean competencia de la Procuraduría, coordinarse con las autoridades correspondientes para evitar todo género de prácticas que lesionen intereses de consumidores.

B. LAS DIRECCIONES GENERALES

Las Direcciones Generales tienen las siguientes atribuciones:

- a) La dirección General de Quejas y Conciliación debe aplicar los lineamientos que deben observar las Delegaciones para brindar la asesoría jurídica y coordinarse con las Delegaciones, elaborar los manuales para el desarrollo de los procedimientos a su cargo procurar la solución de las controversias, proponer y aplicar los convenios conciliatorios.
- b) La Dirección General de Arbitraje y Resoluciones deberá formalizar los Procedimientos arbitrales y por infracción a la ley, así como la aplicación de las sanciones correspondientes en este último.
- c) La Dirección de Organización de Consumidores planeará, formulará los programas nacionales, proyectos de organización, asesoría, capacitación, debiendo coordinarse con otras dependencias para apoyar tal organización.
- d) La Dirección de Verificación y Vigilancia ejercerá las tareas encomendadas por el Reglamento, aplicará las sanciones que realicen las Delegaciones, suscribir todo tipo de resoluciones realizar las vistas de verificación, levantar las actas correspondientes y establecer los programas regionales en la materia.
- e) La Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales deberá coordinar, dirigir, elaborar y organizar las investigaciones; análisis en lo que se refiere a las condiciones que imperan el mercado de bienes y servicios, crear un banco de información para el desarrollo de tales investigaciones, en donde se coordinará con la Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia.
- f) La Dirección General Jurídica Consultiva: tiene las siguientes funciones de resolver, formular y establecer los criterios jurídicos, normativos,

técnicos para acreditar la personalidad de las partes en los procedimientos mencionados, revisar y analizar los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y todos aquellos que se relacionen con la Procuraduría.

g) La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos deberán intervenir ejercer las acciones judiciales y contenciosos, representar a la Procuraduría legalmente en los procedimientos en que sea parte, resolver los recursos de revisión dictadas por la institución, ejercer ante los órganos jurisdiccionales las sanciones de grupo en representación de los consumidores.

h) La Dirección General de Coordinación de Delegaciones deben establecer, supervisar, coordinar, apoyar a las Delegaciones, cumplir con las políticas establecidas servir de enlace entre las unidades centrales de la Procuraduría y las Delegaciones.

i) La Dirección General de Programación y Presupuesto establecerá coordinará e integrará el programa presupuestal, operar el sistema de contabilidad general, emitir los estados financieros de la Procuraduría, realizar los informes correspondientes, actualizar el Manual de Organización de la institución, así como formalizar los convenios y contratos en los que la Procuraduría sea parte.

j) La Dirección General de Recursos Humanos y Materiales aplicar las disposiciones jurídicas y administrativas en materia de planeación, aprovechamiento y control de los recursos humanos y materiales de la Procuraduría, realizar funciones de reclutamiento, selección ingreso y baja de los servidores a su servicio, pago de remuneraciones, controlar la adquisición de bienes de la Procuraduría y realizar un proyecto interno de Protección Civil.

C. LAS COORDINACIONES.

Las coordinaciones tienen las siguientes atribuciones:

- a) La Coordinación de Investigaciones diseñará e instrumentará las investigaciones socioeconómicas, estudios técnicos científicos de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado, seguir las políticas de normalización y metrología, así como proponer los mecanismos de cooperación con otras dependencias para tal fin.
- b) La Coordinación de Publicaciones debe realizar e instrumentar los proyectos editoriales y el programa de publicaciones de la Procuraduría, elaborar, distribuir y comercializar las publicaciones y establecer convenios para el intercambio de información referente al consumo.
- c) La Coordinación de Radio y Televisión deberá diseñar, dirigir, las programación de los materiales audiovisuales de la Procuraduría, realizar el análisis del contenido de la publicidad, difundir programas de radio y Televisión sobre las relaciones de consumo, promover en colaboración con los sectores productivas la realización de materiales audiovisuales en los que se destaque la calidad y competitividad de los productos nacionales.
- d) La Coordinación de Educación para el Consumo deberá promover, diseñar, proponer los convenios de intercambio y participación con los sectores público y privado, los materiales y el contenido a utilizarse en los programas educativos de las Delegaciones y la Procuraduría, brindar y dar seguimiento a peticiones y la Procuraduría, brindar y dar seguimiento a petición de organismos internacionales y dependencias afines de otros países en materia de educación para el consumo de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables.

D. LA UNIDAD DE PROGRAMAS DEL SECTOR SOCIAL.

La cual cuenta con las siguientes facultades:

Coordinar las relaciones entre la Procuraduría y las instancias y organizaciones del sector social, proponer programas y actividades en materia de organización, capacitación, representación y defensa de los intereses de los consumidores; ordenar o realizar los estudios necesarios para conocer las opiniones de los consumidores respecto de las diversas disposiciones jurídicas que regulan la protección al Consumidor y las demás que encomiende el Procurador.

E. LA CONTRALORIA INTERNA.

Misma que cuenta con las atribuciones de organizar, instrumentar y coordinar el Sistema Integrado de Control y Evaluación de la Procuraduría e informar de resultados al Procurador, a la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, vigilar y comprobar mediante los programas de auditoría establecidos por la secretaria de la Contraloría Interna, el cumplimiento de las disposiciones y lineamientos de control la fiscalización emitidos por las autoridades competentes y poner a consideración del Procurador las recomendaciones para supervisar la aplicación en las áreas de la Procuraduría de las disposiciones y normas jurídicas todas en materia de administración y aprovechamiento de los recursos financieros, humanos y materiales, así como formular las recomendaciones procedentes; diseñar y aplicar conjuntamente con las unidades administrativas de la Procuraduría.

F. LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

La cual deberá proponer formular y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría, conducir e instrumentar los lineamientos fijados por el Procurador, elaborar boletines, materiales audiovisuales y gráficos, divulgar la información referente a los servidores públicos y las unidades administrativas de la Institución deberá recibir quejas y denuncias que se presenten en contra de los servidores públicos de la Procuraduría; proporcionar a la Secretaría de la Contraloría General de la Federación la información y los reportes que deben serles entregados de conformidad con la normatividad aplicable.

G. ARTICULOS TRANSITORIOS

El presente Estatuto Orgánico entrará en vigor al día siguiente de su aplicación, en el Diario Oficial de la Federación el 23 de agosto de 1994.

Se abroga el Acuerdo por el que se delegan en los titulares de las Delegaciones y de la Procuraduría, las atribuciones que se indican, publicando en el Diario Oficial de la Federación el día 2 de mayo de 1994

En el presente capítulo encontramos las facultades y deberes principales del Procurador, las direcciones generales, las unidades de programas del sector social, coordinaciones, contraloría interna, con la finalidad de hacer cumplir la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, cuyo objetivo es la regulación de la organozación y adscripción interna de las unidades administrativas de la Procuraduría.

CAPITULO SEXTO

A. LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION.

- A) METROLOGIA
- B) INSTRUMENTOS PARA MEDIR.
- C) LA MEDICION OBLIGATORIA DE LAS TRANSACCIONES.
- D) EL SISTEMA NACIONAL DE CALIBRACIÓN.
- E) EL CENTRO NACIONAL DE METROLOGIA.
- F) NORMALIZACION.
- G) LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS.
- H) LAS NORMAS MEXICANAS.
- I) LA OBSERVANCLA DE LAS NORMAS.
- J) LA COMISION NACIONAL DE NORMALIZACION.
- K) LOS COMITES CONSULTIVOS NACIONALES DE NORMALIZACION.
- L) LOS ORGANISMOS NACIONALES DE NORMALIZACIÓN.
- M) LA ACREDITACION Y DERMINACION DEL CUMPLIMIENTO.
- N) LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA EVALUACION DE CONFORMIDAD.
- O) LAS CONTRASEÑAS Y MARCAS OFICIALES.
- P) LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACION.
- Q) LOS LABORATORIOS DE PRUEBAS.
- R) LAS UNIDADES DE VERIFICACION.
- S) LOS ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO MUTUO.
- T) LA VERIFICACION Y VIGILANCLA.
- U) DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD.
- V) LAS SANCIONES.
- W) EL RECURSO DE REVISION Y LAS RECLAMACIONES
- X) ARTICULOS TRASITORIOS.

CAPITULO SEXTO.

B. REGLAMENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS.

A. LAS PROMOCIONES.

B. LA AUTORIZACION DE LAS PROMOCIONES.

C. LAS OFERTAS.

D. ARTICULOS TRANSITORIOS.

C. REGLAMENTO DE SISTEMAS DE
COMERCIALIZACION MEDIANTE LA
INTEGRACION DE GRUPOS DE CONSUMIDORES.

A. CONTENIDO

B. ARTICULOS TRANSITORIOS.

A. LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION.

La ley Federal sobre Metrología y Normalización fue publicada el primero de julio de 1992, en el Diario Oficial de la Federación, siendo Presidente de la República el Licenciado Carlos Salinas de Gortari, la cual se encuentra compuesta de 127 artículos y 10 artículos transitorios.

La Ley regirá en toda la República, su aplicación corresponde al Ejecutivo Federal, por medio de la Administración Pública Federal. La Secretaría a que se refiere la presente ley es a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

El objetivo de la presente ley es el de regular en materia de metrología, establecer el sistema de unidades de medida, determinar conceptos acerca de la metrología, precisar los requisitos para la fabricación, importación, reparación, venta y verificación, el uso de instrumentos de medición, establecer la obligatoriedad de los medios de medición en los productos, instituir el Sistema Nacional de Calibración, fomentar la observancia de las Normas Oficiales Mexicanas; crear un procedimiento uniforme para la elaboración de las Normas Oficiales Mexicanas a través de las dependencias de la Administración Pública Federal, la coordinación de las actividades de normalización, verificación entre otras y en general divulgar las acciones de normalización.

Se hace referencia a los métodos que deben emplearse para la acreditación, la certificación, la evaluación de capacidad, instrumentos para medir, la manifestación el método y cumplir con las normas mexicanas, las normas internacionales, las normas oficiales mexicanas, los patrones, las personas acreditadas como los organismos de certificación, los laboratorios de prueba de calibración, las unidades de verificación para la evaluación de la conformidad, así como los procesos y verificaciones necesarias que deban

de cumplir los productos para una mayor eficacia hacia el público consumidor.

A) METROLOGIA.

La Metrología se refiere al Sistema General de Unidades de Medidas que en nuestro país es el único y de uso obligatorio, el cual se integra con las unidades básicas del Sistema Internacional de Unidades de Longitud como son la masa el metro, el kilómetro, las unidades de tiempo el segundo, minuto, etc. Las de temperatura la termodinámica el Kelvin, de intensidad luminosa la candela, de intensidad corriente eléctrica el ampere, de cantidad de sustancia el mol, las derivadas de las unidades base y los múltiplos y submúltiplos de ellas que pruebe la Conferencia General de Pesas y Medidas y que se encuentran previstas en las Normas Oficiales Mexicanas.

