

17



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS  
PROFESIONALES "ACATLAN"

ANALISIS SOBRE LA NATURALEZA ETICO JURIDICA DE LA FUNCION  
ADMINISTRATIVA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN DERECHO

*[Handwritten signature]*

PRESENTA  
MONICA ANAYA ALCANTARA

ASESOR:  
LICENCIADO FRANCISCO PEREZ HERNANDEZ.



JUNIO DEL 2001.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

**DEDICADA A TODAS AQUELLAS PERSONAS  
QUE DE ALGUNA FORMA CONTRIBUYERON  
EN EL DESARROLO DEL PRESENTE TRABAJO**

**A LA ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
"ACATLAN" Y SUS MAESTROS, POR LA GRAN LABOR QUE  
DESARROLLAN EN NUESTRA FORMACION PROFESIONAL.**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.	4
<b>CAPITULO. PRIMERO.</b>	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	6
a) EUROPA.	7
b) ASIA.	11
c) AMÉRICA.	11
<b>CAPITULO SEGUNDO.</b>	
FUNCIONES, ATRIBUCIONES, COMPETENCIA Y VALORES ÉTICOS DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	22
a) ORGANIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	23
b) FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.	27
c) ÁMBITO DE COMPETENCIA.	30
d) VALORES ÉTICOS QUE FUNDAMENTAN LAS ACCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	34

### **CAPITULO TERCERO.**

<b>FINES ÉTICO-JURÍDICOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.</b>	<b>43</b>
a) <b>FIGURA ÉTICO JURÍDICA DE LA OPORTUNIDAD DEL LITIGIO.</b>	<b>44</b>
b) <b>AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN Y LOS DEBERES ÉTICOS COMUNES A LAS PARTES.</b>	<b>54</b>
c) <b>EL OFRECIMIENTO Y ADMISIÓN DE PRUEBAS Y EL DEBER DE LA PROFECO DE CONOCER A FONDO PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS.</b>	<b>63</b>
d) <b>LA FUERZA ÉTICO-JURÍDICA SOBRE LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA.</b>	<b>71</b>

### **CAPITULO CUARTO.**

<b>ALTERNATIVA DE LAS PARTES ANTE LAS RESOLUCIONES DE LA PROFECO.</b>	<b>76</b>
a) <b>DERECHO DE REVISIÓN.</b>	<b>79</b>
b) <b>DERECHO DE NULIDAD.</b>	<b>83</b>
<b>CONCLUSIONES.</b>	<b>89</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>	<b>93</b>
<b>ANEXO DE FORMULARIO DE PRACTICA FORENSE EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.</b>	<b>I</b>

## **INTRODUCCIÓN**

**Es requisito indispensable para todo aquel estudioso de la ciencia del derecho, conocer y entender los valores ético-jurídicos que fundamentan y motivan toda institución de derecho tales como la justicia, la equidad, el bien común y la seguridad jurídica.**

**Es con base en estos principios y a partir de una revisión filosófica de los problemas económico-sociales por los que atraviesa la masa consumidora, es que se piensa en la necesidad de crear una institución de derecho encargada de regular las relaciones de consumo y la impartición de justicia.**

**Desde el punto de vista histórico, el presente trabajo comprende un pequeño esbozo de las principales causas que dan origen a la creación de las diferentes instituciones de protección y defensa al consumidor y como se han venido desarrollando estas en las diferentes partes del mundo.**

**Siguiendo el mismo orden de ideas, no penetramos a fondo en el aspecto histórico, sino más bien en el teórico-práctico.**

**Partiendo de la anterior consideración, se puede colegir que la presente tesis comprende el estudio y análisis de la Ley Federal de Protección al consumidor y de la Procuraduría Federal del Consumidor como institución encargada de tutelar y salvaguardar los derechos que asisten a los consumidores; luego entonces con base en los principios de justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica nace el 5 de febrero de 1976, el organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica, patrimonio propio y funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, denominada Procuraduría Federal del Consumidor.**

Desde su creación hasta el año de 1992, la legislación que le da nacimiento y norma su actuar, ha sufrido un sinnúmero de reformas y adecuaciones con el fin de dotar al organismo, de facultades y atribuciones suficientes y necesarias para garantizar la protección al consumidor, adaptándola a las necesidades y realidad social del país, el máximo ordenamiento que norma y regula el actuar de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como las relaciones de consumo en nuestro país es la Ley Federal de Protección al Consumidor, que establece en su artículo 1º "El objeto de esta Ley es promover y proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores".

Los procedimientos administrativos que se ventilan ante la Procuraduría Federal del Consumidor son el procedimiento conciliatorio, el arbitral y por infracciones a la Ley; teniendo como objetivo los dos primeros avenir a las partes para poner fin a la controversia mediante la conciliación, atendiendo a la naturaleza jurídica que le da origen; no siendo esto posible, se le da al presunto infractor la oportunidad mediante el litigio de acreditar que no incurrió en violación alguna a la ley, abriéndose el procedimiento por infracciones a la ley, mismo que pone fin al procedimiento, mediante la emisión de la resolución administrativa.

De alguna forma pido disculpas por las deficiencias que pudiera presentar el presente trabajo, aclarando que estas son totalmente involuntarias, dada la complejidad del tema y la falta de material didáctico para complementarlo, tomando en consideración que esta materia es relativamente nueva en nuestro país, gracias.

## **CAPITULO I**

### **EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**a) EUROPA**

**b) ASIA**

**c) AMÉRICA**

## EUROPA

En el viejo continente, se sucedieron una serie de invasiones y principalmente en la península Ibérica, en donde los Fenicios, los Etruscos y los Griegos solo se establecieron con la única finalidad de ampliar su comercio, por lo que establecieron en dichos territorios las llamadas factorías.

La más importante de estas invasiones es la de los Romanos, donde ya encontramos antecedente sobre la defensa de los consumidores, así pues tenemos que dentro de su organización judicial se encontraban los magistrados, y entre estos a los llamados Ediles, quienes tenían diversas funciones entre ellas las de carácter administrativo, las de intervenir en las ventas públicas de animales y esclavos, así como encargarse del orden en las calles y mercados.

No es sino hasta el periodo postclásico del Imperio Romano donde se aprecian de manera más clara los derechos que asisten a los compradores, principalmente en lo que se refiere a contratos, tal es el caso del saneamiento por evicción y la responsabilidad del vendedor por vicios ocultos del objeto "Por tanto, en el Derecho Romano, la compraventa de un bien que no era propiedad del vendedor, no dejaba de ser un contrato válido, pero en el caso de evicción, el vendedor respondía del saneamiento. Este consistía en el doble precio del objeto, si la transmisión se había llevado a efecto por una mancipatio; en este caso el comprador reclamaba el saneamiento mediante la actio auctoritatis. Si la transmisión, en cambio se había hecho sin observar el rito de la mancipatio, el comprador podía reclamar mediante la actio empti, una indemnización equivalente al valor del objeto de la evicción."<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> DERECHO ROMANO, Guillermo Floris Margadant S., ED. Esfinge, S.A., México 1982, pág. 403

Por lo que respecta a los vicios ocultos "el vendedor debía devolver lo pagado con sus réditos, indemnizando los gastos útiles y necesarios que el comprador hubiere efectuado en el objeto en cuestión".<sup>2</sup>

En la época contemporánea encontramos antecedentes de protección al consumidor en países tales como:

## **FRANCIA.**

Con la revolución Francesa comienza en dicho país la época de codificación y aparece el CODE DE COMERCE, instituciones que si bien no tenían como objeto fundamental la protección al consumidor, de alguna forma lo protegían. No es sino hasta el año de 1966, cuando se crea el I. N. C. (Instituto Nacional de Consumo), teniendo como premisa una interrelación entre los tres sectores que intervienen en las relaciones de consumo, consumidores, productores y poder público. Paralelamente a ésta institución se crea la Secretaría de Consejo Nacional del Consumo.

## **SUECIA.**

Es uno de los principales países europeos en donde encontramos grandes avances en materia legislativa para protección de los consumidores, como primer antecedente se crea el Consejo de reclamaciones Públicas en el año de 1968.

A principio de la década de los setentas crea una institución jurídica OMBUDSMAN DE LOS CONSUMIDORES, representante social de los

---

<sup>2</sup> DERECHO ROMANO, Guillermo Floris Margadant, DE: Esfinge S:A, México 1982, pág. 406

consumidores que tienen poderes de control en materia administrativa y judicial en las relaciones de consumo, su función más importante "Evitar un contencioso inútil, favoreciendo un correcto funcionamiento de la administración y de la justicia".<sup>3</sup>

Por lo que a partir de la creación de esta institución, surgen diversos ordenamientos jurídicos que protegen al consumidor como son la Ley de Actividades Comerciales, la Ley de Contratos contra Términos Contractuales Inapropiados, la Ley sobre Ventas a Domicilio, Ley sobre Procedimientos Simplificados, Ley de Agencia de Viajes, Ley sobre Ventas al Consumidor, así como los órganos reguladores de estas leyes, tal como el Tribunal de Mercados, la Comisión de Reclamaciones y una Procuraduría del Consumidor.

## **ALEMANIA.**

Antes de la unificación de las dos Alemanias, el Gobierno de esta República, publica en el año de 1971, un informe sobre la política del consumidor, el cual enumera todas las medidas políticas y legales en esta materia y tuvo por objeto iniciar la discusión pública sobre estas cuestiones.

Podemos decir que en estos tres países del viejo continente es donde se da con más fuerza el movimiento de protección a los consumidores, llegando a influenciar en países tales como Inglaterra, que cuenta con una Ley de Protección al Consumidor ; Hungría, que establece oficinas sobre el control de calidad del Comercio Doméstico; Bélgica, que cuenta con un Consejo del Consumo, cuya función es fungir como organismo de diálogo entre proveedor y consumidor.

---

<sup>3</sup> LA PROTECCION AL CONSUMIDOR, Sánchez Cordero Dávila Jorge A. Ed. Nueva Imagen, México 1981, Pág. 37.

Dada la magnitud que representa la problemática de la desigualdad entre proveedor y consumidor, llega a ser considerada en el CONSEJO DE EUROPA y en la COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA.

## **CONSEJO DE EUROPA.**

Este organismo a través de su asamblea parlamentaria crea el 6 de mayo de 1973 la Carta de Protección al Consumidor, que sienta las bases para una política de protección a la masa consumidora, consignando entre otras garantías, las de :

- a) Proteger la seguridad del consumidor.
- b) Proteger al consumidor contra artículos que puedan ser nocivos o peligrosos.
- c) Protegerlo contra abusos de los proveedores o prestadores de servicios.
- d) Garantizar sus derechos de reparación del daño.
- c) Darle asesoría para el ejercicio de sus derechos.

## **COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA.**

Integrada por países como Holanda, Inglaterra, Francia, Italia, Bélgica, Austria, y España entre otros, emite en el año de 1975, una resolución en la cual organiza en un modelo único todas y cada una de las iniciativas de protección al consumidor, teniendo como fin :

- a) Eficaz protección por la salud y la seguridad del consumidor.

b) Eficaz protección contra los riesgos que puedan afectar los intereses económicos de los consumidores.

c) Disposiciones con medidas apropiadas de asesoramiento, adiestramiento, asistencia y reparación de daño.

d) Información y educación al consumidor.

e) Consulta y representación de los consumidores en la preparación de las decisiones que lo atañen.

## **A S I A**

El antecedente más remoto en derechos de protección a los consumidores se da hacia el año 551-479 antes de Cristo, con el filósofo e historiador Confucio, quien en la primitiva China, habló en favor de la regulación de precios en las mercancías por parte del Gobierno.

En la época contemporánea, no se encuentran grandes logros en este continente en relación con los derechos de los consumidores, siendo que el más grande se dio en la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas, conocida en su momento histórico como la C. E. I. (COMUNIDAD DE ESTADOS INDEPENDIENTES ) que contaba con un Consejo Interdepartamental sobre investigaciones de las solicitudes de los consumidores; ese consejo tiene como fin regular las relaciones de consumo, consejo que a partir de la desintegración de la C.E.I. paso a ser parte de lo que hoy conocemos como Rusia.

## **A M E R I C A**

## **ESTADOS UNIDOS.**

La recesión económica que se da en este país a principio de la década de los veinte, y que se convierte en crisis en 1929, trae como consecuencia un período de carestía, producto de la mala información para la adquisición de productos básicos y la excesiva publicidad, situación que lleva a un grupo de industriales a crear una asociación privada encargada del estudio de la problemática del consumo y la defensa de los consumidores. Esta asociación lleva el nombre de Unión de Consumidores, cuya directriz es ofrecer un mínimo de garantías para la masa consumidora, que debido a esta situación ve disminuido el poder adquisitivo de sus ingresos.

En la actualidad, los Estados Unidos cuentan con diversas organizaciones encargadas de hacer cumplir los derechos que asisten a los consumidores.

## **PAÍSES DE AMÉRICA LATINA QUE EN LA ACTUALIDAD CUENTAN CON LEGISLACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

### **CHILE**

Normas de Protección al Consumidor.- 1974- Esta serie de normas van encaminadas a proteger el bienestar de los consumidores que se ven afectados por la prestación de un servicio que los defraude ya sea en calidad, cantidad, procedencia, peso o medida, castigando al infractor con una multa. También vigila que las ofertas sean respetadas y el que está obligado a exhibir precios de los artículos al público lo haga pues de lo contrario será sancionado.

## **ARGENTINA**

**Legislación Argentina XIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil. 27 de septiembre de 1990.- En estas Jornadas se declara en razón a la carencia de normas en materia de protección al consumidor, recurriendo a las reglas básicas del Código Civil, particularizando en razón de su Jurisdicción Internacional, en materia extracontractual, productos alimenticios, químicos y farmacéuticos.**

## **NICARAGUA.**

**Ley de Defensa de los Consumidores. 27 de septiembre de 1994.- Esta Ley es de orden público e interés social, teniendo por objeto garantizar a los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones, comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas, individuales o colectivas, exceptuando a los servicios laborales y los servicios profesionales.**

**Esta legislación también regula las normas de calidad, pesas y medidas, contemplando un capítulo sobre los derechos de los consumidores, contando con un procedimiento en el cual si el proveedor no satisface el reclamo del consumidor, este último interpondrá ante el órgano competente que designe el Ministerio de Economía y Desarrollo, quien intervendrá para hacer valer el derecho del consumidor, pudiendo ordenar la reposición del producto o la cantidad pagada en exceso, estableciendo multas en los límites administrativos, cierre temporal para el caso de reincidencia.**

## **PERÚ**

**Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor. 5 de noviembre de 1991.-** Estas normas van encaminadas a proteger a la población consumidora en razón a la publicidad comercial de bienes y servicios, su interpretación y aplicación de esta ley, es de buena fe estando encaminada a proteger los principios de la ética publicitaria. Aplicando una sanción por el incumplimiento de las normas que establece la regulación de la publicidad, siendo determinada por el Consejo Nacional de Supervisión de la Publicidad, también establecen un apartado del procedimiento el cual se inicia con una denuncia.

## **VENEZUELA**

**Ley de Protección al Consumidor 20 de febrero de 1992.-** Esta Ley tiene por objeto proteger y salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores, así como organizarlos, educándolos, orientándolos, e informándolos, contemplando la creación del Instituto para la Defensa Educación del Consumidor, funcionando dentro de este una sala de arbitraje y conciliación, las cuales tendrán a su cargo solucionar las controversias que se susciten entre consumidores y comerciantes, aplicando una sanción para el caso de infracción a esta ley según sea el caso. Contemplando de igual manera un procedimiento administrativo, iniciándose con la averiguación pertinente, ya sea de oficio o a instancia de parte interesada, sin más formalidades.

## **HONDURAS**

**Ley de Protección al Consumidor. 20 de febrero de 1992.-** Tiene como finalidad establecer el ordenamiento jurídico necesario, para lograr y mantener una protección adecuada a los consumidores del país, con el objeto de garantizar un

trato justo y equitativo en la adquisición y uso de bienes y servicios. Esta ley al igual que la anterior, en sus diferentes apartados contempla modalidades de una relación de consumo que pueden lesionar los derechos de los consumidores, protegiéndolos con la iniciación de un procedimiento por infracciones a la ley, el cual podrá terminar con la emisión de una resolución absolutoria o condenatoria.

## **ECUADOR**

Ley de Defensa del Consumidor y su Reglamento. 18 de julio de 1990.- En esta ley se traducen los derechos de los consumidores en obtener calidad, cantidad, regularidad y precios justos en los bienes y servicios que necesiten y adquieran éstos últimos, siendo deber del estado de velar el adecuado abastecimiento de los productos de primera necesidad, en condiciones de calidad, cantidad y precios, por lo que se contempla la regulación de actos de consumo de bienes y servicios y como consecuencia de las infracciones a estas disposiciones, ventilándose un procedimiento por infracciones a la ley, siendo sancionadas dichas infracciones.

## **BRASIL**

Código de Defensa del Consumidor de Brasil.- Dada la posición geográfica de nuestro país en el continente Americano y la relación que esta ha guardado últimamente con los países no sólo de América Central sino del Cono Sur, ha hecho que estos tomen como modelo nuestro sistema de derecho, para la creación y promulgación de sus diferentes legislaciones, procurando adaptarlas a su realidad político-social y económica. Este Código establece normas de orden público e interés social, teniendo como objetivo la atención a las necesidades de los consumidores, respecto de su dignidad, salud y seguridad, protegiendo sus intereses económicos, ayudando al mejoramiento en su calidad de vida, así como la transparencia y armonía de las relaciones de consumo, conteniendo un capítulo de derechos básicos del consumidor; de calidad de productos y servicios; de la prevención y reparación de los daños; de la protección contractual; de las

sanciones administrativas en dónde se contemplan los delitos contra las relaciones de consumo previstas en este código.

Esto es palpable a simple vista, ya que si tomamos en consideración las fechas de promulgación de estas legislaciones, nos percatamos que estas son posteriores a la nuestra.

Es conveniente aclarar, que no obstante de que México ha sido tomado como modelo, una de las legislaciones más completas de las anteriormente señaladas, es la de Brasil, ya que ésta contempla además de los principios básicos que regulan la Ley Federal de Protección al Consumidor en México en su Artículo primero, el acceso a los órganos jurisdiccionales y administrativos, con vista a la prevención o reparación de daños patrimoniales y morales, individuales, colectivos o difusos, asegurando la protección jurídica, administrativa y técnica de las necesidades.

## **MÉXICO**

En el periodo posclásico que comprende a los Azteca, Texcocanos, el señorío de Atzacapotzalco entre otros grandes grupos que alcanzaron su auge en esa época, el comercio y mercaderes, fueron de gran importancia en el desarrollo de esa culturas, la cabecera comercial se localizaba en Tlaltelolco, donde se reunían diversos mercados y mercaderes procedentes de las distintas regiones que conformaban lo que hoy conocemos como Mesoamérica. Los cronistas e historiadores se refieren a Tlaltelolco como el centro de las instituciones comerciales de México.