B) LOS INSTRUMENTOS PARA MEDIR.

Son todas aquellas que sean fabricados en el territorio nacional y se encuentren sujetos a Normas Oficiales Mexicanas que requieren de aprobación del modelo por parte de la SECOFI y deberán cumplir con lo establecido siempre que formen parte de una transacción comercial, además de la publicación en el Diario Oficial de la Federación la lista de instrumento de medición obligatorios.

C) LA MEDICION OBLIGATORIA DE LAS TRANSACCIONES.

Toda transacción comercial, industrial o de servicios que se efectúe a base de cantidades deberá ser medido utilizando los instrumentos de medición adecuados que se encontrarán sujetos a las disposiciones de ley, en donde la Secretaría de Comercio y fomento Industrial podrá practicar la verificación de dichos instrumentos.

D) EL SISTEMA NACIONAL DE CALIBRACION.

El Sistema Nacional de Calibración tiene como objeto procurar la uniformidad y la confiabilidad de las mediciones que se realicen en el país en lo referente a transacciones comerciales y de servicio, como en los procesos industriales y su desarrollo tecnológico, por lo que la Secretaría se dedica a controlar los patrones nacionales de medidas y coordinar las acciones tendientes a determinar la exactitud de tales instrumentos para obtener la uniformidad y confiabilidad de las mediciones.

E) EL CENTRO NACIONAL DE METROLOGIA

El Centro Nacional de Metrología es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con el objeto de realizar funciones de alto nivel técnico en materia de metrología donde deberá fungir como laboratorio primario del Sistema Nacional de Calibración, conservar el patrón nacional correspondiente a cada magnitud, proporcionar servicios de calibración a los patrones de medición de los laboratorio, entre otros.

F) LA NORMALIZACION

Se habla de las dependencias que según su ámbito de competencia deben contribuir, expedir, ejecutar, construir las Normas Oficiales Mexicanas, en materia de metrología áreas de competencia, así como constituir y presidir los comités consultivos nacionales de normalización, certificar, verificar e inspeccionar que los productos, procesos, métodos, instalaciones, servicios o actividades que cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas.

G) LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS

Las Normas Oficiales Mexicanas tienen como finalidad establecer las características y/o especificaciones que deben reunir los productos y procesos cuando éstos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, salud, vegetal, el medio ambiente general y laborar o para la preservación de recursos naturales. Las características y/o especificaciones de los productos, los servicios, lo relacionado con los instrumentos para medir, envasado, y embalaje de los productos, las condiciones de salud, seguridad e higiene en los centros de trabajo, la nomenclatura, las expresiones, los símbolos, emblemas de los criterios y procedimientos que permitan proteger y promover la salud de las personas, animales y vegetales.

H) LAS NORMAS MEXICANAS

Las Normas Mexicanas son de aplicación voluntaria en los casos en que los particulares manifiesten sus productos, procesos o servicios que son conformes con las normas mexicanas y sin perjuicio de las dependencias

que requieran en una forma oficial mexicana, su campo de aplicación puede ser nacional, regional, o local.

I) LA OBSERVANCIA DE LAS NORMAS

Todos los procesos, métodos, instalaciones, servicios o actividades deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas los cuales deberán contar con el certificado o autorización de la dependencia competente para regular el producto o servicio, cuando no exista la Norma Oficial Mexicana, las dependencias competentes podrán requerir que los productos o servicios a importantes ostenten las especificaciones internacionales con que cumpla. Las Normas Mexicanas constituyen referencia para determinar la calidad de los productos y servicios de que se trate, por lo que los bienes, productos o servicios que adquieran arrienden las dependencias o entidades de la administración pública Federal, deben cumplir con las normas oficiales, sin perjuicio de lo dispuesto por las normas jurídicas aplicables.

J) LA COMISION NACIONAL DE NORMALIZACION.

La Comisión Nacional de Normalización se instituye con el fin de coadyuvar en la política de Normalización y permitir la coordinación de actividades que corresponda realizar a las distintas dependencias y entidades de la administración pública federal

Sus funciones son las siguientes: aprobar, establecer, recomendar, resolver, proponer, mantener, dictar las reglas de coordinación de las dependencias y entidades de la administración pública federal.

K) LOS COMITES CONSULTIVOS NACIONALES DE NORMALIZACION.

Los Comités Consultivos Nacionales de Normalización son órganos para la elaboración de Normas Oficiales Mexicanas y la promoción de su cumplimiento, las dependencias competentes organizarán los comités consultivos nacionales de normalización.

Las resoluciones de tales comités deberán tomarse por consenso o por mayoría de votos de los miembros, lo anterior contemplado en el precepto mencionado.

L) LOS ORGANISMOS NACIONALES DE NORMALIZACIÓN.

Para operar como Organismos Nacionales de Normalización es necesario presentar la solicitud de registro ante la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, con copia para la dependencia que corresponda y los estatutos para la aprobación de la Secretaría en donde conste que sus labores de normalización se lleven a cabo por medio de comités integrados de manera equilibrada por personal técnico que representa a nivel nacional a productores, distribuidores, comercializadores, consumidores, prestadores de servicio, entre otros sin exclusión de ningún sector de la sociedad que pueda tener interés en sus actividades y tengan cobertura nacional y capacidad para participar en las actividades de normalización internacional.