En ese entonces ya se procuraba la protección a los consumidores, pues las cosas que se vendían en los mercados o tianguis se acomodaban de forma ordenada, esto es, existía un mercado en donde se ofertaban pieles, otro donde se ofertaba cerámica, maderas , piedras preciosas, etc. Estos mercados o tianguis

eran vigilados por los tianquizpan tiayacaque, los que tenían a cargo los mercados y las cosas que se vendían, con el propósito de proteger a la gente popular y forasteros que ocurrían a los mercados; tenían entre otras funciones la de controlar los precios de las cosas, la calidad de las mismas y procurar que no hubiera fraude entre compradores y vendedores, mediante una inspección diaria que realizaban a los mercados o tianguis.

De igual forma existían en estos mercados autoridades encargadas de administrar justicia cuando existía algún conflicto entre mercaderes, o entre mercaderes y el público.

El antecedente más remoto que encontramos en nuestro país, se da en el Derecho Azteca, en donde encontramos que " las relaciones entre mercaderes y el público se regía por ordenanzas especiales y las controversias que seguían entre ellos se ventilaban en un tribunal especial establecido en Tlatelolco, además que había un juez ambulante llamado Pochtecatl, que recorría los mercados conociendo de todos los conflictos que surgían entre los compradores y vendedores, y fallando de acuerdo con las costumbres establecidas".<sup>4</sup>

Con el triunfo de la Revolución y la entrada en vigor de la Constitución de 1917, el artículo 28 de nuestra Carta Magna, vendría a consagrar los principios jurídicos fundamentales sobre los que descansan las relaciones de consumo, es decir, las relaciones entre los consumidores y proveedores, así como los prestadores de bienes y servicios, esto bajo una correcta aplicación de los principios ético-jurídicos de justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica.

En otro orden de ideas encontramos, que tanto en la legislación civil, como en la mercantil y penal, existen disposiciones que tienden a proteger de alguna forma los derechos que asisten a los consumidores, y anteriormente a la creación de la institución de la Ley Federal de Protección al Consumidor, eran los juzgados

---

<sup>4</sup> EL DERECHO PRECOLONIAL, LUCIO MENDIETA Y NUÑEZ, EDI. PORRUA, S.A. México, 1985, pag. 113.

del fuero común los que conocían y resolvían sobre las controversias en las relaciones de consumo.

El antecedente más cercano de protección al consumidor es el CONSEJO NACIONAL MIXTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CONAPROS), que a través de su oficina nacional de quejas, procura regular las relaciones comerciales, no existiendo en ese período un órgano coercible capaz de contrarrestar las desigualdades comerciales.

Las principales causas que dan origen a la institución de protección al consumidor es la inestabilidad en materia económica que se ha vivido a nivel mundial y el crecimiento inflacionario que irremediamente ha afectado a nuestro país, fenómenos que traen consigo especulación, acaparamiento, monopolios, alteraciones en los precios de los bienes de consumo básico, etcétera; situaciones que llevan a un sin fin de vicios que día a día deterioran la economía de las mayorías, siendo la clase obrera y campesina la más afectada, pues dada esta situación ven disminuido en gran medida el poder adquisitivo de sus salarios.

Dada esta situación, el estado mexicano se da a la tarea de crear un conjunto de normas jurídicas que puedan ser integradas a nuestro derecho positivo, normas que tutelan los derechos de las mayorías en el ámbito jurídico legislativo, y tomando en consideración los valores ético-jurídicos sobre los cuales descansa toda institución de derecho, crea la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, cuya esencia es tutelar los derechos que asisten a los consumidores.

Ahora bien con el propósito de dar una eficacia íntegra a las normas jurídicas contenidas en la ley de referencia, se crea la "PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, como un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y esta encargada de promover y proteger los derechos e intereses

del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica de las relaciones entre proveedores y consumidores.”<sup>5</sup>

El 22 de diciembre de 1975, se publica en el Diario Oficial de la Federación el Decreto Presidencial que crea la Procuraduría Federal del Consumidor, promulgándose la primer Ley Federal de Protección al Consumidor, conteniendo 98 artículos y 5 transitorios encaminados a regular las relaciones de consumo, tutelando los derechos de los consumidores y protegiéndolos de los proveedores desleales.

Esta Ley fue de carácter público e interés social, por lo tanto, irrenunciable para el consumidor, quedando obligados al cumplimiento de la misma los comerciantes, prestadores de servicios, empresas de participación estatal, órganos descentralizados en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios, quedando exceptuados de la misma, los servicios profesionales y las relaciones de trabajo.

En esta legislación se contempla una intervención directa de la Secretaría de Industria y Comercio, facultándola, entre otras cosas, para fijar precios de fábrica e insumos, dictar resoluciones, acuerdos para hacer cumplir las normas de protección y orientación a los consumidores. Asimismo, se maneja un capítulo para publicidad, operaciones de crédito, garantías, promociones, suministros de bienes y servicios, responsabilidad por incumplimiento de servicios y disposiciones en general, así como la inspección y vigilancia.

Entre los acuerdos más importantes promulgados por la Procuraduría Federal del Consumidor encontramos el de fecha 10 de septiembre de 1985, en el que se crean las Direcciones Generales de Arrendamiento Inmobiliario, Resoluciones Administrativas, Apoyo Técnico y Registro Público de Contratos de Adhesión, siendo de gran trascendencia la creación de una Dirección de

---

<sup>5</sup> Artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**Resoluciones, en la cual las partes tienen oportunidad de dirimir la controversia y en su caso la imposición de una sanción económica por las infracciones que hubiere cometido y que estuvieran reglamentadas por esta Ley.**

**Por último, no olvidemos que con esta ley se crea como un organismo descentralizado, el Instituto Nacional del Consumidor, con personalidad jurídica y patrimonio propio, teniendo como finalidad informar, capacitar, orientar para su capacidad de compra a los consumidores, así como en las prácticas comerciales publicitarias, lesivas para sus intereses y fomentar hábitos de consumo.**

**El 24 de diciembre de 1992, se publica en el Diario Oficial de la Federación la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, abrogándose la publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 22 de diciembre de 1975, así como sus reformas, derogándose todas las disposiciones opuestas a lo dispuesto en esta ley.**

**Con la promulgación de esta nueva ley se pretende adecuar la legislación a las necesidades por las que atraviesa nuestro país, buscando soluciones inmediatas a los problemas, este ordenamiento fortalece y amplía el marco de acción tendiente a crear canales de participación de la sociedad, en conjunto con la Institución, permitiendo que las acciones de ésta adquieran una nueva dimensión acorde a la economía del país. A manera de ejemplo, podemos mencionar que de las funciones tradicionales de la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentran las de inspección y vigilancia, teniendo como función verificar los precios de los productos y servicios, en la actualidad se le faculta para que supervise la calidad, ingredientes, pesas y medidas, así como todas las normas oficiales mexicanas que la Ley Federal de Metrología y Normalización establece.**

**Las funciones encomendadas al Instituto Nacional del Consumidor se atribuyen a la Procuraduría, observando las mismas tareas de promoción, investigación y educación, encaminadas a fortalecer la nueva ley, ya que esta contiene un carácter educativo e informativo hacia la sociedad consumidora.**

**La Organización de las Naciones Unidas establece directrices que deberán aplicar los estados miembros para proteger la seguridad de los consumidores, entre otras promover y proteger sus intereses económicos, expedir normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo, adoptar políticas sobre sistema de distribución de servicios y bienes de consumo esencial, establecer medidas jurídicas o administrativas que permitan a los consumidores obtener compensación y formular programas de educación e información. Así pues en su resolución 39/248, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de abril de 1986, se establecen las directrices para la protección de los consumidores, prevé como principios generales:**

**a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad;**

**b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;**

**c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que le permita hacer elecciones bien fundamentadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;**

**d) La educación del consumidor;**

**e) La posibilidad de compensación del consumidor; y**

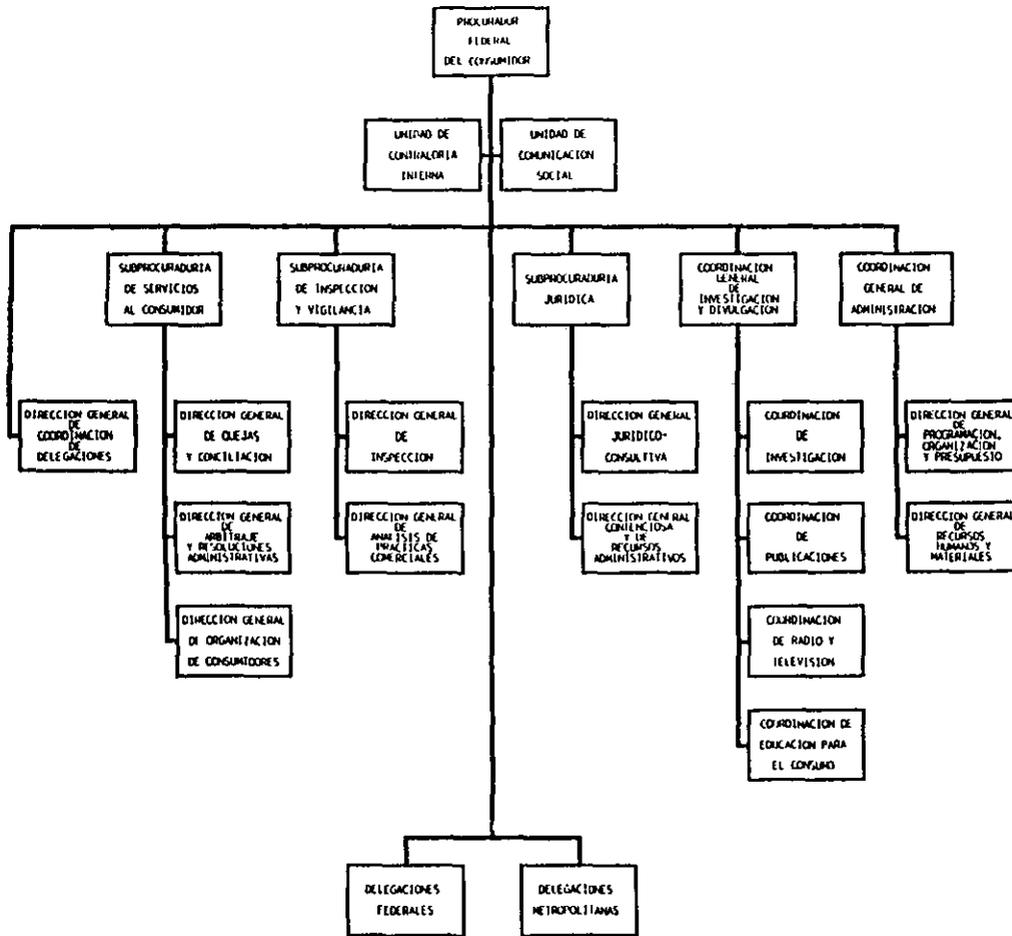
**f) La libertad de constituir grupos u organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para estas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción que los afecte.**

## **CAPITULO II**

### **FUNCIONES, ATRIBUCIONES, COMPETENCIA Y VALORES ÉTICOS DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

- a) ORGANIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**
- b) FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.**
- c) ÁMBITO DE COMPETENCIA.**
- d) VALORES ÉTICOS QUE FUNDAMENTAN LAS ACCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Podemos definir a la Procuraduría Federal del consumidor, como la institución de derecho encargada de tutelar los derechos que asisten a los consumidores.

Tiene como autoridad máxima al procurador, funcionario designado por el Ejecutivo Federal, cuya función en el procedimiento administrativo es el de representar a los consumidores, en atención a lo dispuesto por la propia Ley Federal, el Reglamento de dicho ordenamiento legal y los Estatutos internos.

En nuestro sistema de derecho positivo, solo existen procuradurías a nivel institución como auxiliares en la administración de justicia.

La Procuraduría Federal del Consumidor está organizada de la siguiente manera:

1.- Procurador, quien tendrá la facultad de controlar las políticas de la -- Procuraduría.

2.- Subprocuraduría de Servicios al Consumidor, quien se encargará de vigilar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje y el procedimiento por infracciones a la Ley, dentro de las unidades que le competen, promover organizaciones de consumidores capacitarlos y asesorarlos para procurar la solución de las diferencias entre los proveedores y consumidores.

3.- Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia, quien establecerá las políticas y lineamientos de funciones de Inspección y vigilancia, en materia de precios, tarifas acordadas, vigilar el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas, pesas y medias para la actividad comercial, así como establecer programas y criterios de investigación.

**4.- Subprocuraduría Jurídica, quien coordina, instrumenta y vigila los procedimientos relativos a la aprobación y registro de los contratos de adhesión, presta la consultoría jurídica en la Procuraduría, representándola, así mismo, representa en forma individual o en grupo ante otras autoridades judiciales, administrativas y proveedores.**

**5.- Coordinación General de Investigación y Divulgación, tiene la finalidad de establecer los programas de investigación, publicaciones de educación, con el propósito de informar a los consumidores sobre sus derechos, la calidad y mejores condiciones de compra de bienes y servicios, así como orientar a la industria y comercio respecto de necesidades y problemas de los consumidores.**

**6.- Coordinación General de Administración, tiene como función establecer los procedimientos para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la Procuraduría.**

**7.- Unidad de Contraloría Interna, vigilar y comprobar mediante auditorías establecidas por la Contraloría General de la Federación, del cumplimiento del control y fiscalización emitidos por las autoridades competentes, así como investigar y recibir quejas y enuncias de los servidores públicos de la Procuraduría.**

**8.- Unidad de Comunicación Social, elaborar, boletines, audiovisuales, recopilar y analizar información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría y difundirlos por los diferentes medios de comunicación.**

**9.- Dirección General de Coordinación de Delegaciones, establece criterios y lineamientos que regulan la operación interna de las Delegaciones de la Procuraduría, supervisando y evaluando su funcionamiento.**

**10.- Dirección General de Quejas y Conciliación, establece mecanismos de orientación, consulta y asesoría jurídica a los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones, procurando solucionar sus diferencias, mediante el procedimiento conciliatorio.**

**11.- Dirección General de Verificación y Vigilancia, proponer los lineamientos de las tareas de verificación y vigilancia dentro de las Delegaciones.**

**12.- Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales, coordina la investigación y estudios, mediante encuestas de prácticas comerciales, proponiendo con ello la orientación de los programas de verificación y vigilancia.**

**13.- Dirección General de Arbitraje y Resoluciones, definen los criterios para la formalización en las delegaciones, sobre compromisos arbitrales entre proveedores y consumidores, así como fijar los lineamientos sobre la sustentación del procedimiento por infracciones a la ley.**

**14.- Dirección General Jurídica Consultiva, atender las consultas jurídicas de las Delegaciones, formular iniciativas de ley y reglamentos así como aprobar los contratos de adhesión.**

**15.- Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, representar legalmente a la Procuraduría en todos aquellos litigios en los que se aparte, ejercitando las acciones judiciales y contenciosas que correspondan a las unidades administrativas de la Procuraduría.**

**16.- Dirección General de Organización de Consumidores, encaminada a crear programas de organización a los consumidores, orientándolos**

respecto de sus derechos.

17.- Coordinación de Investigación, realiza los estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las cualidades y características de los productos que se ofrecen en el mercado.

18.- Coordinación de Publicaciones, diseña y coordina la elaboración de los proyectos editoriales en los que participa el sector productivo del país.

19.- Coordinación de Radio y Televisión, analiza el contenido de la publicidad y coordina los tiempos utilizados en la radio y la televisión en razón a los programas informativos y de orientación de la Procuraduría.

20.- Coordinación de Educación para el Consumo, diseña y coordina los proyectos educativos mediante la capacitación de promotores, promotores, destinados a orientar y modificar hábitos en las prácticas de consumo, fomentando una nueva cultura de consumo

21.- Dirección General de Programación y Presupuesto., esta dirección es la encargada de realizar el proyecto del presupuesto anual de esta dependencia, así como establecer los criterios y lineamientos para la administración de estos recursos financieros.

## **FUNCIONES Y ATRIBUCIONES**

Podemos destacar como función principal de la Procuraduría Federal de Consumidor, la de crear y establecer una política social encaminada a tutelar y

salvaguardar los derechos que tienen los consumidores, procurando en todo momento establecer el bien común y la seguridad en las relaciones de consumo. Independientemente de funcionar como autoridad administrativa y fungir como abogado de los consumidores.

Para lograr dichas aspiraciones, es necesario crear y desarrollar programas eficaces que impidan conductas indebidas que laceren los intereses de la población consumidora.

La Procuraduría Federal del Consumidor, cuenta para poder cumplir con sus funciones para las cuales fue creada, con Delegaciones Metropolitanas y Federales, así como tres Coordinaciones que regulan la investigación, la radio y la televisión, así como la educación para el sector consumo, cuyo objetivo es orientar y asesorar a los consumidores y proveedores acerca de los derechos y obligaciones que los asiste; contando además de una Oficina Central y con módulos de orientación y quejas que se encuentran ubicados en zonas a las cuales concurren los consumidores, estableciéndose en fechas claves, como lo son: períodos vacacionales, días festivos e inicio de clase.

Con el propósito de alcanzar los fines que persigue la Procuraduría Federal de Consumidor, es necesario, conceder a esta Institución ciertas atribuciones que tienden a regular las relaciones de consumo, fase final del proceso económico de cualquier país.

Dentro de las que consagra la Ley Federal de Protección al Consumidor, y que a título personal consideramos son más importantes

1.- Proponer y aplicar medidas que fortalezcan las relaciones de consumo, con base en los valores ético-filosóficos de justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica, al respecto es preciso hacer notar que más que una atribución viene a ser una función esencial de la Procuraduría.