M) LA ACREDITACION Y DERMINACION DEL INCUMPLIMIENTO.

La evaluación de la conformidad será realizada por las dependencias competentes o por medio de los organismos de certificación, laboratorios de prueba o calibración y por las unidades de verificación acreditadas.

Para la acreditación de tales organismo deberán presentarla solicitud por escrito con la propuesta de actividades y las normas que pretende evaluar ante la Secretaría, para obtener la autorización correspondiente y cumplir con los requisitos establecidos en la ley. Las entidades de acreditación deberán resolver las reclamaciones presentadas por las partes afectadas, mantener un listado de todas ellas, es decir de las entidades de acreditación.

N) LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA EVALUACION DE LA CONFORMIDAD.

Se establece que las dependencias competentes indicaran las normas oficiales mexicanas, la evaluación de la conformidad y serán publicaciones en el Diario Oficial de la Federación, por lo que las dependencias competentes podrán evaluar la conformidad a petición de parte para fines particulares o de exportación, y los resultados se harán por escrito, en cuanto a los metales preciosos deberá aplicarse el ordenamiento de la Ley de Metales.

O) LAS CONTRASEÑAS Y MARCAS OFICIALES.

Se estipula que las dependencias competentes en coordinación con la Secretaría podrán establecer las características o contraseñas oficiales para demostrar la evaluación de conformidad con respecto a las normas oficiales mexicanas o en su defecto las normas mexicanas empleando emblemas para la acreditación y aprobación de los organismos de certificación, entre otros.

P) LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACION.

Las dependencias competentes aprobarán a los organismos de certificación y acreditados por cada norma oficial mexicana y se otorgara la autorización y aprobación demostrando que cumple con los requisitos establecidos y se cuente con un representante de la dependencia para verificar las normas oficiales mexicanas.

Q) LOS LABORATORIOS DE PRUEBAS.

Se instituye el Sistema Nacional de Acreditamiento de Pruebas con el objeto de contar con una red de laboratorios y acreditados que cuenten con el equipo suficiente y los requisitos establecidos en el Reglamento y el resultado de las pruebas de laboratorio acreditados, lo cual se hará constar en un informe de resultados firmado por el titular del laboratorio, los cuales tendrán validez ante las dependencias y entidades correspondientes.

R) LAS UNIDADES DE VERIFICACION

Las unidades de verificación podrán verificar el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas a petición de parte interesada, siempre que hayan sido aprobadas por las dependencias competentes, los dictámenes de tales unidades será reconocidos por las mismas y podrán solicitar el auxilio de la unidades de verificación, se harán constar en un acta firmada bajo su responsabilidad del acreditado y tendrá validez que haya sido reconocido por la dependencia de acuerdo con sus funciones.

S) LOS ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO MUTUO.

La Secretaría podrá concertar acuerdos con instituciones oficiales e internacionales para el reconocimiento mutuo de los resultados por las dependencias y entidades de acreditación y requieren de la aprobación de la Secretaría además deberán ajustarse a lo dispuesto por los tratados internacionales suscritos por la República Mexicana y en los lineamientos internacionales de la materia.

T) LA VERIFICACION Y VIGILANCIA.

Las personas físicas o morales y tienen la obligación de proporcionar a las autoridades competentes los documentos, informas y datos que requieran por escrito para el cumplimiento de las normas mexicanas, las dependencias competentes podrán realizar visitas de verificación para el cumplimiento de la ley, de una norma oficial mexicana y por cada visita se expedirá un acta detallada de los resultados obtenidos que será firmada por el representante de las dependencias, en caso de que el producto o servicio no cumpla satisfactoriamente y a petición del interesado se podrá autorizar la realización en los términos de esta ley de una segunda verificación.

La vista de verificación es la que se practica en los lugares en que se realice el proceso con objeto de constatar ocularmente que se cumpla con lo dispuesto en la ley en días y horas hábiles por personal autorizado con identificación y oficio de comisión respectivo.

Se levantará un acta circunstanciada ante dos testigos y deberán contar con los siguientes datos: nombre, denominación social, razón social del establecimiento, hora día, mes, año, calle, número, población, colonia, municipio, delegación, código postal y entidad federativas, número y fecha

del oficio de comisión que lo motivó, nombre y cargo de la persona con quien se entendió la diligencia, nombre y domicilio de los testigos, declaración del visitado, nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia y los visitados podrán formular observaciones de tal verificación y las recolecciones de las muestras de los productos deberán cumplir con los requisitos de la evaluación de la conformidad. En caso de incumplimiento se hará acreedores a las sanciones correspondientes.

U) LOS INCENTIVOS, SANCIONES Y RECURSOS.

Se instituye el Premio Nacional de Calidad con el Objeto de reconocer y premiar anualmente el esfuerzo de los fabricantes y de los prestadores de servicios nacionales que mejoren la calidad de procesos industriales productos y servicios procurando la calidad total, para el otorgamiento de tal premio se establecerá en el Reglamento correspondiente.

V) LAS SANCIONES.

Se aplicarán las sanciones administrativas por las dependencias conforme a sus facultades, por lo que las sanciones contempladas son las siguientes: Multa, clausura, temporal o definitiva hasta por 36 horas, suspensión o cancelación del documento donde consten los resultados de la evaluación de la conformidad, así como de la autorización del uso de contraseñas y marcas registradas.

Se sancionará con multas, las conductas u omisiones siguientes:
De 20 a 3 mil veces el salario mínimo cuando no se proporcione a las dependencias los informes que requieran respecto de las materias previstas en la ley, cuando no se exhiba el documento que compruebe el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas, se contravenga una

norma oficial mexicana relativa a información comercial y ello no represente un engaño al consumidor.