**2.- Representar los intereses de los consumidores ante toda clase de autoridades administrativas y judiciales, así como representarlo ante proveedores y prestadores de servicios, esto es, la facultad de la Procuraduría de ejercitar la representación y procuración de los consumidores ante los tribunales, autoridades administrativas y proveedores. Un ejemplo claro lo encontramos cuando una persona se ve afectada por un incumplimiento, y acude a levantar una queja e inicia el procedimiento conciliatorio o simplemente denuncia alguna alteración de precios y medidas.**

**3.- Proporcionar asesoría gratuita, respecto de los derechos que asisten a los consumidores y proveedores. La Procuraduría Federal del Consumidor se vale de los diferentes medios de comunicación para asesorar al público consumidor en general, sobre sus derechos, así como la orientación que les puede brindar en cualquier módulo de información o en las diferentes delegaciones a nivel metropolitano o federal que se encuentran establecidas dentro del territorio nacional.**

**4.- Sancionar por infracciones a las disposiciones contenidas en la Ley Federal del Consumidor y en su caso denunciar ante la autoridad correspondiente la comisión de algún ilícito que se detecte en las relaciones de consumo o en la práctica comercial. Un ejemplo de ello, lo podemos apreciar en el procedimiento por infracciones a la ley, en la que una vez valoradas las pruebas y constancias que integran el expediente, la autoridad impondrá al infractor una sanción que puede ir de una multa económica, clausura en su establecimiento hasta el arresto administrativo, según la gravedad de la infracción y la reincidencia del proveedor.**

**5.- La institución y desarrollo de programas en materia de consumo, se realiza a través de los diferentes medios de comunicación como lo son: la radio, la televisión y revistas, contando actualmente con una Coordinación que regula estas funciones, las cuales anteriormente las asumía el Instituto Nacional de Consumo ( I N C O ), organismo que fue fusionado a esta Procuraduría con la creación de la nueva ley.**

**6.- Inspección y vigilancia, con la finalidad de que se cumplan todas y cada de las disposiciones contenidas en la parte sustantiva de la Procuraduría.**

**Es conveniente aclarar que no se trata de una transcripción literal de las atribuciones que contiene la propia ley, sino que como ya se mencionó con anterioridad, es una síntesis dentro de la cual creemos se encuentran contenidas todas y cada una de ellas.**

**La Procuraduría cuenta con algunas otras atribuciones correspondientes al procedimiento, las cuales serán estudiadas en el Capítulo III del presente trabajo y son las que se encargarán de dar a las partes la oportunidad de satisfacer sus derechos mediante el litigio, observándose los tres procedimientos que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor en su parte adjetiva y que son: Procedimiento Conciliatorio, Procedimiento Arbitral y por último el Procedimiento por Infracciones a la Ley.**

## **ÁMBITO DE COMPETENCIA**

**El Artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece: " Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles y posesiones, sino en virtud de un mandamiento escrito de autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento".**

**De lo anterior, consideramos que la competencia tiene un origen legal y que estará regulada por las disposiciones reglamentarias que emanen de la propia Constitución. Así pues tenemos que la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, encomienda a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, entre otras cosas, todo lo relacionado en materia de consumo y que corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en los preceptos legales que conforman su propia ley.**

**Esto es, la competencia de la Procuraduría está determinada por el conjunto de normas jurídicas sustantivas, contenidas en la Ley Federal del Consumidor, las cuales deberán ser aplicadas para solucionar los conflictos entre proveedores y consumidores, que hayan sido puesto a consideración de dicha autoridad.**

**La competencia la podemos definir como el conjunto de facultades del Órgano jurisdiccional para conocer de un caso concreto.**

**En nuestro sistema de derecho, la competencia está determinada por la cuantía, materia, grado y territorio.**

**Competencia por cuantía. Por regla general está determinada en base al valor del negocio, que se cuantifica regularmente por salarios mínimos.**

**Competencia por materia, la que corresponde a las diferentes ramas del derecho, por ejemplo, la materia civil, penal, laboral y mercantil.**

**Competencia por grado, también llamada por algunos tratadistas como competencia en relación de función y es la que tienen los tribunales para conocer de un negocio en razón a la instancia del juicio.**

**Competencia por territorio, la que corresponde al órgano jurisdiccional en atención a una área geográfica determinada, esto es, a determinado espacio territorial y, se encuentra condicionada a ciertos requisitos que establecen las normas adjetivas de la ley reglamentaria, tales como: domicilio del demandado, lugar donde se encuentra ubicada la cosa, lugar donde se llevo a cavo la relación contractual.**

De los criterios que sostienen diversos tratadistas, respecto de la forma que se distribuye la competencia, podríamos aplicar a la materia que nos ocupa lo siguiente:

**COMPETENCIA POR TERRITORIO.-** la Ley Federal de Protección al Consumidor en su parte adjetiva establece diversas hipótesis: 1.- La queja deberá presentarse en el lugar que se haya originado el hecho, motivo de la reclamación ; 2.- En el domicilio del reclamante; y 3.- En el domicilio del proveedor, esto es, será competente para conocer de un negocio la Delegación que se ubique dentro de cualquiera de las hipótesis mencionadas.

Luego entonces, introduzcamos el siguiente ejemplo:

Una persona se encuentra de vacaciones en Acapulco, Guerrero, en las instalaciones del hotel en que se encuentra hospedado, celebra un contrato de tiempo compartido para el uso y disfrute de las instalaciones de dicho hotel, teniendo el consumidor su domicilio en la ciudad de México, Distrito Federal". Ahora bien, y considerando que el Artículo 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece el derecho del reclamante de elegir cualquiera de los tres supuestos mencionados en el ejemplo, por lo tanto, éste podrá presentar su queja, o en la ciudad de Acapulco, Guerrero o en la ciudad de México, Distrito Federal, a su elección. Pero nunca, en ninguna otra parte a excepción de que las partes hayan acordado la prórroga de la competencia territorial.

En ese orden de ideas, debemos tener especial cuidado y no confundir la competencia territorial con el carácter Federal de la Procuraduría, pues con frecuencia se confunde este carácter institucional con la competencia por territorio que está determinada en el artículo 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**COMPETENCIA POR MATERIA.-** Esta se da única y exclusivamente en cuanto a las relaciones de consumo y prestación de servicios entre consumidores y proveedores y su aplicación se extiende a todo el territorio Nacional; siendo de aplicación local en el Distrito Federal en materia de inmuebles destinados para casa-habitación y arrendamiento inmobiliario.

A manera de ejemplo, cabe señalar que la Procuraduría Federal del Consumidor no podrá conocer en las cuestiones jurídicas que versen sobre actos de comercio ilícitos o penales, así como asuntos relacionados con tarjetas de crédito y compañías de seguros entre otros.

**COMPETENCIA POR GRADO.-** Se establece por una jerarquía de órganos administrativos, siendo el Ejecutivo Federal la máxima autoridad.

A manera de ejemplo, el presente trabajo lo ilustramos con el derecho de revisión, como alternativa de las partes para impugnar las resoluciones, que consideran violan en su perjuicio algún derecho que les confiere la propia ley, dicho recurso se promoverá ante el funcionario que emita el auto o la resolución, y será resuelto por el superior jerárquico, vg. las resoluciones motivo de impugnación de los conciliadores y jefes de departamento, serán resueltas por el Delegado; las emitidas por un Delegado y los abogados de resoluciones y arbitraje, serán resueltas por el departamento jurídico de la Procuraduría.

En este orden de ideas, si es en contra de resolución definitiva, el recurso será resuelto por la Dirección General de lo Contencioso y Recursos.

No existe disposición a propósito en la Ley Federal de Protección al Consumidor que regule la competencia por cuantía, en virtud de que la presente Ley tiene por objeto tutelar los derechos de la clase más desprotegida

**Por ser una institución de orden público e interés social, cuya esencia es la seguridad jurídica de los consumidores, así como procurar la equidad en las relaciones de consumo, deberá ir encaminada a que no se causen deterioros al patrimonio de los consumidores, por mínimo que sea.**

**De esta forma deberá cumplir con los principios básicos que dieron origen a dicha institución como protectora de los consumidores.**

### **VALORES ÉTICOS QUE FUNDAMENTAN LAS ACCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**Toda institución de derecho encuentra su fundamento en los valores ético-filosóficos de justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica.**

**Ahora bien partiendo de las anteriores consideraciones, debemos cuestionarnos qué debemos entender por justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica, desde el punto de vista de la Filosofía del Derecho y cómo busca el Derecho Positivo la aplicación de estos valores en la práctica jurídica.**

**Como Institución de Derecho, la Procuraduría Federal del Consumidor encuentra su razón de ser en buscar un equilibrio en las relaciones de consumo, esto es, procurar la justicia y la equidad, con el propósito de velar por la seguridad jurídica del consumidor en aras del bien común.**

## **JUSTICIA.**

Podríamos decir que la justicia es el valor supremo que persigue el derecho. Muchas son las acepciones de la palabra justicia, Ulpiano la define como la constante voluntad de dar a cada quien lo suyo, para Platón la justicia tanto en el Estado como en el hombre es la virtud que mantiene la unidad el cuerpo y la armonía y relaciona estas virtudes con las partes del alma, pero podríamos decir que no existe una definición universal, dado que, el concepto justicia es tan amplio como la palabra misma.

En un Estado de Derecho, la justicia se encuentra en las normas jurídicas que están encaminadas a hacer posible la convivencia humana y proteger los intereses y derechos individuales y colectivos, pero la justicia no es el derecho mismo, sino por el contrario el derecho es un medio para llegar a la justicia cuando hablamos de un conflicto de intereses. "El derecho no es un fin, sino un medio. En la escala de los valores, no aparece el derecho. Aparece, en cambio, la justicia, que es un fin en sí y respecto de la cual el derecho es tan sólo un medio de acceso. La lucha debe ser, pues, la lucha por la justicia".<sup>6</sup>

Desde el punto de vista de la Filosofía del Derecho, podríamos considerar el valor justicia como un principio intrínseco a la naturaleza del ser humano encaminado a dirigir sus acciones, no sólo en dar al individuo lo que le pertenece, sino que consiste al mismo tiempo en conocerle los atributos dados por la naturaleza en lo esencial e individual.

"El ser humano por razón de sus atributos ontológicos constituidos por su inteligencia y su libertad, se convierte en autor de sus actos en causa eficiente de ellos. El espíritu a través de su inteligencia, aprende en una institución intelectual esta relación de causalidad eficiente y mediante su sentido valorativo concluye: debe atribuirse el acto y sus consecuencias a su autor ( Principio de Imputabilidad),

---

<sup>6</sup> LOS MANDAMIENTOS DEL ABOGADO Couture J. Eduardo Edición de "El Cafeteriado" México, 1957. pág. 29.

y debe el autor de un acto responder de éste y sus consecuencias ( Principio de Responsabilidad ). El acto y sus consecuencias, por lo tanto, impliquen mérito, desmérito o perjuicio, utilidad o pérdida, por la naturaleza misma de las cosas por este fundamento ontológico, consistente en que el ser humano es la causa eficiente de sus actos, constituye lo suyo del sujeto agente, lo que se debe atribuir o imputar por los demás, para bien o para mal, y de lo que debe responder".<sup>7</sup>

## **EQUIDAD.**

El pensamiento Aristotélico, en cuanto al concepto de equidad, ha sido recogido por la mayoría de los juristas y a la fecha es el que cuenta con más adeptos; refiere que "Lo equitativo y lo justo, son una misma cosa; y siendo buenos ambos, la única diferencia que hay entre ellos es que lo equitativo es mejor aún. La diferencia está en que lo equitativo, siendo justo, no es lo justo legal, sino una dichosa rectificación de la justicia rigurosamente legal".<sup>8</sup>

La norma jurídica es general y abstracta, no esta concebida por el legislador para ser aplicada al caso concreto, pero faculta al juzgador para hacer uso de dicho principio en los casos en que estén agotados los recursos de interpretación de la norma jurídica.

La equidad, presupone la aplicación del derecho como el principio ético que lleva al juzgador en caso de duda a la aplicación de los principios generales del derecho al caso concreto. No queremos decir con ésto, que la equidad sean los principios generales del derecho, sino la facultad del juzgador de hacer uso de esos principios en casos de lagunas de la ley o una vez agotados los recursos de interpretación de la norma jurídica.

---

<sup>7</sup> LECCIONES DE FILOSOFIA DEL DERECHO, Rafael Preciado Hernández Editorial UNAM. México 1986, pág. 210.

<sup>8</sup> Cita que aparece en la obra Introducción al Estudio del Derecho, García Maynes Eduardo., pág. 49.

“ En realidad, el problema de que si lo que es derecho debe ser derecho, no le corresponde al juzgador, ya que está obligado a juzgar de acuerdo con los mandamientos jurídicos existentes, teniendo el deber, por otra parte aún en los casos de lagunas del derecho, de fallar conforme a los principios generales del mismo”.<sup>9</sup>

Por estos razonamientos, podemos decir que la equidad juega un papel importante en el mundo del derecho, pues la misma presupone la necesidad de atemperar la norma jurídica cuando es aplicada al caso concreto. Lo anterior, dado que el derecho contiene normas de carácter general y abstractas, relacionadas con los acontecimientos que se dan en un conglomerado social de forma más frecuente, lo que podría convertirse en ciertos casos lo justo legal en lo injusto.

“Que importante resulta lo establecido por el maestro Couture en su exégesis a los mandamientos del abogado al precisar: “Cuando en el fondo de tu conciencia surja un conflicto entre el derecho y la justicia, lucha por la justicia”, lucha por ella procurando que la formula jurídica, al aplicarse al caso concreto, se rijan por los dictados de la justicia. Lucha por ella cuando la ley te parezca injusta y reclama su modificación para hacer del derecho no un coto definitivamente cerrado, sino instrumento de cambio, de superación, de bienestar y de justicia.”<sup>10</sup>

Un concepto que a título personal considero muy acertado acerca de la equidad, es el que nos da, el maestro RAFAEL PRECIADO FERNÁNDEZ en su obra LECCIONES DE FILOSOFÍA DEL DERECHO: “Equidad es el criterio racional que exige una aplicación prudente de las normas jurídicas al caso concreto, tomando en cuenta todas las circunstancias particulares del mismo, con miras a asegurar que el espíritu del derecho, sus fines esenciales y sus principios supremos, prevalezcan sobre las exigencias de la técnica jurídica”.

---

<sup>9</sup> FILOSOFÍA DEL DERECHO, Terán Juan Manuel, Editorial Porrúa, S. A., México 1974. pág. 179.

<sup>10</sup> INTRODUCCIÓN A LA ÉTICA PROFESIONAL DEL ABOGADO Campillo Sainz José Editorial Porrúa, S. A., México 1992.pág. 37

"La función de la equidad en nuestro sistema jurídico, considerándola como un recurso del juez --al que puede acudir, después del examen de los términos de la ley-- para salir de la duda, por medio de los principios generales del derecho. En otras palabras, cuando no se puede resolver una controversia con una disposición concisa y explícita de la ley, no siempre es necesario seguir el camino indicado por Brunetti, de recurrir a la analogía o, "cuando el caso sea todavía dudoso" (art. 3, Disposiciones Preliminares), a los principios generales del derecho, sino que hay casos --aquellos indicados expresamente por la ley-- en que el recurso genérico y previo a la equidad del juez, quitará toda duda respecto de la solución de los casos específicos." <sup>11</sup>

## **BIEN COMÚN.**

La Procuraduría Federal del Consumidor, como instrumento de igualdad y seguridad, encaminada a corregir la situación de desequilibrio entre consumidores y proveedores, consagra dentro de sus principios básicos que le dan origen al bien común.

Es un tanto cuanto difícil tratar de dar un concepto de bien común, pero se puede concebir como aquel bien que favorece a la colectividad sin dejar a un lado el bien individual, pues el uno presupone al otro, ya que sin individuos no puede haber sociedad. El bien común también podríamos decir, que es el objeto y fin del derecho. Puesto que el derecho, es un conjunto de normas encaminadas y proyectadas hacia la convivencia pacífica de una sociedad y toda sociedad civilizada, descansa en un sistema de derecho.

Los legisladores, al crear las normas de derecho procuran orientarlas hacia el logro de sus fines, los que están dirigidos a la sociedad de manera general y al individuo de forma particular. No existe problema en este tipo de relación, pues como ya quedó apuntado con anterioridad, el individuo no puede existir por sí solo y

---

<sup>11</sup> INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL DERECHO, García Maynez Eduardo Editorial Porrúa, S. A., México 1984. págs. 375 y 376.

la sociedad no puede existir sin individuos, por lo que existe una relación recíproca y permanente entre ambos

Luego entonces, considerando al bien común, como el valor que fundamenta las acciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, podríamos decir que: el conjunto de normas que conforman la legislación protectora de los derechos de los consumidores son necesariamente parte del bien común; es un criterio racional y de aplicación general, ya que nace de la voluntad y de las necesidades de la humanidad, que no comprende a un grupo social determinado; con un fin determinado, sino a las generalidades ya que la inalteración del orden social, es lo que hace que los grupos humanos vivan en completa armonía.

## **SEGURIDAD JURÍDICA.**

Seguridad Jurídica, concepto: " el conjunto de condiciones sociales de carácter jurídico que garantizan la situación personal de cada uno de los miembros de la comunidad". <sup>12</sup>

"Delos.- la seguridad es la garantía dada al individuo de que su persona, sus bienes y sus derechos no serán objetos de ataques violentos o que, si éstos llegan a producirse, le serán asegurados por la sociedad, protección y reparación. en otros términos, está en seguridad aquel (individuo en el Estado, Estado en la comunidad internacional) que tiene la garantía de que su situación no será modificada sino por procedimientos societarios y, por consecuencia regulares -- conforme a la regla-- y legítimos --conforme a la lex--." <sup>13</sup>

Nuestro sistema de derecho recoge el pensamiento que expresa Delos, muestra de ello, son los artículos 16 y 17 de nuestra Constitución Federal, que

---

<sup>12</sup> op, cit. pág. 17.

<sup>13</sup> Cita que aparece en la obra Lecciones de Filosofía del Derecho. Preciado Hernández Rafael. Pág 225

establecen, en otros términos, pero con el mismo significado, la invulnerabilidad de los derechos (personales, individuales y sociales) de las personas, los cuales no podrán ser objeto de violación y en caso de serlo serán susceptibles de reparación. En resumen el conjunto de condiciones sociales de carácter jurídico, garantías, de los derechos y obligaciones de individuo, los encontramos en la CONSTITUCIÓN y fundamentalmente en el capítulo primero de las Garantías Individuales, así como en sus diversas reglamentaciones secundarias

Siguiendo ese mismo orden de ideas, como reglamentaria del artículo 90 constitucional, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, encomienda a la Secretaría de Comercio, establecer y desarrollar normas oficiales en materia de consumo y de esta manera y dadas las necesidades políticas y sociales por las que atraviesa el país y principalmente la sociedad consumidora, surge como una imperiosa necesidad la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuyo objetivo es la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, procurando una sana práctica comercial. Y corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor hacer que dichos objetivos lleguen a la consumación de una sana administración de la justicia, a través de dicho órgano.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, debe ser un instrumento para proteger los derechos de los consumidores, uno de sus fines capitales. Así pues, el conjunto de normas contenidas en la referida reglamentación, esta basada en los principios de justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica,

Los valores ético-jurídicos que dan origen a toda institución de derecho, como norma jurídica o como órgano encargado de la aplicabilidad del derecho se encuentran vinculados e interrelacionados entre sí, pues no podemos hablar de justicia, sin referirnos a la equidad, a la seguridad jurídica y bien común. Esta interrelación es la que proporciona un orden social eficaz y justo. Al respecto se refiere GARCÍA MAYNES EDUARDO. <sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL DERECHO, García Maynez Eduardo, Editorial Porrúa, S. A., 1984. pág. 378.

"La seguridad jurídica demanda que los jueces llamados a resolver una controversia, cumplan su cometido aplicando con la mayor fidelidad posible los preceptos de la ley escrita; pero cuando en un determinado caso no hay ley aplicable y se han agotado los recursos que brinda la Interpretación, la justicia exige, y el derecho positivo permite, que el juzgador se inspire en criterios de equidad, ya que no está autorizado para abstenerse de resolver las contiendas. La seguridad jurídica no sufre mengua con ello, pues la armonía que debe existir en todo sistema, impide al intérprete dictar una resolución contraria a los textos legales. El orden jurídico no se agota o resume en una serie de normas de general observancia, y conviene tener presente que al lado de las leyes, dicho mejor, subordinado a ellas y por ellas condicionado, aparecen los actos jurídicos en su infinita variedad y multiplicidad. Siendo las resoluciones judiciales aplicación de normas de carácter general, y teniendo a la vez, relativamente a sus consecuencias, la categoría de auténticas normas (individualizadas o especiales, según la terminología de los juristas de la Escuela de Viena), deben estar en armonía con los preceptos generales. La aplicación del criterio de equidad, en los casos en que existe una laguna en el derecho legislado, permite conciliar las exigencias de la justicia con las de la seguridad jurídica y, gracias a la restricción que arriba apuntamos, hace posible la realización plena de otro de los postulados capitales de la vida del derecho, a saber: la coherencia y unidad armónica de cada sistema."

El ser humano por razones ontológicas no vive en completa armonía dentro de una sociedad, como consecuencia de esa inadaptabilidad surge la necesidad de garantizar los derechos y obligaciones del individuo a través de la norma jurídica.

"Las normas jurídicas son significativas de forma de conducta. Como los hombres no vivimos espontáneamente con buena conducta, hay este sistema coactivo que establece modos aproximados de buenas relaciones de conducta; pero esas buenas relaciones de conducta establecidas por las normas son variables, y se renuevan con el propósito de mejorar la vida social."<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> FILOSOFÍA DEL DERECHO, Terán Juan Manuel. Editorial Porrúa, S. A. México 1974. pág. 62.

Luego en las relaciones de consumo, al existir una violación a las disposiciones de orden público e interés social que consagra la Ley Federal de Protección al Consumidor. El consumidor podrá hacer uso del derecho de petición para reclamar su derecho, en virtud de que el artículo 17 en su primer párrafo establece: "Ninguna persona podrá hacerse justicia por si misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho": En caso contrario, se alteraría invariablemente el orden social, haciendo que las instituciones de derecho, no cumplan con los fines que le dan origen.

### **CAPITULO III**

#### **FINES ÉTICO-JURÍDICOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

- a) FIGURA ÉTICO-JURÍDICA DE LA OPORTUNIDAD DEL LITIGIO.**
- b) AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN Y LOS DEBERES ÉTICOS  
LAS PARTES.**
- c) EL OFRECIMIENTO Y ADMISIÓN DE PRUEBAS Y EL DEBER  
DE LA PROFECO DE CONOCER A FONDO PARA RESOLVER LOS  
CONFLICTOS**
- d) LA FUERZA ÉTICO-JURÍDICA DE LA RESOLUCIÓN  
ADMINISTRATIVA**

## **FIGURA ÉTICO-JURÍDICA DE LA OPORTUNIDAD DEL LITIGIO.**

El fin de la actividad de la Procuraduría Federal del Consumidor es realizar la justicia por medio del derecho, pero sólo podremos alcanzar dicho perfeccionamiento mediante el orden y la seguridad jurídica que se proporciona al individuo mediante los procedimientos establecidos en las diferentes legislaciones, llámense civil, penal o administrativa.

Podemos decir que la abogacía es un arte, el arte de conocer y aplicar el derecho. "Desempeñar una profesión es el ejercicio de un derecho y el cumplimiento de un deber, es recorrer el camino que hemos escogido para servir a los demás. Por eso tanto la elección como el ejercicio de una profesión deben ser libres, porque un derecho fundamental del hombre, no escrito, pero implícito en los Códigos, es el cumplir con su deber" <sup>16</sup>.

Existen diversos tratados o códigos de ética profesional que pretenden ser las directrices de los abogados, en lo personal me inclino por el del maestro EDUARDO J. COUTURE, y que de algún modo, debemos de tenerlos siempre presentes en la práctica de nuestra profesión.

A continuación me permito transcribir el decálogo del abogado <sup>17</sup>, que si te pueden servir para descubrir lo hermoso que resulta el ejercicio de la abogacía, me sentiré satisfecha, por haber contribuido en tú formación etico-profesional, pero más aún por el hecho de haber leído el presente trabajo:

---

<sup>16</sup> INTRODUCCION A LA ETICA PROFESIONAL DEL ABOGADO, Campillo Sainz José., Editorial Porrúa, S.A., México, 1992. pag.27.

<sup>17</sup> op. cit. pág. 37

## **ESTUDIA.**

El derecho se transforma constantemente. Si no sigues sus pasos serás cada día un poco menos abogado.

## **PIENSA.**

El derecho se aprende estudiando pero se ejerce pensando.

## **LUCHA.**

Tú deber es luchar por el derecho; pero el día en que encuentres en conflicto el Derecho con la Justicia, lucha por la Justicia.

## **TRABAJA.**

La abogacía es una ardua fatiga puesta al servicio de la justicia.

## **SE LEAL.**

Leal para con tu cliente, al que no debes abandonar hasta que comprendas que es indigno de ti. Leal para con el adversario, aun cuando el sea desleal contigo. Leal para con el juez que ignora los hechos y debe confiar en lo que tú le dices y que, en cuanto al Derecho, alguna que otra vez debe confiar en el que tú invocas.

## **TOLERA.**

Tolera la verdad ajena en la misma medida que quieres que sea tolerada la tuya.

## **TEN FE.**

Ten fe en el Derecho como el mejor instrumento para la convivencia humana, en la justicia como destino normal del derecho; en la paz, como substitutivo bondadoso de la justicia. y sobre todo ten fe en la libertad sin la cual no hay derecho, ni justicia, ni paz.

## **TEN PACIENCIA.**

En el derecho, el tiempo se venga de las cosas que se hacen sin su colaboración.

## **OLVIDA.**

La abogacía es una lucha de pasiones. Si en cada batalla vas cargando tú alma de rencor, llegara el día en que la vida será imposible para ti. Concluido el combate, olvida tan pronta tú victoria como tú derrota.

## **AMA TU PROFESIÓN.**

Trata de considerar la abogacía de tal manera que el día en que tú hijo te pida consejo sobre su destino, consideres un honor para ti proponerle que se haga abogado.

Después de este breve espacio de ética profesional y, entrando en materia: Toda contienda judicial se da a través de un proceso que se ventila ante las instituciones de derecho creadas expreso para ese fin.

Algunos tratadistas consideran que existe diferencia entre lo que es un proceso y un procedimiento, pero la gran mayoría coincide en definir:

**PROCESO.-** Se debe entender como el conjunto de acontecimientos jurídicos que se dan en el tiempo y que guardan una relación entre si.

**PROCEDIMIENTO.-** Lo podemos definir como la forma en que ha de desarrollarse un proceso.

Existen diferentes acepciones acerca de lo que debemos entender por procedimiento administrativo, las que a criterio muy personal considero las más completas son:

La de Eduardo Pallares, que establece que el proceso administrativo es aquel en que la administración pública es parte, y concierne a la aplicación de las leyes administrativas, por lo cual los intereses que en él se ventilan son de orden público ya que afectan directamente al Estado.

La de Miguel Acosta Romero, quien define al procedimiento administrativo como todo el conjunto de actos señalados en la ley, para la producción del acto administrativo (procedimiento previo), así como la ejecución voluntaria y la ejecución forzosa, ya sea interna o externa.

Toda contienda judicial o administrativa, presupone un problema en derecho positivo y para resolverlo se tendrá que recurrir a la legislación vigente, luego entonces la violación a disposición expresa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, implica la actividad del órgano administrativo Procuraduría Federal del Consumidor, para conocer y resolver dicho conflicto mediante los procedimientos establecidos en el mismo ordenamiento legal.

Nuestra Nación como todo país civilizado cuenta con un sistema de derecho positivo recopilado en la Ley suprema, la Constitución, y es precisamente el artículo 17 el que determina el derecho que asiste a los gobernados de recurrir a los tribunales previamente establecidos para reclamar sus derechos, procurando la seguridad jurídica, como una finalidad del derecho.

Si bien es cierto que los particulares tienen el derecho de reclamar lo que según ellos conforme a derecho les corresponde, también lo es, que no lo pueden hacer de mutuo propio, pues implicaría una alteración al orden social establecido en un sistema de derecho como el nuestro, si consideramos al derecho, como el instrumento necesario para la convivencia humana.

La naturaleza jurídica del procedimiento administrativo ante la Procuraduría Federal del Consumidor es de carácter conciliatorio, toda vez que la autoridad administrativa carece de facultades para requerir al proveedor el cumplimiento de las prestaciones que reclama un consumidor o quejoso cuando le han sido vulnerados sus derechos, ya que de hacerlo invadiría la esfera de los órganos jurisdiccionales, amén de crear un desorden social. Dada esta calidad del procedimiento administrativo, sólo se podrán hacer cumplir las resoluciones que emita la propia autoridad a través de una sanción de tipo pecuniario, consistente en una multa o mediante una clausura en casos extremos.

Ahora bien, el derecho procesal administrativo se consolida en el derecho procesal civil, como una estructura plenamente autónoma, su misión no es realizar los fines que el derecho administrativo se propone, sino aquellas que el derecho procesal genéricamente se asigna.

Un proceso administrativo es una institución afín a cualquier otro ente judicial, singularizado tan sólo porque los temas sobre que recae plantean lógicamente problemas referentes a la administración.

Ya en el capítulo anterior analizamos los valores ético-jurídicos que fundamentan las acciones de la Procuraduría Federal del consumidor, esto es, la justicia, la equidad, el bien común y la seguridad jurídica. En el presente capítulo nos ocuparemos de establecer y determinar como llega el derecho positivo Mexicano a la aplicación de estos valores en la práctica jurídica; partiendo de la oportunidad que se da a las partes de concurrir ante dicha Institución a defender sus derechos, mediante un litigio.

**El derecho es sin duda el eje sobre el cual giran todas las sociedades civilizadas del mundo, y todas y cada una de ellas establecen procesos societarios, basados de alguna forma en los postulados básicos referidos en el párrafo anterior. Ahora bien, la Seguridad Jurídica como uno de los postulados básicos del derecho, concibe como garantía al gobernado el acudir al órgano jurisdiccional o administrativo para reclamar sus derechos, (pues como quedó de manifiesto "nadie puede hacerse justicia por sí mismo"); en tratándose del tema que nos ocupa, la queja, es considerada como el medio idóneo para que el consumidor reclame sus derechos.**

**En ese mismo orden de ideas y desde el punto de vista técnico la queja es el primer acto de ejercicio de la acción, por medio del cual el particular se encuentra ante el órgano administrativo o judicial provocando su actividad jurisdiccional para que se aboque al conocimiento del caso concreto, cuando ve vulnerados sus derechos por un proveedor o prestador de servicios.(formulario pág. I)**

**La queja la podríamos definir como el acto procesal verbal o escrito, por el cual una persona, llamada consumidor, pone en actividad al órgano administrativo (Procuraduría Federal del Consumidor), con el fin de reclamar de otro llamado proveedor, la violación a sus derechos consagrados en la Ley Federal de Protección al Consumidor.**

**En el concepto propuesto encontramos diversos elementos a saber:**

**Como acto procesal , pues da origen al proceso,**

**Los sujetos que intervienen, o partes en el proceso, como la persona física o moral que en relación con la cuestión principal en conflicto.**

**Las personas morales, son aquellas que están reconocidas por la ley como entes jurídicos, capaces de adquirir y ejercer derecho y obligaciones, artículos 25, 26, y 27 del Código Civil.**

**Tanto las personas físicas como morales, pueden presentar queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ya por sí o por interpósita persona, que acredite su personalidad con documento acrediticio para el efecto.**

**La queja puede ser verbal o escrita puesto que así lo expresa la propia ley.**

**El objeto es poner en actividad al órgano jurisdiccional o administrativo, dado, para que en el ejercicio de su jurisdicción adecue la norma jurídica general al caso concreto**

**El proceso administrativo es a petición de parte.**

**Así pues la queja se encuentra condicionada a estos requisitos, y la falta de alguno de ellos, podría llevar a la inoperancia de la queja**

**No obstante de que se trate de un procedimiento administrativo, al cual la practica jurídica le ha restado importancia, los abogados debemos poner toda nuestra capacidad, talento, energía y pericia al representar a un cliente ante dicha autoridad. De aquí que sea imprescindible conocer las acepciones o definiciones que forman parte medular de los procedimientos administrativos ante la Procuraduría Federal del Consumidor.**

**Consumidor.- "Quien contrata para su utilización, la adquisición, uso y disfrute de bienes o la prestación de servicios, de tal manera que la persona física o moral que realiza la compra de bienes o servicios para obtener algún provecho pecuniario por medio del comercio, y no para su uso, no sólo puede ser considerado como consumidor, ya que su intervención tiene lugar en una fase del procedimiento económico cuyo objetivo final es hacer llegar los bienes o servicios a quienes están destinados. Por lo tanto la Procuraduría Federal del Consumidor,**

carece de competencia para resolver una controversia que no le fue planteada por un consumidor sino, en realidad por un comerciante".<sup>18</sup>

**Consumidor.-** Lo define la fracción primera del artículo 2º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, como la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.

Este concepto, aunque muy sencillo, es de vital importancia, dado que sobre este consumidor o quejoso descansa toda la institución de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues todos los miembros de una comunidad son necesariamente consumidores. Y dado que el derecho persigue el bienestar común de las mayorías resulta trascendental que las normas jurídicas que dan origen a esta institución, descansen en los principios ético jurídicos de justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica, puesto que un legislador al crear normas justas para las mayorías, estará siempre procurando el bien común, creando un estado de seguridad, para los miembros de esa comunidad.

**Proveedor.-** La fracción segunda del precepto legal antes citado lo define como la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

La Ley Federal de Protección al Consumidor en su parte adjetiva, enumera en el artículo 99 los requisitos legales que debe contener una queja, y son:

I.- Nombre y domicilio del reclamante;

#### COMENTARIO:

Quando se trate de persona física el nombre deberá escribirse completo, esto es con apellidos y para el caso de promover en representación de, anexar el

<sup>18</sup> LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR COMENTADA Ovalle Favela

documento que acredite el mandato (carta poder o poder notarial) que lo faculte para tal efecto; en tratándose de persona moral y por carecer de sustantividad, pueden ocurrir a proceso por quien tenga facultades para adquirir derechos y obligaciones en su nombre, quienes al igual que las personas morales deberán acreditar su personalidad con documento fehaciente.

Por lo que respecta al domicilio, en este concepto existe una laguna en la ley, pues el legislador omite precisar a que tipo de domicilio se refiere, si al de residencia habitual, domicilio legal o aquel que sirva para oír y recibir notificaciones. En nuestro concepto se refiere al domicilio residencial o habitual, que está íntimamente relacionado con la cuestión de competencia que establece el artículo 100 de la propia ley en comento y que más adelante estudiaremos.

II.- Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración sucinta de los hechos;

#### COMENTARIO:

Quizás uno de los requisitos más importantes de la queja, desde el punto de vista ético y jurídico es la descripción del bien que se reclama y la narración de los hechos que le dan origen; decimos desde el punto de vista ético jurídico, porque tal reclamación debe estar basada en la razón y la justicia, las que son valores éticos, que adquieren relevancia cuando se analizan en el campo jurídico, así pues, una reclamación que carece de razón, no puede ser justa. Luego entonces, en un sistema basado en el derecho, por regla, la razón en la que se funda la reclamación, es congruente con los hechos, que exige la ley, sean numerados y narrados con claridad. Aún así, considerando que una reclamación que es jurídicamente inatendible, puede ser discernida en un proceso.

He aquí, que tan importante resulta el cuarto mandamiento del abogado, al que se refiere el maestro COUTURE en su decálogo, al referirse que el deber del

abogado es luchar por el derecho, pero el día en que se encuentre en conflicto el derecho con la justicia, se debe luchar por la justicia.

"Así en todo. La pugna entre lo legal y lo justo no es invención de novelistas y dramaturgos, sino producto vivo de la realidad. El abogado debe estar bien apercibido para servir lo segundo aunque haya de desdeñar lo primero. Y esto no es estudio sino sensación." <sup>19</sup>

La descripción a que nos referimos en párrafos anteriores, debe ser clara y precisa en cuanto a los hechos que fundan la reclamación, señalando circunstancias de modo, tiempo y lugar, a efecto de no dejar en estado de indefensión a la contraparte.

III.- Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto el que proporcione el quejoso.

#### COMENTARIO:

Lo anterior es con el objeto de que se puedan llevar a cabo aquellas notificaciones que la ley exige, sean personales, amén de hacer que la justicia sea pronta, facilitando las diligencias de emplazamiento y notificación, además evitaremos posibles nulidades.

---

<sup>19</sup>EL ALMA DE LA TOGA Ossorio Angel .Ex-Decano del Colegio de abogados de Madrid pág. 33.

## **AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN Y LOS DEBERES ÉTICOS COMUNES A LAS PARTES.**

Atendiendo a la naturaleza jurídica de la conciliación, podemos decir que esta es la avenencia entre las partes en relación a un derecho, y que por su acuerdo de voluntades ponen fin a su situación antagónica.

Nuestro sistema jurídico ha restado importancia a esta institución, más sin embargo, es la parte medular de diversos procesos, tal es el caso en materia del trabajo, en donde la conciliación, resulta requisito indispensable para el arbitraje laboral; en materia de consumo, no se puede iniciar otro procedimiento de los establecidos en la legislación que tutela los derechos de los consumidores, sin antes agotar dicha instancia; e incluso, los juzgadores en los procesos judiciales, exhortan a las partes para avenir diferencias a través de la conciliación.

La Procuraduría Federal del Consumidor, como autoridad administrativa, surge de la necesidad de los consumidores de escasos recursos, y que no pueden cubrir los servicios profesionales de un abogado, para reclamar sus derechos. Surge como una autoridad meramente conciliadora, puesto que no se le otorgan facultades para juzgar sobre la procedencia de la acción o derecho reclamado. Pero no basta darle el carácter de autoridad conciliadora, sino que su actuar debe ser más profundo, debe ir encaminado a procurar la justicia, que solo se podrá obtener mediante un resultado benéfico de aquellos que sometieron sus diferencias al actuar de dicha institución. Pues en nada beneficia al consumidor, el sancionar a un proveedor, por el hecho de haber violado la ley en su perjuicio, más bien, le interesa ver satisfecha su reclamación, motivo que lo llevó a las instituciones encargadas de administrar justicia.