De 500 a 8 mil veces el salario mínimo cuando se modifiquen sustancialmente un producto, proceso, método instalación, servicio, actividad sujeto a una evaluación de conformidad sin haber dado aviso a la dependencia o persona acreditada y aprobada que lo hubiere evaluado.

No se efectúe el acondicionamiento, reprocesamiento, reparación, sustitución o modificación en los términos señalados por la dependencia, se utilice cualquier documento donde consten los resultados de la evaluación de la conformidad, en cumplimiento de esta ley para un fin distinto del que motivó su expedición.

De 3mil a 14mil veces el salario mínimo cuando se incurran en conductas u omisiones que impliquen engaño al consumidor o constituyan una práctica que pueda inducir a error o disponga de productos o servicios inmovilizados.

De 5mil a 20 mil veces el salario mínimo cuando se incurran en infracciones u omisiones que impliquen grave riesgo para la salud, vida o seguridad humana, animal, vegetal, etc.

En los casos de reincidencia se duplicará la multa impuesta por la infracción anterior, sin que cada caso la multa exceda del doble del máximo fijado del anterior.

Las sanciones serán impuestas con base en las actas levantadas de acuerdo con los resultados de las comprobaciones o verificaciones, en los datos que ostenten los productos, sus etiquetas, envases o empaques en la omisión de los que deberían ostentar a los documentos emitidos en las resoluciones en materia de sanciones económicas de acuerdo a las infracciones en que incurra sin perjuicio de las penas que le correspondan en otras materias del campo jurídico, en su caso la secretaría y las dependencias podrán suspender total o parcialmente el registro de la

autorización, aprobación según corresponda el caso, el cumplimiento de la garantía de audiencia y podrá cancelar el registro para operar a los organismos nacionales de normalización cuando presenten reincidencias en las infracciones, será de oficio a petición de partes en este caso de Comisión Nacional de Normalización previsto en la Ley Federal del Procedimiento administrativo.

W. EL RECURSO DE REVISION Y LAS RECLAMACIONES.

Las personas afectadas por las resoluciones dictadas con fundamento en la Ley, podrán interponer el Recurso de Revisión en los términos de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

Las personas acreditadas y las entidades resolverán las reclamaciones recibidas y notificarán al afectado su respuesta en 10 días hábiles y si no se encuentra satisfecha la parte afectada lo puede manifestar por escrito ante la autoridad competente y podrá realizar los trámites correspondientes y aplicar las sanciones correspondientes.

Y) LOS ARTICULOS TRANSITORIOS

Anteriormente contaban con cinco, los cuales fueron establecidos el 18 de junio de 1992.

Posteriormente el 24 de diciembre de 1996 y el 20 de mayo de 1997 fueron reformados, por lo que actualmente se establecen 10 artículos que contemplan lo siguiente:

Mencionan la vigencia del presente ordenamiento, que se derogan las disposiciones en contra de este ordenamiento, que la aprobación y acreditamiento de los organismos nacionales de normalización, certificación, laboratorios de pruebas, calibración unidades de verificación

otorgados antes de la publicación de los presente artículos, se aplicarán las disposiciones contenidas en este ordenamiento.

La SECOFI tendrá a su cargo los organismos antes mencionados, en lo referente a su acreditación.

Los proyectos de Normas Oficiales Mexicanas publicadas antes de la entrada en vigor del presente, se ajustarán a lo dispuesto por preceptos vigentes.

La presidencia de la Comisión Nacional de Normalización durará un año a partir de que concluya el período del Presidente en funciones a la fecha de entrada en vigor del presente decreto.

La SECOFI determinará y comunicará a las dependencias las formalidades para presentar la manifestación del impacto regulatorio en el plazo convenido.

Los plazos de revisión y actualización de Normas Oficiales Mexicanas, comenzarán en la entrada de este decreto.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la entrada en vigor del presente ordenamiento serán sancionados conforme a lo establecido en los momentos de su comisión, salvo que el particular opte por someterse a lo dispuesto por el presente decreto.

B. REGLAMENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS.

A. LAS PROMOCIONES.

B.LA AUTORIZACION DE LAS PROMOCIONES.

C. LAS OFERTAS.

D. ARTICULOS TRANSITORIOS.

El Reglamento sobre Promociones y Ofertas fue publicado el 26 de septiembre de 1990, siendo Presidente de la República el Licenciado Carlos Salinas de Gortari, el cual consta de 20 artículos y 4 transitorios.

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas y procedimientos para realizar las promociones de bienes, servicios cuando su control, inspección o vigilancia no corresponda a una dependencia distinta a la SECOFI y las ofertas comerciales.

Corresponde a la SECOFI la aplicación de las disposiciones del presente ordenamiento.

La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor y el Instituto Nacional de Protección al Consumidor, conforme a sus respectivas competencia, serán órganos de colaboración para vigilar el cumplimiento de este ordenamiento y difundir sus disposiciones.

La inspección y vigilancia, así como la imposición de sanciones y la resolución de recursos en relación con el presente ordenamiento estarán sujetos a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A. LAS PROMOCIONES.