La audiencia de conciliación, desde el punto de vista de la pragmática jurídica o práctica forense, es un acto procesal, encaminado a lograr la conciliación

entre las partes que someten sus diferencias al órgano jurisdiccional o administrativo, en este tema en particular.

Al efecto, para que se pueda desarrollar la audiencia conforme a lo estatuido por la propia ley, es menester verificar los requisitos establecidos en ésta y que se citan a continuación:

Después del análisis y valoración de la queja, corresponde a la autoridad señalar día y hora para la audiencia de conciliación respectiva, hecho lo cual, notificara al presunto infractor, dentro de los quince días hábiles siguientes corriéndole traslado de la queja y de los documentos exhibidos como base de la acción, con la finalidad de que de contestación a la queja, mediante su escrito de informe. (formulario pág. III)

Esta notificación tendrá como finalidad hacerle saber al proveedor el día y hora que deberá comparecer ante dicha autoridad y presentar su informe por escrito, haciendo referencia a cada uno de los hechos controvertidos.

La relación entre el mandamiento jurídico que implica la notificación, y sus consecuencias, son siempre establecidas por las normas. Por un lado tenemos el mandamiento jurídico que puede o no ser obedecido por el particular y, por el otro, que tiene que ver con la coercitividad del derecho dado que la autoridad está facultada para aplicar las medidas de apremio que la propia ley establece para hacer cumplir su mandato.

Cumplimentado el requisito de procevilidad la autoridad tiene el deber imprescriptible de exhortar a las partes para dirimir sus diferencias. Debemos entender que el avenimiento a que nos referimos, no es específicamente la mención lisa y llana de lo establecido en la norma jurídica, sino mas bien proponer alternativas a los contendientes sin vulnerar sus derechos.

**En síntesis, la conciliación se refiere, que el conciliador sea una persona capaz de proponer alternativas a los contendientes para dirimir sus controversias. Por lo que para cumplir con este cometido es un deber de la autoridad el estudio a fondo del conflicto planteado para poder en su momento preparar y ofrecer dichas alternativas.**

**Algunas recomendaciones que se deberán observar al momento de rendir el informe ante la autoridad administrativa.**

**Precisar el nombre completo y correcto del consumidor o de la persona o personas que promueven en su contra;**

**Cerciorarse de que el número del expediente sea el correcto;**

**Señalar domicilio para oír y recibir notificaciones, que de igual forma servirá para que le surtan estas sus efectos conforme a derecho.**

**Contestar todos y cada uno de los hechos y;**

**Precisar la personalidad con que se promueve y presentar el documento que lo acredite.**

**No existen reglas o modelos a seguir para rendir el informe a que nos referimos, pero es importante que se siga un orden cronológico y sobre todo contestar todos y cada uno de los hechos motivo de la queja de forma sucesiva afirmándolos, negándolos o en su caso aclarándolos. Es conveniente señalar, que**

por tratarse de un proceso administrativo cuya finalidad es procurar la conciliación entre las partes que integran el proceso, o en su defecto iniciar el procedimiento por infracciones a la Ley, en esas consideraciones no es procedente la reconvencción por no tratarse de una demanda de carácter judicial.

En esta audiencia y, entendiendo a la naturaleza jurídica de la misma como acto procesal, se exhortará a las partes para que lleguen a una solución pacífica de sus diferencias. (formulario pág. III)

En este momento del procedimiento se nos presentan tres alternativas a seguir:

**PRIMERA.-** En el caso de que las partes lleguen a una conciliación, esto es, que mediante a su acuerdo de voluntades hayan optado en poner fin a sus diferencias. La Procuraduría realizará el convenio respectivo, en donde tanto el proveedor como el consumidor quedaran obligados recíprocamente a cumplir con lo pactado, elevándose este convenio a la categoría de laudo y tendrá el carácter de cosa juzgada. Así pues, tenemos que el convenio a que nos referimos, primero: puede cumplimentarse en ese momento; segundo se otorga a los obligados un término para cumplimentarlo, no sin antes garantizar el referido cumplimiento con medidas de apremio. La imperatividad de la norma jurídica se aprecia con exactitud en el anterior ejemplo, mientras que la norma moral no resulta ser imperativa es un concepto subjetivo. En atención al carácter que otorga la ley a los convenios celebrados ante su presencia, los mismos se podrán hacer efectivos en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, pues así lo dispone el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**SEGUNDA.-** Cuando existan controversia entre las partes, y no siendo posible avenir sus intereses, se les exhortará para que de común acuerdo designes como árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor, ya sea en amigable composición o en estricto derecho.(formulario pág. VI)

Su fundamento legal lo encontramos en los artículos 117 y 118 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Existe también un fundamento ético y filosófico. Hemos dicho que los principios morales son la base de los principios jurídicos cuando adquieren relevancia para la sociedad, por consiguiente, el hecho, de que las partes que intervienen en un litigio sometan sus diferencias a un tercero que sin ser autoridad pueda resolverlas, no es otra cosa que el ideal de una sociedad basada en la sana convivencia humana, permitiendo en ese orden social la intervención de un tercero común a las partes y quizás, quien pueda resolver con mayor acierto tal diferencia de una forma sencilla, haciendo la justicia más expedita.

Poco se habla del arbitraje y el juicio arbitral, fuera de otra rama del derecho que no sea la laboral.

No apartándonos de la estructura del presente trabajo, determinamos hacer la distinción entre lo que resulta ser el compromiso arbitral y el arbitraje como juicio. El compromiso arbitral es un contrato por el cual dos o más personas someten sus contiendas presentes o futuras a la decisión de un tercero, quien resolverá en amigable composición o en estricto derecho.

**CARACTERÍSTICAS DEL COMPROMISO ARBITRAL:**

**Es bilateral, porque se requiere de dos o más personas en conflicto, para las cuales crea derechos y obligaciones.**

**Oneroso, porque genera derechos y obligaciones para las partes**

**Conmutativo, dado que las prestaciones son ciertas y determinadas**

**Consensual, porque se perfecciona por el mero consentimiento de las partes desde el momento en que se manifiesta su voluntad de designar a un tercero para solucionar sus conflictos, ya sea en amigable composición o en estricto derecho**

**Accesorio, dado que para su existencia requiere de una obligación principal.**

**Toda vez de que el compromiso arbitral resulta ser un contrato, para su existencia y validez, requiere de los mismos elementos de todo contrato consentimiento, capacidad, objeto y forma.**

#### **OBJETO DEL COMPROMISO ARBITRAL:**

**El compromiso obliga a las partes a someter sus conflictos a la solución de un juicio arbitral (en amigable composición o en estricto derecho);**

**Determinar la forma y reglas de tramitación del juicio arbitral;**

**El nombrar árbitro o en su caso la forma de designarlo;**

**Señalar tiempo y lugar en que haya de tramitarse y resolverse el procedimiento arbitral.**

**El compromiso arbitral obliga a las partes a pasar por lo resuelto en el laudo, salvo los recursos que tuviere que hacer valer.**

**Partiendo de la definición, el compromiso arbitral puede celebrarse antes de un juicio, durante éste y después de sentenciado. Solo en sentencia ejecutoriada no tendrá lugar el compromiso arbitral, salvo pacto en contrario.**

**El arbitraje como juicio o procedimiento, es la facultad que confieren los litigantes a un tercero (persona o institución) sin autoridad judicial para conocer y resolver sobre sus controversia. Hemos dicho que puede ser en estricto derecho o en amigable composición.**

**La legislación actual no establece reglas ni requisitos para ser árbitro, por lo que puede ser cualquier persona o institución. Al respecto debemos diferenciar entre el amigable componedor y el árbitro, por un lado el amigable componedor es la persona o institución que sin sujetares a reglas decide una controversia en base a su buen sentido, leal saber y entender. El árbitro, en cambio, por ser la persona e institución encargada de resolver una diferencia en estricto derecho con base en ciertas reglas que las partes fijan, ha de ser indiscutiblemente un letrado. Quien dada su capacidad y conocimiento, estará en facultad de emitir una resolución más apegada a la realidad histórica y jurídica de los hechos que le dieron origen.**

**La jurisdicción con que ejercen las funciones los árbitros en uno u otro caso es delegada por la ley y se encuentra limitada en cuanto a la emisión del laudo, ya que su cumplimiento está subordinado a los órganos jurisdiccionales.**

**Ya para finalizar diremos que laudo, es la resolución que emiten o pronuncian los árbitros o amigables componedores en los conflictos que le fueron sometidos voluntariamente por las partes y, que tienen el carácter de sentencia ejecutoria elevada a la categoría de cosa juzgada, una vez agotados los recursos para su revocación.**

**TERCERA.- Cuando no exista conciliación y las partes no se hayan sometido al arbitraje en cualquiera de sus dos formas, la autoridad analizará los hechos**

motivo de la reclamación y determinará si existe posible violación a algún precepto establecido en la Ley, por lo que dejará a salvo los derechos de las partes y dará inicio el procedimiento por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, otorgándole al presunto infractor un término de diez días hábiles para que ofrezca pruebas.(formulario pág. XII)

El principio general de que nadie puede hacerse justicia por sí mismo, lleva al individuo a ocurrir ante las autoridades u órganos encargados de administrar justicia para reclamar sus derechos.

Corresponde pues al abogado, en esa gran tarea que se le encomendó, poner sus conocimientos y capacidades al servicio de las causas justas, ¿ y cómo ha de hacerlo? he aquí su deber inatendible de asesorar y representar a quien se ha acercado a él.

Los deberes de las partes, son deberes relacionados con el ejercicio de la profesión, ya sea representando al cliente o como autoridad encargada de administrarla. La práctica de la abogacía, no es una práctica más de cualquier profesión, claro está, no se menosprecia ninguna, pero el ejercicio de nuestra profesión resulta tan importante puesto que el individuo pone en nuestras manos su patrimonio, su libertad y la vida entre otros valores . De aquí que los deberes que asisten a las partes para reclamar lo que ellos creen es justo, lo sometan al buen juicio de, quien tiene el deber ético de orientarlos y hacerles saber si lo que reclaman es lo justo o lo injusto, pues quien mejor que nosotros sabemos y entendemos el derecho y los fines que persigue.

El derecho tiende a lograr la convivencia humana, mediante los procedimientos societarios. Dentro de estos procedimientos, llamémosle hoy conciliatorio, se aprecian diversos deberes ético-jurídicos, que asisten a las partes y que están obligados a observar y cumplir. Así pues el diccionario define por deber aquello a lo que uno esta obligado por la moral o el derecho.

**La Procuraduría Federal del Consumidor como tutora de los derechos de los consumidores, en dicho momento tiene el deber de prestar su actividad jurisdiccional;**

**El de realizar todos aquellos actos encaminados a la emisión de la resolución administrativa; y**

**El deber de asumir un criterio de imparcialidad, ya que postula como uno de sus principios en su artículo primero el de la equidad, y solo se puede ser equitativo siendo imparcial.**

**Así mismo y dentro de este momento procesal, se pueden observar ciertos deberes éticos comunes a las partes y que los podemos numerar de la siguiente manera:**

**PRIMERO.- Lo ético del negocio, basado en la razón que asiste a quien reclama la violación de un derecho jurídicamente tutelado, pues resulta injusto pretender causas deshonestas, y más deshonesto defenderlas; lo que nos llevaría invariablemente a una inestabilidad social, contraviniendo los postulados del derecho.**

**SEGUNDO.- La veracidad, debe estar sustentada en documentos, hechos u acontecimientos que deben ser tales, que no quede duda en cuanto a su autenticidad. Pues no hay principio moral más importante que la lealtad con uno mismo, con el contrario y con la autoridad quien confía en los hechos que se le plantearon.**

**TERCERO.- El de comparecer libre y voluntariamente a la audiencia, ya que esta se encuentra fundamentada en el derecho de petición que como garantía individual concede nuestra carta magna.**

**CUARTA.-** Considerar a la Procuraduría Federal del Consumidor como el órgano encargado de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, pues con ese fin, fue dotada de funciones y atribuciones que consagran dichos postulados.

**QUINTA.-** La de manifestar libremente sus propuestas conciliatorias.

**SEXTA.-** Cumplir con las obligaciones que hubieren adquirido de manera voluntaria en aras del bien común.

**SÉPTIMA.-** El deber de sujetarse a las consecuencias del ejercicio de la actividad jurisdiccional, mediante su participación en la relación procesal que lleva invariablemente a la emisión de la resolución administrativa.

### **OFRECIMIENTO Y ADMISIÓN DE PRUEBAS Y EL DEBER DE LA P.F.C. DE CONOCER A FONDO PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS.**

El problema de lo ético y lo jurídico en cuanto a la aplicación de la norma al caso concreto en ocasiones es uno de los grandes problemas a que se enfrenta la filosofía y el derecho. La oposición entre legalidad y moralidad puede ser resuelta mediante los medios de convicción que aportan las partes en un juicio, conocidos como pruebas.

Este antagonismo, en la tesis que sustentamos, en cuanto a que las pruebas son el medio idóneo para llegar a lo justo legal y moral se basa en los siguientes razonamientos.

El derecho positivo está sustentado en el conjunto de normas que por regla general tiene su origen en los principios filosóficos de justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica. Luego entonces un conjunto de normas basadas en tales principios, no pueden ser inmorales, puesto que la filosofía del derecho reconoce estos valores en mayor o menor grado de importancia.

En ese orden de ideas, y si bien es cierto que lo moral y lo jurídico en ocasiones constituyen una situación de antagonismo, no menos cierto es que una no puede existir sin la otra. Una sociedad sin un sistema jurídico sería una sociedad conflictiva y carente de valores morales, en donde la ley del Talión y la del más fuerte, estarían siempre vigentes y por ende los valores morales serían relegados a un segundo término. Y por el contrario, si una sociedad no basa sus normas en los valores morales que rigen al actuar del ser humano, estaríamos dentro de la ilegalidad e inmoralidad que sostiene la filosofía del derecho.

En principio, habíamos citado que es deber de las partes la veracidad, sustentada en documentos, hechos u acontecimientos tales, que no quede duda en cuanto a su autenticidad y certidumbre y corresponde a las partes mediante las pruebas acreditar su veracidad sustentada.

En el mundo del derecho, son infinitas las acepciones en cuanto a la prueba se refiere. Eduardo Pallares<sup>20</sup>, define a la prueba judicial, como aquella que se lleva a cabo ante los órganos jurisdiccionales ya se trate de tribunales civiles, penales, de orden administrativo, juntas de conciliación y arbitraje etc. Consiste en actividades jurisdiccionales, promovidas por el juez o las partes que intervienen en el proceso, y que tienen por objeto producir un hecho o una cosa del cual se infiere la existencia o inexistencia de los hechos controvertidos.

---

<sup>20</sup> DICCIONARIO DE DERECHO PROCESAL CIVIL, Eduardo Pallares Editorial Porrúa, México 1984., pág. 662.

**Rafael de Pina .- Como la actividad procesal encaminada a la demostración de la existencia de un hecho o acto o de su inexistencia.** <sup>21</sup>

**Cipriano Gómez Lara.- La prueba es el acreditamiento, la verificación de los hechos aducidos por las partes.** <sup>22</sup>

**Humberto Briseño Sierra.- Más que referirse a la prueba habla de los medios de confirmación, clasificándolos en cuatro grupos;**

**Medios de Convicción, que simplemente inclinan el animo del juzgador hacia una afirmación inverificable por sí misma: confesión y testigos.**

**Medios de acreditamiento, que están representados por cosas materiales que contienen datos o expresiones significativas sobre actos o hechos jurídicos: documentos, monumentos, instrumentos y registros.**

**Medios de mostración, que implican que los objetos sean directamente mostrados al tribunal o juez y que esa experiencia directa permita el acontecimiento de los mismos; inspección judicial.**

**Medios de prueba, (propiamente dichos) que se limitan a ser los procedimientos de verificación técnica y científica de fenómenos naturales siguiendo las leyes causales a que estén sometidos, o sea, la producción eficiente de fenómenos con arreglo a sus propias leyes: pruebas científicas, periciales, técnicas.** <sup>23</sup>

**PRUEBA.- Es el acto procesal encaminado a demostrar la existencia o inexistencia de un hecho o la verdad o falsedad de una afirmación, creando certidumbre en la mente del juzgador.**

<sup>21</sup> DICCIONARIO DE DERECHO, Pina Rafael Editorial Porrúa México 1984., pág.404

<sup>22</sup> DERECHO PROCESAL CIVIL, Gómez Lara Cipriano, Colección textos Jurídicos Universitarios. Editorial Harla, México, 1994. pág. 105.

<sup>23</sup> Cita que aparece en la obra Derecho Procesal Civil, Gómez Lara Cipriano págs. 105 106.

**El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo el de sus excepciones, según lo dispuesto por el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, que no hay que olvidar es una legislación que se aplica en forma supletoria a la Ley del Consumidor. Existe como excepción a esta regla general, lo establecido por el numeral 79 del Código Federal en cita, en la que el juzgador goza de las más amplias facultades, para velarse de cualquier medio o persona para llegar al esclarecimiento de la verdad.**

**Diversos tratadista a clasificado a las pruebas y a manera de ejemplo se cita la contenida en el Diccionario de Derecho procesal Civil de Eduardo pallares:**

- a) Directas o inmediatas;**
- b) Indirectas o mediatas;**
- c) Reales y Personales;**
- d) Originales y derivadas;**
- e) Preconstituídas y por constituir;**
- f) Nominadas e innominadas;**
- g) Históricas y críticas;**
- h) Pertinentes e impertinentes;**
- i) Idóneas e ineficaces**
- j) Útiles e inútiles**
- k) Concurrentes y singulares;**
- l) Morales e inmorales**

**La acepción quizá más aceptada de lo que es justicia , es aquella que se refiere en dar a cada quien lo que le pertenece.**

**He aquí la finalidad del derecho en la práctica jurídica, si consideramos que el derecho tiene como fin la realización de la justicia. Cabe preguntarnos como llega el derecho a dar a cada quien lo que le pertenece.**

**Así pues, nuestro sistema de derecho positivo establece la carga de la prueba a cada una de las partes para acreditar su pretensión; pero la materia administrativa y en particular el procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor es la excepción a la regla, pues la carga de la prueba recae directamente en el proveedor o prestador del servicio, de aquí que lo justo pasa a ser injusto para el proveedor. Sin embargo podemos decir que es una apreciación falsa, pues en un conflicto no se trata el interés particular, sino el interés colectivo, atendiendo que individuo y sociedad no surgen de manera aislada sino que están interrelacionados y sin uno no puede existir lo otro.(formulario pág. XIII)**

**Surge aquí la interrogante ¿que deberá hacer la autoridad para conocer de fondo y resolver el conflicto que se le plantea?, esta interrogante, está presente en toda la etapa del proceso por infracciones a la ley. Para conocer la verdad debe producirse certidumbre en la mente de la autoridad y son los medios de prueba los que llevarán a la Procuraduría del Consumidor a conocer a fondo el conflicto para resolverlo.**

**Concluida la fase conciliatoria, y de observarse presunta violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se da inicio a lo que la Ley llama procedimiento por infracciones a la Ley, concediendo a las partes un término de días hábiles para ofrecer pruebas y haga las manifestaciones que crea convenientes; una vez admitidas las pruebas se deberá para el caso de ser necesario señalar día y hora para el desahogo de las que así lo requieran, hecho lo anterior, se le notificara al presunto infractor para que formule alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes. Es conveniente aclarar que el procedimiento administrativo que establece la Ley federal de protección al Consumidor se sujetará a las disposiciones establecidas por la propia Ley y se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles; de tal suerte, que las prueba que se reconocen están sujetas a lo dispuesto por dicho ordenamiento legal, y son:**

**LA CONFESIÓN.-** Que es el reconocimiento expreso o tácito, que hace una de las partes de hechos que le son propios, relativos a las cuestiones controvertidas y que le perjudican. No siempre la confesión es una declaración porque la tácita se funda en el silencio de la parte, o en el hecho de no asistir a la diligencia de posiciones o evadir una respuesta categórica.

**LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS.-** Son aquellos documentos que se encuentran revestidos de fe pública que tienen los funcionarios que los expiden.

**LOS DOCUMENTOS PRIVADOS.-** El que esta formado y expedido por los particulares.

**DICTÁMENES PERICIALES.-** Tienen lugar cuando son necesarios los conocimientos especiales en alguna ciencia o arte para poder resolver sobre la existencia o no existencia de los hechos del litigio.

**RECONOCIMIENTO O INSPECCIÓN JUDICIAL.-** Es el acto jurisdiccional que tiene por objeto que el juez tenga un conocimiento directo y sensible de alguna cosa o persona, relacionada con el litigio.

Un ejemplo concreto de esta prueba y dentro de la materia que nos ocupa son las visitas de inspección o verificación, que se realizan por personal adscrito a la procuraduría Federal del consumidor, quienes levantarán una acta, describiendo las circunstancias de modo tiempo y lugar en que se realizó la diligencia y respondiendo a las preguntas que le fueron formuladas.

**LOS TESTIGOS.-** Es toda persona que tiene conocimiento de los hechos controvertidos y que no es parte en el juicio respectivo.

**LAS FOTOGRAFÍAS, ESCRITOS Y NOTAS TAQUIGRAFIASE y en general, todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia.**

En relación a la admisión de pruebas es conveniente mencionar que aunque la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala que se admitirán las que se establecen en el Código Federal de Procedimientos Civiles, por regla general y para hacer más ágil el procedimiento que se ventila ante esta autoridad, en lo que refiere al procedimiento por infracciones a la Ley, se admiten solo las documentales, la instrumental de actuaciones y la presuncional, las cuales se desahogan por su propia y especial naturaleza.

Ahora bien cuando se habla del juicio arbitral, todas y cada una de las pruebas ofrecidas y admitidas son desahogadas.

La autoridad administrativa tendrá el deber ético y jurídico de analizar todas y cada una de las pruebas, a efecto de conocer a fondo sobre los hechos motivo de la controversia, valorándolas conjuntamente y no de forma aislada, debiendo sujetarse desde luego a las reglas de la lógica y la experiencia, ya que si bien es cierto que goza de las más amplias facultades para valorarlas no debe apartarse de estos principios, y de tal suerte estar en condiciones de emitir una resolución administrativa justa y conforme a derecho, cumpliendo con los principios de justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica que otorga la Constitución al gobernado.

La autoridad tendrá también la capacidad de valerse de cualquier documento, cosa, persona o medio para llegar al conocimiento de la verdad siempre y cuando no estén prohibidos por la Ley y tengan relación directa con los hechos.

El hecho de que el legislador haya creado reglas en cuanto a las pruebas, es con el propósito de evitar el ofrecimiento, admisión y desahogo de pruebas que resulten irrelevantes y que tienen como única finalidad eternizar los procesos, por lo que se iría en contra del principio de economía procesal.



## **LA FUERZA ÉTICO-JURÍDICA SOBRE LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA**

La resolución administrativa como todo acto de autoridad tiene un fundamento ético-jurídico, que descansa en los artículos 14 y 16 Constitucionales, reza el artículo 14 en su tercer párrafo "En los juicios del orden civil, la sentencia definitiva deberá ser conforme a la letra o a la interpretación jurídica de la ley, y a falta de esta se fundará en los principios generales del derecho", en el mismo orden el artículo 16 establece "Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles y posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento".

La resolución administrativa se refiere al acto que pone fin al proceso por infracciones a la ley que regula la Ley Federal de Protección al Consumidor.

"La resolución administrativa es un acto unilateral emitido por una Autoridad de la Administración Pública, con el fin de establecer situaciones jurídicas individualizados que crean derechos y obligaciones." <sup>24</sup>

Proponemos el siguiente concepto de resolución administrativa:

Resolución Administrativa el acto jurídico de la Autoridad Administrativa en la que se determina la violación a las disposiciones de orden público e interés social que tutelan los derechos de los consumidores y que consagra la Ley Federal de Protección al Consumidor.

---

<sup>24</sup> INTRODUCCION AL DERECHO POSITIVO MEXICANO, Delgado Espinosa. Editorial Limusa, S.A. de C.V., México, D. F. ,1996 pág. 83

**Elementos:**

**Es un acto jurídico dado que es una manifestación de la voluntad que impone al reo consecuencias jurídicas.**

**El derecho del consumidor que ha de ser de orden público e interés social.**

**Es potestativa de la Autoridad Administrativa (Procuraduría Federal del Consumidor) quien es la única Autoridad facultada para decir el derecho en cuanto a relaciones de consumo se refiere.**

**Debe existir una violación a disposición expresa de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Sin violación no hay sanción. Por lo que también la resolución puede ser no sancionadora.**

**Su objeto es determinar la existencia o inexistencia de la violación a la Ley.**

**Las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa crean en favor de los particulares derechos y obligaciones, a manera de ejemplo se crea un derecho en favor de un particular al otorgársele una concesión X . Por lo que se refiere a la segunda un ejemplo muy claro resulta la imposición de una multa al proveedor o prestador de un servicio por violación a la ley de defensa del consumidor.**

**La Procuraduría Federal del Consumidor para estar en condiciones de emitir la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento por infracciones a la ley. Por tanto es requisito que se tenga pleno conocimiento de todo lo actuado, al respecto deberá tomar en consideración todos y cada uno de los elementos que hayan aportado las partes durante el procedimiento, esto es, la queja, el informe, las manifestaciones de hecho y de derecho que hayan vertido las partes durante las audiencias de conciliación, así como los medios de prueba ofrecidos, admitidos y desahogados, con el fin de formarse un criterio amplio encaminado y dirigido a emitir una resolución justa y conforme a derecho, procurando en todo momento el bien común y la seguridad jurídica. (formulario pág. XV)**

La validez del acto jurídico, resolución administrativa debe estar constituida de acuerdo con las normas del derecho vigente, cuya validez dependerá de la concordancia entre los supuestos de hecho y de derecho aducidos por las partes y que dan nacimiento a ésta figura jurídica. Todos estos supuestos de hecho y de derecho, dan nacimiento aún conjunto de actos procesales, cuya obligación de la Autoridad encargada de la emisión de la resolución administrativa, es considerarlos en su totalidad y, estar en posibilidad de decir el derecho mediante sentencia.

"Entre la demanda y la sentencia hallamos, dentro del proceso, una serie más o menos complicada de actos, preparatorios al fallo. Pues éste no surge de improviso; el derecho procesal objetivo no permite que la sentencia sea dictada sino después de practicados una serie de actos tendientes a preparar la resolución. El fallo es el término natural de una secuela de actos ejecutados por las partes y los funcionarios judiciales. De este modo el derecho de acción o el derecho a sentencia desdóblase en una congerie de facultades o de poderes a los que corresponde otras tantas obligaciones de los órganos encargados de la función jurisdiccional. El actor ejerce varios poderes contenidos en el derecho de acción, desde la petición inicial hasta las alegaciones finales, y la provoca la practica de los correspondientes actos por parte de los funcionarios judiciales." <sup>25</sup>

La resolución administrativa exige al condenado una conducta de observancia obligatoria. El hombre como ser natural esta dotado de capacidad que lo encamina lógicamente a cumplir voluntariamente lo estatuido por la resolución pues es un ser pensante dotado de entendimiento. En caso contrario el cumplimiento a lo ordenado por la resolución administrativa puede consumarse coactivamente, que es la consecuencia jurídica por la falta de cumplimiento voluntaria, la coercibilidad del derecho.

Hemos dicho que el derecho no es un fin en si mismo sino un medio encaminado a realizar la justicia, la equidad, el bien común y la seguridad jurídica de una sociedad. Por eso decimos que la sanción o resolución administrativa, significa la consecuencia que tiene para el hombre su actividad cuando este

---

<sup>25</sup> Cita que aparece en la obra Introducción al estudio del Derecho, García Maynez Eduardo, pág. 248, Proceso Ordinarios Sumario, I, Dos Reis. pág. 150.

transgrede una norma imperativa, cuyo fundamento podríamos decir que es la justicia que tiene por objeto restablecer el orden perdido.

La naturaleza jurídica de la resolución, la entendemos como la decisión del órgano jurisdiccional a la violación de la Ley Federal del Consumidor. No es, necesariamente de carácter sancionador, pues esta puede ser desestimativa o premial como la llaman algunos tratadistas y que es aquella que absuelve al reo. De igual forma, en uno y otro caso la sentencia o resolución debe de cumplir con ciertas formalidades para ser válida.

Para que una resolución administrativa tenga fuerza ético-jurídica no obstante de haberse dictado conforme a la letra o a la interpretación jurídica de la ley, esta, deberá estar debidamente fundada y motivada.

Fundamentación, deber de legalidad que debe observar la autoridad emisora de la resolución que ha de ser con estricto apego a la norma legislada, entendiendo por fundamentación la expresión clara y precisa del precepto legal que en la especie sea aplicado al caso en concreto invocando las disposiciones legales que sirven de apoyo

Motivación, son las circunstancias especiales. razones particulares o causas inmediatas que se hayan tenido en consideración para la emisión del acto, y que dan certidumbre jurídica a las partes en cuanto al fallo emitido que concede o niega lo reclamado. Luego entonces, el juzgador deberá procurar la correcta adecuación entre los motivos aducidos y las normas aplicables, esto es que se actualice la hipótesis normativa.

A mayor abundamiento, la Suprema Corte de Justicia de la Nación establece en su jurisprudencia:

## MOTIVACIÓN, CONCEPTO DE

La motivación exigida por el artículo 16 constitucional consiste en el razonamiento, contenido en el texto mismo del acto autoritario de molestia, según el cual quien lo emite llega a la conclusión de que el acto en concreto al cual se dirige se ajusta exactamente a las prevenciones de determinados preceptos legales. Es decir, motivar un acto es externa las consideraciones relativas a las circunstancias de hecho que se formula la autoridad para establecer la adecuación del caso concreto a la hipótesis legal.

Sexta Época, Tercera parte:

Vol. LXXVI, Pág. 44. A. R. 4862/59. Pfizer de México, S. A. 5 votos.

Séptima Época, Tercera Parte:

Vols 127-132. Pág. 59. A. R. 766/79. Comisario Ejidal del poblado Emiliano Zapata, Mpio. de la Huerta, Jalisco. Unanimidad de 4 votos.

Vols. 133-138, Pág. 73. A. R. 3459/78. Lorenzo Ponce de León Sotomayor y

otra (a acumulados). Unanimidad de 4 votos.

Vols. 151-156. Pág. 133. R. F. 6/81. Armando's Beach Club, S. A.

Unanimidad

de 4 votos.

Vols. 151-156. Pág. 133. A. D. 1278/80 Constructora Itza, S. A.

Unanimidad de

4 votos.

## **CAPITULO IV**

### **ALTERNATIVAS DE LAS PARTES ANTE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA**

**a) DERECHO DE REVISIÓN.**

**b) DERECHO DE NULIDAD.**

Si una autoridad emite una resolución contraria a derecho decimos que realiza un acto ilegal o anti-jurídico. Esto es, contrario a lo jurídicamente establecido, en consecuencia decimos que es susceptible de reparación mediante el mismo orden jurídico, a través de los medios de impugnación.

“La seguridad es la garantía dada al individuo de que su persona, sus bienes y sus derechos no serán objetos de ataques violentos o que, si estos llegan a producirse le serán asegurados por la sociedad, protección y reparación. En otros términos, está en seguridad aquel (individuo en el estado, estado en la comunidad internacional) que tiene la garantía de que su situación no será modificada sino por procedimientos societarios y , por consecuencia, regulares -conforme a la regla- y legítimos -conforme a la Lex-.” <sup>26</sup>

“impugnación es: el acto por el cual se exige del órgano judicial la rescisión o revocación de una resolución judicial, que no siendo nula o anulable es, sin embargo, violatoria de la ley, y por lo tanto, injusta” <sup>27</sup>

En consecuencia, todo acto antijurídico puede ser ajustado de nuevacuente a la legalidad dado la juridicidad de la norma, en virtud, de que la norma es jurídicamente obligatoria aun para la autoridad.

Las normas jurídicas que contemplan nuestra disposiciones reglamentarias, contemplan diversos recursos, mediante los cuales el individuo puede solicitar la modificación de la resolución.

---

<sup>26</sup> LECCIONES DE FILOSOFIA DEL DERECHO, Preciado Hernández Rafael, De. UNAM, México 1986, pág. 225

<sup>27</sup> Cita que aparece en el Código Federal de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, Comentado y Concordado. Obregón Heredia Jorge. Ed. Porrúa, México 1995. pag. 390.

**Recurso.-** Lo define el maestro Raúl Carrancá como el medio de impugnación de los actos administrativos o judiciales establecidos expresamente al efecto por disposición legal.

El mismo Raúl Carrancá define el recurso administrativo como el medio de impugnación establecido contra los actos de la administración pública utilizados por los administrados cuando, a su juicio, les causen algún agravio.

Andrés Serra Rojas lo define como la defensa legal que tiene el particular afectado para impugnar un acto administrativo ante la propia autoridad que lo dictó, el superior jerárquico u otro órgano administrativo. Para que lo revoque, anule o reforme una vez comprobada la ilegalidad o inoportunidad del acto.

En nuestra legislación el particular, lesionado en su interés legítimo, al utilizar los recursos administrativos, cuenta con la garantía para impugnar los actos violatorios de la administración, siendo una obligación de los órganos administrativos mantener el principio de legalidad por medio de la revisión de oficio.

El recurso administrativo permite al poder público revisar y modificar sus actos a instancia de un particular que se siente agraviado con una resolución administrativa ilegítima.

Los recursos administrativos se fundan en el derecho que tiene la administración para mantener el control de la jerarquía administrativa, a través del cumplimiento de la Ley. El recurso administrativo es un medio en la propia administración de carácter meramente administrativo y no de naturaleza jurisdiccional y sin ninguna intervención de autoridades judiciales o de control legislativo.

El recurso administrativo adquiere una nueva fisonomía sobre todo, cuando la Suprema Corte reconoce la procedencia del amparo administrativo, siempre que hayan sido agotados los recursos o medios de defensa de que el particular dispone, en contra de las resoluciones administrativas que lo perjudican.

No toda inconformidad o impugnación de un particular tiene el carácter de recurso administrativo.

Dentro del presente capítulo hablaremos sobre los derechos que asisten a las partes para poder impugnar cualquier resolución o auto dictado dentro del procedimiento administrativo y que cause perjuicio a los derechos de las partes; el primero de ellos es el derecho de revisión o recurso de revisión, que tiene su fundamento en el artículo 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; el segundo es el derecho de nulidad, que aun cuando no se encuentra establecido en la ley, es un derecho concedido a las partes por violaciones al procedimiento y su fundamento legal se encuentra en el artículo 158 y demás relativos del Código Federal de Procedimientos civiles, y del cual no nos debemos olvidar que se aplica de manera supletoria.

### **DERECHOS DE REVISIÓN.**

Podemos decir que el recurso de revisión es el que se promueve en contra de las resoluciones que emite la Procuraduría Federal del Consumidor, y tiene por objeto que el superior jerárquico modifique, revoque o confirme la resolución emitida.

El recurso administrativo presupone ciertos elementos constitutivos, como presupuestos para hacer valer dicha alternativa:

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

**Primero.-** Una resolución administrativa. No basta la simple emisión de la resolución, sino que dicha resolución, sea tal, que cause un agravio a la parte que lo hace valer. Excepcionalmente la ley establece las resoluciones que no serán materia de la revisión, como lo son las que se emitan como consecuencia de la resolución de un recurso, los laudos arbitrales artículos 142 y 143, así como los acuerdos de trámite emitidos por los conciliadores, artículo 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En relación al último de los artículos citados en el párrafo que antecede, ¿que debemos entender por acuerdos de trámite?. De acuerdo a la normatividad que sustenta la Procuraduría Federal del Consumidor, ha considerado como acuerdos de trámite aquellos que no causan agravio a las partes, por ejemplo: el requerimiento de documentos, el auto que inicio al procedimiento por infracciones a la ley. Al respecto, si la Autoridad considera que dichos autos no causan agravio a las partes, no debemos olvidar que el artículo 16 Constitucional establece que todo acto de molestia dirigido al gobernado, debe ser emitido por autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento. Por lo que si bien es cierto, que un requerimiento no causa agravio a las partes, pues se encuentra sujeto a una condición, que puede o no ser cumplida por el requerido, también lo es, que dicho mandamiento debe estar fundado y motivado, por lo que si no reúne estos requisitos Constitucionales, es susceptible de ser impugnado mediante el recurso de revisión. De igual forma acontece con el acuerdo que determina dar inicio al procedimiento por infracciones a la ley.

**Segundo.-** Para que se de el recurso como tal, debe existir un agravio, el cual deberá causar daño o perjuicio a los derechos del recurrente.

**Agravio.-** La lesión o perjuicio que recibe una persona en sus derechos o intereses por virtud de una resolución judicial. <sup>28</sup>

**Agravio.-** Lesión -daño o perjuicio- ocasionado por una resolución, judicial o administrativa por la aplicación indebida de un precepto legal o por falta de

---

<sup>28</sup> op. cit. 20, pág. 64

aplicación del que debió regir el caso, susceptible de fundar una impugnación contra la misma.<sup>29</sup>

Tercero.- Término para su interposición. El término es un requisito legal para la admisión del medio de defensa, por lo que deberá promoverse dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación de la resolución, artículo 135 de la Ley.