Se consideran promociones las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios con el incentivo de proporcionar adicionalmente a otro bien o servicio de cualquier naturaleza en forma gratuita o a precio reducido; un contenido adicional en la presentación de un bien o más bienes y servicios iguales o diversos por un solo precio, con incentivos de participar en sorteos, concursos, etc. En tales promociones deberán de proporcionarse al público el nombre, domicilio de la persona física o moral que realiza la promoción, la identificación del bien o servicio promocionado y la explicación sobre lo que se ofrece, el día en que inicien y el que terminen; si se trata de

volumen de mercancías se informara el día en que inicie y el ofrecimiento no podrá ser inferior al que en condiciones normales venda el establecimiento comercial en un día, debe precisarse la cantidad de bienes que se pueden adquirir, en caso contrario la cantidad es ilimitada. Se encuentran prohibidas las promociones comerciales cuando se refieran a tabacos y bebidas alcohólicas excepto las que contengan menos de 12 grados de alcohol en volumen.

Las promociones coleccionables son aquellas cuyo incentivo consista en la integración de colecciones o series de etiquetas, envolturas, cupones, juguetes, entre otras y aquellas en las que el derecho al incentivo se condicione a la integración de colecciones o series de etiquetas, entre otros.

Las promociones por medio de sorteos, concurso o eventos similares deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Que todos los bienes objeto de la promoción contenga la contraseña que dé derecho a participar en el sorteo o bien informar en que condiciones se puede obtener la contraseña respecto a los bienes y servicios sorteados, y que no sea cargo alguno al consumidor, así también debe de informarse a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y al público la cantidad de boletos, y el número total de premios.

Debe expresarse el día, hora y lugar del sorteo, el medio por el cual se hará del conocimiento del público el resultado del mismo, y que en caso de no existir ganador deberán de donarse los incentivos a la Beneficencia Pública.

En las promociones consistentes en el ofrecimiento de dos o mas servicios debe ser inferior a la suma de los precios que prevalezcan en el mercado o los del establecimiento, siempre que estos se puedan adquirir individualmente a su precio original; en el caso de las promociones conjuntas , es decir, las llevadas acabo por varias personas y exista de

manera notoria un incumplimiento en la Ley y el Reglamento sin poder determinar quien de ellas cometió la infracción todas serán responsables de dicho incumplimiento.

B. LA AUTORIZACION DE LAS PROMOCIONES

Para que una autorización sea otorgada el interesado deberá presentar en la SECOFI por escrito con 30 días hábiles de anticipación a la fecha de iniciación de la promoción la solicitud que contenga la breve descripción de la promoción respecto a la cual se solicita la autorización y declaración bajo protesta de decir verdad, de que la promoción cumple con las disposiciones de este reglamento.

En lo que se refiere a los sorteos se estará a lo dispuesto por la Ley Federal de Juegos y Sorteos.

En el momento de la recepción de la solicitud de promoción se verificará únicamente que ésta contenga los datos y declaraciones correspondientes y su sello de autorizado en la copia de la solicitud.

La SECOFI determinará la forma en que otorgará su autorización para las promociones correspondientes.

Sin perjuicio de las sanciones que corresponda, procederá la revocación de la autorización previa audiencia del interesado en los casos de que se cometa violación al presente reglamento o por datos falsos presentados ante la autoridad correspondiente.

C. DE LAS OFERTAS.

Los proveedores no podrán utilizar expresiones tales como ofertas, barata, descuento, remate u otro similar, salvo cuando ofrezcan al público

bienes o servicios a precios rebajados o inferiores a los que prevalezcan en el mercado.

Deberán indicarse las condiciones, el término, duración, volumen de la mercancía del ofrecimiento, en caso contrario se entenderá que es ilimitada.

Todo consumidor tendrá derecho a adquirir el volumen de mercancías que desee durante el plazo convenido, a menos que se especifique en la información comercial el número máximo.

Cuando se mencione un porcentaje de descuento y no se especifique su aplicación, se entenderá que éste se aplicará el precio que resulte menor del mercado en la etiqueta del señalado en la publicidad o anunciado en el establecimiento comercial a menos que la información se indique que dicho descuento esta incluido en la etiqueta, y en todos los casos deberá ser posible para el consumidor conocer el precio anterior a la oferta.

D. ARTICULOS TRANSITORIOS.

Son cuatro y mencionan lo siguiente:

Hablan de su vigencia a día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación; de que abroga el Reglamento sobre promociones y ofertas publicadas el 9 de mayo de 1980. Las autorizaciones expedidas en promociones con base en el reglamento abrogado seguirán vigentes hasta su vencimiento además de que se derogan las disposiciones al presente Reglamento.

En el Reglamento de Promociones y Ofertas hemos estudiado las normas establecidas en el, los objetivos de las promociones u ofertas con la finalidad de otorgar incentivos, premios, regalos como la forma de agradecimiento hacia el público en general por adquirir los productos determinados o ser clientes consumidores constantes, por el simple hecho

de dar a conocer determinados bienes, productos o servicios, para ofrecer un mejor servicio a la población consumidora.

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial es la encargada de otorgar los permisos o autorizaciones correspondientes para llevar a cabo las ofertas, descuentos, etc.

En resumen el objeto del presente ordenamiento jurídico es reglamentar las promociones y ofertas que se presentan ante la población consumidora en general.

C. REGLAMENTO DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACION
MEDIANTE LA INTEGRACION DE GRUPOS DE
CONSUMIDORES.

A. CONTENIDO

B. ARTICULOS TRANSITORIOS.

C. REGLAMENTO DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACION MEDIANTE LA
INTEGRACION DE GRUPOS DE CONSUMIDORES.

Fue emitido por el Presidente Carlos Salinas de Gortari y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de Mayo de 1994; se encuentra compuesta por 9 artículos y 3 artículos transitorios.