**Término procesal:** Es el tiempo de que dispone una parte, un órgano jurisdiccional o un tercero, para ejercitar derechos o cumplir obligaciones, con oportunidad, dentro de las etapas en que se divide un proceso.<sup>30</sup>

En ese mismo orden, y siguiendo los lineamientos de la definición de CARLOS ARELLANO GARCÍA, el término supone los siguientes elementos:

1.- Interviene el factor tiempo, en el que debe ubicarse el sujeto por ley, o por determinación judicial o administrativa y puede ser medido por años, meses, días, horas.

2.- Encuentra su limitante en la ley, determinación judicial o administrativa, para el actuar del sujeto.

3.- El término, está sujeto al actuar de las partes, cuyas consecuencias de su inactividad procesal son: las previstas por la ley, la preclusión del derecho para ejercitarlo y que la inactividad favorezca a la contraparte .

4.- Todo el proceso desde su inicio hasta sus consecuencias últimas, está encausado por el factor tiempo, a través de los términos que operan en todas sus etapas.

Cuarto.- Se produce a instancia de parte y nunca de oficio. En virtud, de que son las partes quienes resultan agraviadas con la resolución emitida.

---

<sup>29</sup> op. cit. 21, pág. 64

<sup>30</sup> EL JUICIO DE AMPARO, Arellano García Carlos, Ed. Porrúa, México 1982, pág. 659.

**Quinto.-** Su interposición es ante la Autoridad emisora de la resolución, artículo 136 de la ley.

**Sexto.-** Su objeto es modificar o revocar la resolución emitida, mediante la intervención de un órgano superior.

El recurso de revisión que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor en su capítulo XV, adquiere en menor grado los mismos elementos que el recurso de apelación que contempla la legislación civil e inclusive, produce los mismos efectos, en cuanto a modificar o revocar la resolución impugnada.(formulario pág. XVII)

El recurso de revisión no suspende el proceso, salvo, en cuanto a la multa impuesta, y excepcionalmente tratándose de diversa resolución que no impliquen multa, solo se suspenderá cuando cumpla con los siguientes requisitos:

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

Los recursos administrativos, es la defensa que antecede a cualquier intervención judicial o contenciosa administrativa, llevando a los perjudicados por la resolución a que agoten todos los recursos que la ley establece.

Como una alternativa que se da a las partes afectadas por una resolución administrativa emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor, deberá promoverse por escrito ante la autoridad emisora, dentro del término de 15 días

**hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la resolución; admitido el recurso, el inferior remitirá las constancias a la autoridad jerárquicamente superior, quien resolverá el acto impugnado.**

**Las partes expresarán los agravios que les cause la resolución impugnada, procurando fundar siempre los preceptos de violación, teniendo a su vez el derecho de ofrecer y aportar pruebas, siempre y cuando las mismas tengan relación con la resolución recurrida; serán admitidas todas y cada una de las pruebas que se ofrezcan a excepción de la confesional y en caso de ser necesario su desahogo se señalará día y hora para tal efecto, en un término no menor de ocho días ni mayor de treinta, aplicándose supletoriamente el Código Federal Adjetivo Civil.**

## **DERECHO DE NULIDAD**

**Este derecho, si bien es cierto que no encuentra su fundamento en la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo encuentra en el principio de seguridad jurídica, que otorga el artículo 14 de nuestra constitución, toda vez que los actos de autoridad deben cumplir con ciertas formalidades que establece la ley de la materia. Luego entonces un acto es nulo cuando no se realiza con las formalidades que para tal efecto establecen las leyes escritas y, constituye, por ende, una violación a la norma jurídica.**

**Algunos tratadistas como Japiot, sostienen que la nulidad "es una sanción. Sólo tienen por utilidad y por razón de ser, asegurar la observancia de la norma que sanciona, y si la deja de lado, reponer lo mejor posible la violación, presentando contra las consecuencias de esta, los intereses que la norma esta destinada a proteger".**

**La nulidad sostiene el maestro Pallares es algo intrínseco al mismo acto.**

Empero, de que el recurso de revisión y el incidente de nulidad son los únicos medios de impugnación contra de los actos y resoluciones emitidas por la Procuraduría Federal del Consumidor, los dos presuponen procedimientos diferentes, por lo que, no debemos confundir los recursos con el incidente de nulidad o juicio de nulidad, según el caso. Al respecto Jorge Obregón Heredía, en su obra **CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL, COMENTADO Y CONCORDADO** establece que el recurso supone, por regla general, una resolución válida pero ilegal. En sentido opuesto, el incidente de nulidad tiene como presupuesto actuaciones o actos procesales nulos; los recursos no tienen por objeto la nulidad de la resolución.

Los recursos tienen por objeto revocar, confirmar o modificar la resolución o acto de molestia dirigido al gobernado, mientras los incidentes, tienen por objeto el declarar nulo los actos que no cumplan con los requisitos que marca la ley.

Como ya dijimos, la nulidad de los actos procesales, no tiene una reglamentación específica en la Legislación Federal Procesal, ya que se encuentra de manera enunciativa en diversos artículos de la Legislación Procesal Federal: los que se refieren a la nulidad de las notificaciones, artículo 319; la nulidad que se da a los actos practicados después de la acumulación de litigios, artículo 76; la nulidad de pleno derecho de lo actuado ante Tribunal que fuere declarado incompetente.

**"Acto procesal nulo.- El acto nulo es aquél que, por carecer de alguno o algunos de los requisitos que la ley exige para su constitución o por no existir su presupuesto legal, no produce los efectos jurídicos que debiera producir o sólo los produce provisionalmente".** <sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> DICCIONARIO DE DERECHO PROCESAL CIVIL, Pallares Eduardo Editorial Porrúa, S.A., México 1974, pág. 577.

**El maestro Pallares establece que no se deben confundir la nulidad procesal con la nulidad civil. Al efecto establece ciertas diferencias:**

**1.- Las disposiciones procesales son de orden público, en cambio las civiles son generalmente de carácter privado, las primeras no pueden ser motivo de convenio entre las partes, las segundas sí.**

**2.- El conjunto de hechos y actos jurídicos que conforman el proceso civil son de tracto sucesivo, mientras que los civiles lo son por excepción.**

**3.- En el proceso civil opera el principio de percusión, lo que no acontece en las normas civiles sustantivas.**

**Efectivamente la violación a las formalidades procesales, traen como consecuencia una sanción de carácter jurídico "Nulidad". El proceso se encuentra integrado por un sin número de actos concernientes a los sujetos que intervienen en éste. Por lo que respecta al órgano jurisdiccional o administrativo, los actos deberán adoptar los requisitos de exterioridad que establece la norma. En cuanto a las partes como garantía de seguridad jurídica.**

**En materia procesal de consumo, adquiere este derecho una doble connotación, por una parte puede hacerse valer dicho derecho mediante un incidente de nulidad de actuaciones; el referido incidente se hará valer ante la Autoridad emisora del acto impugnado y corresponde a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos de la Procuraduría Federal del Consumidor resolverlo, siempre y cuando no se convalide con otro acto, vg. cuando una notificación se hiciera en forma distinta a la establecida por la ley, se podrá impugnar mediante el incidente respectivo, pero si la persona mal notificada se hace sabedora ante el**

tribunal de la notificación mal hecha, surtirá sus efectos como si se hiciera conforme a la ley, artículo 319 y 320 del Código Federal Procesal. Por otra parte el particular agraviado por violaciones al procedimiento, podrá ocurrir a las Salas Metropolitanas del Tribunal Fiscal Federal, haciendo uso del juicio correspondiente, para demandar la nulidad de la resolución que viola las formalidades del procedimiento.

Las actuaciones procesales que incumplan con las formalidades esenciales del procedimiento, carecen de validez y por lo tanto, no puede surtir sus efectos jurídicos. Como desiderata de las instituciones de derecho, la seguridad jurídica, encuentra en estos derechos (revisión y nulidad) quizás una de sus más grandes expresiones, dado que las partes se encuentran en igualdad de circunstancias para hacer valer sus derechos. En todos los procesos societarios, resultan imprescriptible el orden establecido por la norma jurídica. La nulidad incumbe a la parte perjudicada por el incumplimiento a las formalidades del proceso. Los actos de autoridad deben cumplir con las disposiciones contenidas en las leyes secundarias (artículo 14 de nuestra Constitución Federal).

Por último haremos mención a la diferencia entre recursos y medios de impugnación , a los que se refiere el maestro Cipriano Gómez Lara en su obra Derecho Procesal Civil: La distinción entre lo que llamamos recursos y medios de impugnación radica en que válidamente se puede sostener que el medio de impugnación o más bien, los medios de impugnación abarcan los recursos. Y cita como un caso característico el juicio de garantías, que constituye típicamente un medio de impugnación. No constituye un recurso porque no tiene vida dentro del proceso.

Podemos encontrar dos grandes diferencias entre lo que constituye un medio de impugnación y un recurso. La primera diferencia radica en que los medios de

**impugnación son el genero y los recursos la especie, puesto que, los recursos se encuentran comprendidos dentro de los medios de impugnación.**

**Los medios de impugnación constituyen facultades a las partes en un proceso para que mediante su ejercicio combatan las resoluciones emitidas por los órganos jurisdiccionales, que se estime no estén ajustadas a derecho. Así pues, los medios de impugnación tienen por regla general el ser atendido por el superior jerárquico y su finalidad radica básicamente en que la superioridad modifique, confirme o revoque la resolución que se estima no es acorde a lo establecido por el derecho.**

**La segunda diferencia la podríamos hacer consistir en que los medios de impugnación son autónomos, por cuanto a que tienen vida propia extraprocesal; lo que no acontece así con los recursos que tienen vida dentro del proceso.**

**Sobre este particular, nos referiremos al Juicio de Garantías como un caso típico de los medios de impugnación, ya que existe fuera del proceso y se sustancia como juicio autónomo en el cual se deben de cumplir las formalidades esenciales contenidas en la ley reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Ley de Amparo. Dentro de este juicio de garantías encontramos recursos tales como el de revisión y el de queja.**

**Se consideran recursos, porque no obstante de ser medios de impugnación, estos se encuentran reglamentados por un sistema procesal, que no puede tener vida fuera del proceso que surge como consecuencia de haber ejercitado el derecho de acción.**

En el tema que nos ocupa como único recurso se encuentra el de revisión comprendido y reglamentado en los artículos 135 al 143 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y nos sirve para ilustrar, que el recurso ( de revisión ) tiene vida propia dentro de los procesos regulados por la propia Ley.

Lo mismo, y de manera ilustrativa por lo que hace a un medio de impugnación lo encontramos en lo que conocemos como el derecho de nulidad, que tiene vida propia fuera del sistema procesal que regula la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La oportunidad que se da a las partes de restablecer el orden jurídico a través de los medios de impugnación, coinciden la mayoría de los tratadistas y a esa opinión me adhiero a que el ser humano no es perfecto, por consiguiente es susceptible de equivocarse, por lo que esta posibilidad de error y falibilidad abre el camino para la existencia y vida de los medios de impugnación.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** Las organizaciones de consumidores surgen y se desarrollan como consecuencia de la conducta lacerante de los proveedores o prestadores de servicios hacia los consumidores: dichas organizaciones están encaminadas a proteger las actividades de consumo e intereses de consumidores, dando origen con esto a la creación de instituciones de protección al consumidor, tomando en consideración las necesidades económicas, políticas y sociales de cada país.

**SEGUNDA.-** Las condiciones económicas que presenta cada sociedad imprimen en las relaciones de sus integrantes características particulares, según su grado de integración y desarrollo, por lo que el sistema normativo en cada caso varía considerablemente.

De esta forma se observa en los procesos de producción, distribución y consumo distintas instrumentaciones jurídicas basadas en situaciones reales como resultado de la vivencia de los pueblos

**TERCERA.-** A partir de la revisión filosófica que se hizo en el presente trabajo, encontramos que toda institución de derecho ya sea de carácter administrativo o jurisdiccional encuentra su fundamento, además de la realidad histórica, en los valores jurídicos de justicia, equidad, bien común y seguridad jurídica, que son de los que trata este trabajo.

**CUARTA.-** Existen conflictos entre los estudiosos del derecho en tratar de establecer cual de los valores ético-jurídicos que dan origen a toda institución jurídica, es la desiderata máxima del derecho. Creo, es teórica y prácticamente imposible dar una solución a este conflicto, pero si podemos concluir que no puede haber un sistema jurídico carente de estos valores, y que dichos valores no surgen en contradicción el uno del otro sino, que forman parte de un todo, esto es, del conjunto de normas que regulan la vida del hombre dentro de una sociedad "EL DERECHO", de ahí que el reconocidos autores como Miguel Villoro Torango se

refiere a la "Justicia como el mínimo que necesita el hombre para vivir en sociedad".y Mollere " La Justicia y la verdad son una misma cosa"

**QUINTA.-** Las normas éticas son válidas para todo tiempo y lugar, lo que no acontece para la norma jurídica, que sólo es válida, para un lugar y tiempo determinado.

**SEXTA.-** La Procuraduría Federal del Consumidor es una Institución de servicio social, encaminada a proteger los derechos e intereses de los consumidores procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo que surgen entre consumidores y proveedores.

**SEPTIMA.-** Las Instituciones encargadas de tutelar y salvaguardar los derechos de los consumidores han existido en todo tiempo y lugar debido a los abusos de que eran objeto los consumidores por parte de los comerciantes. Así pues en nuestro país encontramos a los "tianquizpan tlayacaque" (persona que recorría los mercados) cuya función consistía en controlar los precios y calidad de los productos, teniendo como juez al "Pochtecaatl"(persona que se dedicaba al comercio) quien conocía de todos los conflictos entre compradores y vendedores. Más tarde surge el Consejo Nacional Mixto de Protección al Consumidor (CONAPROS), que procuraba regular las actividades comerciales y actualmente la Procuraduría Federal del Consumidor.

**OCTAVA.-** Lo que demuestra la necesidad de este tipo de Instituciones protectoras de los consumidores, es la inestabilidad económica que trae consigo, especulación, acaparamiento, alteración en los precios de productos básicos, lo que provoca la práctica desleal del comercio por parte de los proveedores y prestadores de servicios, siendo las mayorías quienes más se ven afectadas en su economía al ver disminuido en gran medida el poder adquisitivo de su salario.

**NOVENA.-** En la época actual la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con las siguientes características:

- A.- Es una Institución pública de carácter asistencial
- B.- Los servicios que ésta ofrece al público son gratuitos
- C.- Procura que la solución a los conflictos que son puestos a su consideración, sea expedito, entendiendo la naturaleza conciliatoria de sus procedimientos.
- D.- Orienta y asesora a los consumidores en materia de consumo
- E.- Procura mantener un equilibrio entre los proveedores y consumidores

**DECIMA.-** Al igual que los procesos jurisdiccionales que se ventilan ante los juzgados de primera instancia, el procedimiento administrativo ante la Procuraduría Federal del Consumidor es a iniciativa de parte, poniendo en actividad al órgano administrativo a través de la oportunidad que se da a las partes de reclamar sus derechos mediante el litigio.

**DECIMA PRIMERA.-** En estricto derecho, los procedimientos ante la Procuraduría Federal del Consumidor no implican una cuestión litigiosa entre proveedor y consumidor, en donde la autoridad administrativa tenga que resolver sobre la procedencia de la acción intentada, sino más bien, determinar la existencia o inexistencia de una violación por parte del proveedor a una disposición expresa de la Ley Federal de Protección al Consumidor y en su caso, imponer la sanción correspondiente por dicha violación, que puede ser una multa económica, la clausura del establecimiento comercial o el arresto administrativo.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Podemos concluir que la naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor es la de una institución administrativa de carácter meramente conciliatorio, ya que no puede exigir el cumplimiento de la prestación que reclama el quejoso, por que esto implicaría invadir la esfera jurídica de los órganos jurisdiccionales.

**DÉCIMA TERCERA.-** Si bien es cierto, que la naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor consiste en avenir los intereses de las partes que intervienen en los procedimientos puestos a su consideración, no menos cierto resulta, que no siempre cumple con tal propósito; en la inteligencia, de que no se presentan alternativas a las partes para, precisamente avenir tales diferencias. En esa virtud, nos cuestionamos ¿por qué de la falta de propuestas? esta carencia de alternativas se da básicamente porque se desconoce la función conciliadora y se manifiesta en falta de estudio a fondo la queja.

**DÉCIMA CUARTA.-** Se debe considerar que existen diferentes cuerpos de leyes que se aplican de forma supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, que son el Código Federal de Procedimientos Civiles, en lo relativo a los procedimientos conciliatorios y por infracciones a la ley y en relación al procedimiento arbitral se aplicará el Código de Comercio y el Código de Procedimientos Civiles de la localidad en que se lleve a cabo dicho procedimiento, por lo que tanto el personal de la Procuraduría Federal del Consumidor como el litigante deberá siempre de tenerlo presente ya que en muchos de los casos de ello dependerá el éxito o el fracaso de una reclamación.

**DÉCIMA QUINTA.-** La resolución administrativa como parte final del procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en la gran mayoría de los casos en nada beneficia al consumidor, toda vez, de que como se analizó en la presente tesis se ven vulnerados sus derechos, en virtud de que la multa o clausura con la que termina el procedimiento no satisface su reclamación, ya que no se le indemniza del daño o perjuicio sufrido, por lo que los valores ético-jurídicos que consagra la ley, y que le dan origen no se cumplen.