El presente ordenamiento tiene por objeto regular los sistemas de comercialización mediante la integración de grupos de consumidores, en los que se refiere el artículo 63 de Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para efectos de este reglamento se entenderá por:

Ley: La Ley Federal de Protección al Consumidor.

Secretaría: La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y

Procuraduría: La Procuraduría Federal del Consumidor.

Sin perjuicio de las facultades que correspondan a la SECOFI, es de la competencia de la Procuraduría la aplicación, vigilancia y sanción de las disposiciones de este Reglamento.

Mediante sistemas de comercialización podrán ofrecerse a los consumidores bienes muebles nuevos, inmuebles y prestación de servicios.

La Secretaría recibirá las notificaciones a que se refiere el artículo 63 de la Ley, las cuales deberán elaborarse por escrito, señalar que la persona moral que notifica es una sociedad mercantil, presentar copia certificada o documento expedido por federatario público de:

El acta consultiva de la persona moral y de modificaciones posteriores en su caso en donde se establezca que el objeto social es la comercialización de bienes y servicios a que se refiere el artículo 63 de la Ley;

El poder que acredite la personalidad del representante legal y el contrato de fideicomiso que al afecto haya celebrado la persona moral el cual

señalará que su finalidad es la administración de los recursos de los consumidores para la adquisición de bienes muebles nuevos, inmuebles o la presentación de servicios y que la aplicación de servicios se hará efectiva únicamente con la presentación de factura, testimonio notarial u otro documento fehaciente que justifique la erogación, en lo que se refiere a los bienes o servicios objeto de la comercialización.

Tratándose de bienes muebles y servicios debe incluirse una copia certificada con el convenio de suministro o compromiso de abasto que ha celebrado la sociedad mercantil, el cual deberá ratificarse su vencimiento; tratándose de bienes inmuebles incluir la copia certificada de las garantías que en su caso se constituyan y la copia del manual o instructivo que establezca la mecánica de operación de sistema de comercialización.

Sin perjuicio de las facultades de la Secretaría, corresponde a la Secretaría de Gobernación con forme a su competencia en materia de sorteos.

Cuando una misma sociedad mercantil administre o pretenda administrar mas de un sistema de comercialización deberá notificarse esa circunstancia a la Secretaría.

En lo que se refiere a fideicomisos distintos de modificación en lo existente se deberá atender en lo anterior.

Los contratos que celebren las empresas que administren sistemas de comercialización mediante la integración de grupos de consumidores deberán de sujetarse a lo dispuesto por la norma oficial mexicana que al efecto expida la secretaria. La no-presentación de documentos mencionados anteriormente dará lugar a la suspensión de operaciones del sistema de comercialización de las empresas que lo presten, sin perjuicio de aplicación de la sanción hasta por 25 mil veces el salario mínimo vigente para el distrito federal y en su caso la responsabilidad civil o penal en que incurra la empresa.

B. ARTICULOS TRANSITORIOS.

Son tres en los cuales se establece lo siguiente:

Se habla de su vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, es abrogado el Reglamento del artículo 29 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor del 7 de junio de 1982 y sus reformas, se derogan todas las disposiciones que se opongan a este Reglamento, tanto se expida la Norma Oficial Mexicana mencionada a este reglamento se continuará aplicando el reglamento del artículo 29 bis, en lo que no se opongan al presente.

Nosotros hemos estudiado anteriormente el Reglamento de Sistemas de Comercialización en donde intervienen los grupos de Consumidores, los cuales se encuentran mencionados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, es decir los grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para que sean administradas por un tercero para ser destinadas a la adquisición de determinados bienes y servicios, por lo que es necesario que se cumpla con lo establecido y previsto en el presente reglamento para evitar todo tipo de abusos o malos manejos y para proteger más que nada los intereses de esos grupos consumidores.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En el presente trabajo de investigación se pretende analizar las funciones principales de la Procuraduría Federal del Consumidor, sus ordenamientos aplicables, los principales procedimientos y recursos administrativos a seguir ante esta Institución con el objetivo de obtener justicia, en los casos de ser víctima de abuso por parte de los proveedores o distribuidores.

SEGUNDA: La Ley Federal de Protección al Consumidor es de orden público y aplicable en toda la República. Es considerado como un organismo desconcertado porque existen órganos administrativos que no se desligan del poder central ya que se les dan determinadas facultades para actuar y decidir, por lo que no gozan de autonomía, tal es el caso de las oficinas ubicadas en las diferentes entidades federativas.

TERCERA: También es considerado como un organismo descentralizado porque se caracteriza por la diversificación de la coordinación administrativas, ya que

en los diversos estados de la República cada oficina de la Procuraduría cuenta con una competencia territorial capaz de fungir como autoridad local.

CUARTA: Los ordenamientos jurídicos citados con anterioridad son de vital importancia ya que son mencionados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y son utilizados en el sistema de comercialización a nivel nacional en donde su fuente son los mercados y que repercuten en algunos aspectos sociales necesarios para crear una cultura de consumo diferente, de acuerdo con las costumbres y los usos en una comunidad.

QUINTA: De acuerdo con lo anterior encontramos que hay diversas maneras de manifestar una queja o una denuncia, para lo cual es necesario que la persona afectada se oriente, reciba asesoría legal para que se pueda continuar con el procedimiento indicado de acuerdo con el caso expuesto ante esta Institución, en caso de incompetencia se le proporcionará la información y asesoría jurídica para que el trámite se haga ante la autoridad competente.

SEXTA: Debemos diferenciar la queja y la denuncia, para poder proporcionar una mejor atención a la sociedad en general. Por lo que tenemos que las quejas se podrán presentar en los casos en que la conducta de un proveedor o prestador de servicios que afecte particularmente en los intereses de un consumidor. En el caso de la denuncia encontramos que es necesario que se afecten los intereses de varios consumidores al mismo tiempo, por la conducta indebida del proveedor o de quien presto el servicio. Ambas pueden interponerse por escrito, personalmente, por vía fax, telefónica, Internet, etc., además de que es necesario que cumplan con los requisitos establecidos por la ley.

SEPTIMA: Los procedimientos contemplados por la ley son llevados a cabo con eficiencia en la Procuraduría, en diversas mesas, ya sea de conciliación, arbitraje o por infracciones a la ley, se celebra la audiencia correspondiente en la cual será asentada la resolución que se tome y las actuaciones de las partes, así como también el convenio al que se sujetan las partes en caso de haber una solución posible.

OCTAVA: En los casos en que la Institución sea incompetente para resolver determinada controversia, se exhorta a las partes a demandar o denunciar según sea el caso, ante las autoridades competentes y brindarles la asesoría jurídica necesaria.

NOVENA: Solamente el Recurso de Revisión se encuentra contemplado y deberá cumplir con los requisitos establecidos en el precepto jurídico correspondiente, para impugnar la resolución emitida por esta Institución.

DECIMA: En cada época del año la Procuraduría emite diversas recomendaciones a la población en general, por medio de la Revista del Consumidor que es publicada mensualmente con el objeto de informar sobre los precios, empresas, marcas, modelos, lotes de productos, bienes o servicios, recetas de cocina, entre otros, para fomentar una cultura de consumo aún mejor que la que prevalece actualmente al cumplir con lo establecido en los ordenamientos jurídicos correspondientes.

DECIMO PRIMERA: En el presente trabajo mencionamos algunas leyes supletorias que en algunos casos pueden aplicarse; con el objetivo de lograr una

mejor comprensión de estas que se encuentran relacionadas con las normas jurídicas aplicables en la ley de la PROFECO.

DECIMO SEGUNDA: Finalmente la PROPUESTA de nuestro trabajo es la siguiente:

Que la Procuraduría tuviera mayor competencia, en los casos de liberación del precio de determinados productos, para que sean uniformes en toda la República, ya que en ocasiones los comerciantes y distribuidores abusan elevando el precio del producto o servicio de acuerdo con la ley de la oferta y la demanda así como que se aplicarán medidas más severas en lo que se refiere a las sanciones para quienes infrinjan la ley.

BIBLIOGRAFIA

CIPRIANO GOMEZ LARA.
TEORIA GENERAL DEL PROCESO
9ª. EDICIÓN.
EDITORIAL HARLA.
COLECCIÓN DE TEXTOS JURIDICOS UNIVERSALES.
MEXICO, 1996. PAGINAS 4.

DOMINGUEZ VARGAS SERGIO.
TEORIA ECONÓMICA.
17ª. EDICIÓN.
EDITORIAL PORRUA, S.A.
MEXICO, 1996. PAGINAS 2.

MARTINEZ MORALES RAFAEL I.
DERECHO ADMINISTRATIVO PRIMER CURSO.
2ª. EDICIÓN.
EDITORIAL HARLA.
COLECCIÓN DE TEXTOS JURIDICOS UNIVERSITARIOS.
MEXICO, 1994. PAGINAS 1.

OVALLE FAVELA JOSE.
TEORIA GENERAL DEL PROCESO
2ª. EDICIÓN.
EDITORIAL HARLA.
COLECCIÓN DE TEXTOS JURIDICOS UNIVERSITARIOS.
MEXICO, 1994 PAGINAS 2.

PAZOS LUIS.
CIENCIAS Y TEORIA ECONOMICA.
EDITORIAL DIANA.
MEXICO, 1991. PAGINAS 2.

SERRA ROJAS ANDRES.
DERECHO ADMINISTRATIVO.
19ª. EDICIÓN.
MEXICO, 1998. PAGINAS 3.

LEGISLACIONES.

DR. MIGUEL BORRELL NAVARRO.
CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS
MEXICANOS.
EDITORIAL SISTA, S.A.
PAGINAS 3.

LEGISLACIÓN DE COMERCIO.
EDITORIAL SISTA, S. A.

LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACIÓN.
(DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN 5 DE FEBRERO DE
1976).
PAGINAS 57.

NORMACIONES INFERIORES A LA LEY.

REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE
DERECHOS HUMANOS.
(DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DEL 12 DE
NOVIEMBRE DE 1992).
PAGINAS 1.

REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR.
(DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DEL 19 DE AGOSTO
DE 1994).
PAGINAS 21.

REGLAMENTO DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN
MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE GRUPOS DE
CONSUMIDORES.
(DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DEL 17 DE MAYO DE
1994).
PAGINAS 3.

ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR.
(DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DE 23 DE AGOSTO DE
1994).
PAGINAS 23.

O T R A S F U E N T E S .

ENCICLOPEDIA DE MEXICO TOMO XI.
EDICIÓN ESPECIAL PARA LA ENCICLOPEDIA BRITANICA DE
MEXICO.
CIUDAD DE MEXICO, 1993.
PAGINAS 2.

DICCIONARIO DE DERECHO.
PINA RAFAEL DE Y PINA VARA RAFAEL DE.
25ª. EDICIÓN.
EDITORIAL PORRÚA, S.A.
PAGINAS 1