**DÉCIMA SEXTA.-** Para superar estos problemas y realizar su funcionamiento se considera que se deben implementar las siguientes acciones:

#### **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

**-Contar con profesionistas pluridisciplinarios que tengan conocimiento y habilidad, sobre las diferentes facetas de los movimientos comerciales, los cuales elaborarán programas eficaces que impidan conductas que laceren los intereses de la población consumidora.**

**-Seleccionar con bases éticas y de valores al personal que deba ser adiestrado para laborar en las instituciones de protección al consumidor, requiriendo para cada uno de los cargos que intervengan en el procedimiento, la calidad de abogado o pasante en la materia de derecho, ya que no es difícil observar en la práctica, personal que desconoce el contenido e interpretación de la norma jurídica.**

### **ASPECTOS JURIDICOS**

**-La necesidad de considerar la posibilidad de que la Procuraduría Federal del Consumidor, represente al consumidor como parte ante autoridad jurisdiccional una vez emitida la resolución administrativa, es decir, convertirse en parte y promover ante el órgano jurisdiccional el cumplimiento de las prestaciones reclamadas, por haberse inferido violación a la ley, según lo establece la fracción III del artículo 24 de la Ley federal de Protección al Consumidor, cumpliendo en consecuencia con las atribuciones de que fue revestida.**

## **BIBLIOGRAFÍA.**

- 1.- VILLORO TORANZO MIGUEL  
DE ANTOLOGÍA JURÍDICA  
EDITORIAL IBEROAMERICANA  
MÉXICO, 1985
- 2.- CAMPILLO SAINZ JOSÉ  
INTRODUCCIÓN A LA ÉTICA PROFESIONAL DEL ABOGADO  
EDITORIAL PORRÚA, S.A.  
MÉXICO, 1992
- 3.- GARCÍA MAYNES EDUARDO  
ENSAYOS FILOSÓFICO JURÍDICOS  
TEXTOS UNIVERSITARIOS  
MÉXICO 1984
- 4.- GUERRERO L. EUQUERIO  
ALGUNAS CONSIDERACIONES ÉTICAS PARA LOS ABOGADOS  
EDITORIAL PORRÚA  
MÉXICO, 1989
- 5.- MESSER JOHANNES  
ÉTICA GENERAL APLICADA  
EDITORIAL. MADRID, 1969.
- 6.- MENDIETA NUÑEZ LUCIO  
EL DERECHO SOCIAL, TERCERA EDICIÓN  
EDITORIAL PORRÚA  
MÉXICO, 1980.
- 7.- OSSORIO ÁNGEL  
EL ALMA DE LA TOGA  
EDITORIL AL CRISTAL DEL TIEMPO.  
BUENOS AIRES, 1978.

- 8.- EL CONSUMIDOR Y SU MARCO JURÍDICO (MÉXICO)  
YA RAS VÍCTOR HUGO  
ALEGATOS No.1  
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 1985  
MÉXICO, D. F.
- 9.- PRECIADO HERNÁNDEZ RAFAEL  
LECCIONES DE FILOSOFÍA DEL DERECHO  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
MÉXICO 1986
- 10.- TERAN JUAN MANUEL  
FILOSOFÍA DEL DERECHO  
EDITORIAL PORRÚA  
MÉXICO 1974
- 11.- J. COUTURE EDUARDO  
LOS MANDAMIENTOS DEL ABOGADO  
EDICIONES EL CAFETARIADO  
MÉXICO 1957
- 12.- PALLARES EDUARDO  
DICCIONARIO DE DERECHO PROCESAL CIVIL  
EDITORIAL PORRÚA  
MÉXICO 1984
- 13.- DE PINA RAFAEL - PINA VARA  
DICCIONARIO DE DERECHO  
EDITORIAL PORRÚA  
MÉXICO 1984
- 14.- GUTIÉRREZ ARAGÓN RAQUEL  
RAMOS VERASTEGUI ROSA MARÍA  
ESQUEMA FUNDAMENTAL DEL DERECHO MEXICANO  
EDITORIAL PORRÚA  
MÉXICO 1982

- 15.- PLIEGO MONTES SALVADOR  
DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
COMERCIO EXTERIOR  
VOLUMEN 26 No.7 JULIO 1976  
SUPLEMENTO MÉXICO, D. F.
  
- 16.- ACADEMIA DE HISTORIA. PLANTEL ORIENTE  
COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEL ÁRBOL DE LA NOCHE TRISTE AL CERRO DE LAS CAMPANAS  
LECTURAS DE HISTORIA DE MÉXICO.  
EDITORIAL PUEBLO NUEVO  
MÉXICO 1981

#### **LEGISLACIONES**

- 1.- LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
FEBRERO, 1986.
  
- 2.- CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL  
CRUZ PONCE LIZANDRO Y  
LAYUA GABRIELA  
SÉPTIMA EDICIÓN, EDITORIAL PORRA  
MÉXICO, D. F. 1996.
  
- 3.- CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES  
EDITORIAL PORRÚA  
MÉXICO, 2001.
  
- 4.- LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
REGLAMENTO Y ESTATUTO ORGÁNICO  
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
MÉXICO, D.F. 2000.

- 5.- CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES  
EDITORIAL PAC  
MÉXICO 2001
  
- 6.- CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO  
FEDERAL  
COMENTADO Y CONCORDADO  
OBREGON HEREDIA JORGE  
EDITORIAL MEXICO.  
MÉXICO 20001

#### **OTRAS FUENTES**

- 1.- DE LA PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES  
AGUILERA RAMOS AGUSTÍN  
REVISTA DE DERECHO MERCANTIL
  
- 2.- CONTRATOS DE LOS CONSUMIDORES  
BORROSE BUIRIE ENRIQUE  
REVISTA DEL DERECHO ECONÓMICO  
NO. 62 Y 63 JULIO-SEPTIEMBRE-OCTUBRE  
DICIEMBRE 1983  
SANTIAGO DE CHILE.
  
- 3.- LA DEFENSA JURÍDICA DEL CONSUMIDOR  
BRISEÑO SIERRA HUMBERTO  
REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO DE MÉXICO  
TOMO XXXIV NO.133-134 Y 135  
ENERO-JUNIO 1984, MÉXICO, D.

**ANEXO DE FORMULARIO DE PRACTICA FORENSE EN MATERIA DE PROTECCION AL  
CONSUMIDOR**

**MODELO DE QUEJA ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

<b>NOMBRE Y CLAVE DE LA OFICINA RECEPTORA</b> DELEGACIÓN NAUCALPAN		<b>EXP. 141/97</b>
<b>CONSUMIDOR</b> GUADALUPE ANAYA ALCÁNTARA CIRCUITO ACTORES NUM. 10 ESQUINA ADOLFO LÓPEZ MATEOS CIUDAD SATELITE	<b>TEL. 338 0934</b>  <b>C.P. 531000</b>	<b>FECHA: 21/01/97</b> <b>FECHA ADQUISICIÓN</b> 21/11/96 <b>PRODUCTO:</b> DECORACIÓN
<b>PROVEEDOR</b> LOS TAPETES, S.A. DE C.V. AV. MICHOACÁN NUM. 140 ENTRE TAMPICO Y MORELOS COL. ROMA	<b>R.F.C. TA831108</b>  <b>C.P. 11560</b>	<b>MATERIA:</b> COBRO INDEBIDO <b>TRAMITE:</b> CONCILIACIÓN <b>FECHA: 31/01/97</b> <b>HORA: 10:00</b> <b>MONTO RECLAMADO</b> \$500.00 <b>COSTO BIEN O SERV</b> \$1,500.00

**OPERACIÓN: CONTADO CONTRATO: ESCRITO ORIGEN: NACIONAL GARANTÍA: SI**

**MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN.**

COBRO INDEBIDO. YA QUE CONTRATE CON LA PROVEEDORA CITADA AL RUBRO, LA COMPRA E INSTALACIÓN DE UNA ALFOMBRA DE CUATRO POR CUATRO METROS CUADRADOS, Y ES EL CASO QUE LA PROVEEDORA SE COMPROMETIÓ A ENTRAGAR E INSTALAR LA ALFOMBRA ANTES MENCIONADA EL DÍA 21 DE DICIEMBRE DE 1996. Y EFECTIVAMENTE ESE DÍA LA ENTREGARON, PERO EL PERSONAL QUE LA ENTREGO NO QUIZO INSTALARLA, PUES NO LLEVABAN ESAS INSTRUCCIONES, A LO QUE LE INFORME QUE DE ACUERDO A MI FACTURA ESO HABÍA SIDO CONTRATADO. NO OBSTANTE DE QUE LE HE SOLICITADO A LA PROVEEDORA LA INSTALACIÓN DE LA ALFOMBRA A LA FECHA NO LO HA HECHO Y MUCHO MENOS HA QUERIDO REINTEGRARME LOS \$500.00 (QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) QUE SE PAGARON POR ESE CONCEPTO. POR LO QUE CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 42, 62 Y 81 DE LA LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR SOLICITO QUE ESTA PROCURADURÍA LE REQUIERA L AL REFERIDO PROVEEDOR LA INSTALACIÓN A LA BREVEDAD POSIBLE DE LA ALFOMBRA O EN SU DEFECTO ME SEA REINTEGRADO EL DINERO QUE SE PAGO POR DICHO CARGO.

**MODELO DE AUTO POR EL QUE SE EMPLAZA AL PROVEEDOR.**

Que en atención a la queja presentada por el consumidor citado al rubro, con fundamento en los artículos 13, 24 fracción XVI, 99, 100, 103, 104 fracciones I, II, 111 Y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le requiere para que se presente el 31 de enero de 1997 a las 10:00 horas a la audiencia de conciliación y rinda informe por escrito y duplicado sobre los hechos materia de la reclamación apercibido de que en caso de incumplimiento se le impondrán los medios de apremio a que se refiere el artículo 25 fracción I del ordenamiento antes invocado, consistente en una multa de hasta cinco mil doscientos pesos, equivalente a 200 veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal. su comparecencia deberá ser en Delegación Naucalpan, ENRIQUE SADA MUGUERZA NUMERO 18, CIUDAD SATELITE.

ATENTAMENTE.

C. JEFE DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR.

#### MODELO DE CITATORIO PARA EMPLAZAMIENTO

FECHA: 12 DE ABRIL DE 1996  
HORA: 14:00  
NOTIFICADOR: MIGUEL MARTINEZ TENORIO  
EXPEDIENTE: 141/96

ASUNTO: CITATORIO

En Naucalpan de Juárez, Estado de México, siendo las catorce horas del día doce de abril de mil novecientos noventa y seis, el suscrito notificador se constituyo legalmente en el domicilio del proveedor ubicado en calle Lucio Blanco número 37, colonia Simón Bolívar, de esta ciudad, y cerciorado de ser el domicilio de SERVICIOS Y REPARACIONES MARTÍNEZ, S.A. DE C.V. y en busca de su representante legal y no estando presente, pero cerciorado el suscrito notificador, de que es el domicilio de la negociación antes referida, por así manifestarlo ROSALIA MONCADA, quien dijo ser secretaria personal del representante legal de la negociación, persona a la que va dirigido el citatorio, por su conducto hago entrega de este para que la persona a quien va dirigido el citatorio espere al suscrito el día trece de abril del año en curso a las catorce horas, apercibido de que en caso de no hacerlo se le notificara por instructivo.

RECIBÍ CITATORIO.

EL C. NOTIFICADOR.

MODELO DE EMPLAZAMIENTO PERSONAL.

FECHA: 30 DE MARZO DE 1996  
HORA: 11:30  
NOTIFICADOR: MIGUEL MARTINEZ TENORIO  
EXPEDIENTE: 365/96

ASUNTO: NOTIFICACION PERSONAL

En Naucalpan de Juárez, Estado de México, siendo las once treinta horas del día treinta de marzo de mil novecientos noventa y seis el suscrito notificador me constituí legalmente en el domicilio ubicado en avenida las Américas número catorce colonia las Américas, Naucalpan México en busca de Efrén Bravo González y cerciorado en forma indubitable de ser el domicilio señalado con anterioridad y ser el de la persona buscada, por así informarlo el entrevistado quien dijo ser Efrén Bravo González y no se identifica, por su conducto procedí ha hacerle entrega de la notificación y copias de traslado haciéndole saber que deberá de comparecer ante la presencia de la Procuraduría Federal del Consumidor de la Delegación Naucalpan a la audiencia de conciliación y rendición de informe el día diez de mayo del año en curso con motivo de la queja número 365/96. Quien firma de conformidad al calce para debida constancia, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 317 Código Federal de Procedimientos Civiles aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

RECIBÍ NOTIFICACIÓN

EL C. NOTIFICADOR

MODELO DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORME.

EXPEDIENTE: 141/97

ASUNTO: AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN  
MARÍA DEL CARMEN GALLARDO M.  
VS.  
RINCONADA DEL PARQUE, S.A. DE C.V.

En Naucalpan de Juárez, estado de México, siendo las diez horas del día treinta y uno de enero de mil novecientos noventa y siete, día y hora señalado para que tenga verificativo la audiencia de conciliación y rendición de informe, prevista por el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. Ruperto Ramírez Morgado, asistido por la C. conciliadora Licenciada Susana Vázquez Pimentel, quien hace constar que:-----  
Comparece la parte consumidora María del Carmen Gallardo Martínez, quien se identifica con credencial número 153456jx7, expedida a su favor por el Instituto Federal Electoral, documento que se tiene a la vista y se devuelve al interesado por así solicitarlo.-----  
Asimismo se hace constar que comparece la parte proveedora Rinconada del Parque, S.A. de C.V., por conducto de su representante legal licenciado Juan Manuel Hernández Ruíz, quien se identifica con copia certificada de su cédula profesional número 154367, expedida a su favor por la

Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública y acredita su personalidad en términos del instrumento notarial número 1345, otorgado ante la fe del Notario Público número 43, del Distrito Federal Licenciado Pascual Soñs del Valle.

Abierta que fue la audiencia y concedido el uso de la palabra a la parte consumidora manifiesta que: En este acto ratifico en todas y cada una de sus parte mi escrito de queja para que surta sus efectos legales a que haya lugar.

En uso de la palabra la parte proveedora por conducto de su representante legal dijo: Que en este acto exhibo por escrito y duplicado el informe que me fue requerido, ratificándolo en todas y cada una de sus partes, solicitando se agregue a los autos para debida constancia

ACUERDO.- Téngase por presentadas a las partes, por acreditada y reconocida su personalidad, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales ha que haya lugar, así mismo se agrega a los autos para debida constancia el informe rendido por la parte proveedora y toda vez, de que las partes se encuentran en pláticas conciliatorias, pos así solicitarlo se difiere la presente audiencia y para su continuación se señalan la DOCE TREINTA HORAS DEL DÍA 15 DE JUNIO DEL AÑO EN CURSO, quedando notificadas las partes, apercibidas la parte proveedora que en caso de no comparecer el día y hora antes señalado se le impondrá una multa por el equivalente a 150 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito federal, con fundamento en la fracción I del artículo 125 de la Ley federal ante referida. Asimismo, se apercibe a la parte consumidora, de que en caso de no comparecer a la audiencia antes referida el día y hora señalado, se turnara el expediente al archivo provisional por falta de interés jurídico, dejando a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses. Cerrandose la presente a las once treinta horas del día en que se actúa.

ASÍ LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTÚAN.

RAZÓN.- Leída que fue la presente por los comparecientes la ratifican y se notifican del acuerdo que antecede, firmando al margen para debida constancia.

C. JEFE DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR.

C. CONCILIADOR.

**MODELO DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, CON ACUERDO DE LA PROCURADURÍA  
FEDERAL DEL CONSUMIDOR POR EL QUE SE IMPONE MULTA AL PROVEEDOR.**

DEPENDENCIA: DELEGACIÓN NAUCALPAN  
EXPEDIENTE: 1245/96  
ASUNTO: ACUERDO

MARGARITA PÉREZ TRAVIÑO.  
VS.  
RICARDO OCHOA ALMANSA.

En Naucalpan de Juárez, estado de México, siendo las catorce horas del día catorce de abril de mil novecientos noventa y seis, día y hora señalado para que tenga verificativo la audiencia de conciliación, prevista por el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. Ruperto Ramírez Morgado, asistido por la C. conciliadora Licenciada Susana Vázquez Pimentel, quien hace constar que:

Comparece la parte consumidora Margarita Pérez Treviño quien se identifica con credencial número 255255 73, expedida a su favor por el Instituto Mexicano del Seguro Social, documento que se tiene a la vista y se devuelve al interesado por así solicitarlo.

Asimismo se hace constar que comparece la parte proveedora Ricardo Ochoa Almanza, quien se identifica con credencial número ROA 170612, expedida a su favor por la Instituto Federal Electoral.

ACUERDO.- Téngase por presentadas a las partes, por acreditada y reconocida su personalidad, por lo que con fundamento en lo dispuesto en la fracción I del artículo 125 en relación con el 13 y 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se he efectivo el apercibimiento decretado en auto de fecha dos de abril del año en curso por manifiesto desacato a mandamiento de esta Autoridad al no exhibir la documentación solicitada, en consecuencia se le impone una multa por la cantidad de \$3967.00 (TRES MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS 00/100 M.N.) equivalentes a multiplicar 150 veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal, debiéndose girar oficio al C. Tesorero que corresponda, para su conocimiento y cobro.

ASÍ LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTÚAN.  
RAZÓN.- Lelda que fue la presente por los comparecientes la ratifican y se notifican del acuerdo que antecede, firmando al margen para debida constancia.

C. JEFE DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR.

C. CONCILIADOR.

**MODELO DE OFICIO POR EL QUE SE LE COMUNICA LA IMPOSICIÓN DE MULTA AL  
PROVEEDOR.**

DEPENDENCIA: DELEGACIÓN NAUCALPAN  
EXPEDIENTE: 1245/96  
ASUNTO: SE NOTIFICA IMPOSICIÓN DE MULTA

MARGARITA PÉREZ TRAVIÑO.  
VS.  
RICARDO OCHOA ALMANSA.

C. RICARDO OCHOA ALMANSA.  
PRODUCTOS QUÍMICOS NUMERO 14  
LA LOMA, TLALNEPANTLA, ESTADO DE MEXICO.

Con esta fecha, se le impone una multa por la cantidad de \$3967.00 (TRES MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS 00/100 M.N.) con fundamento en el artículo 25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor por no haber exhibido el día catorce de abril del año en curso, la documentación que le fue requerida en audiencia de dos de abril del mismo año, a que se refiere el expediente citado al rubro, no obstante de haber estado legal y oportunamente notificado y apercibido de multa por dicha eventualidad.

lugar. Lo que hago de su conocimiento para todos los efectos legales a que haya

ATENTAMENTE:  
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN  
NAUCALPAN, MEXICO A 18 DE ABRIL DE 1996  
EL C. DELEGADO.

LIC. ANASTACIO DOMINGUEZ AGUILAR

ccp. C. TESORERO MUNICIPAL  
DE TLALNEPANTLA, MEXICO.

MODELO DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, CON ACUERDO DE LA PROCURADURÍA  
FEDERAL DEL CONSUMIDOR POR LA QUE LAS PARTES DESIGNAN A LA PROCURADURIA  
COMO ARBITRO

MIGUEL GUTIERREZ REZA  
VS  
MARGARITA BOLAÑOZ MENDOZA

- - En la Ciudad de México Distrito Federal, siendo las once horas del día ocho de mayo de mil novecientos noventa y siete, ante el C. Lic. David Chávez Valdés, Jefe de Servicios al Consumidor de esta Procuraduría Federal del Consumidor, asistido por el C. Conciliador Felipe Pérez Osornio, y a fin de que tenga verificativo la audiencia de conciliación prevista en la Ley Federal de Protección al Consumidor, se hace constar que comparece el consumidor Miguel Gutiérrez Reza quien se identifica con credencial para votar con número de folio 432906, expedida a su favor por el Instituto Federal Electoral y la proveedora Margarita Bolaño Mendoza quien se identifica con credencial para votar con número de folio 954828, expedida a su favor por el Instituto Federal Electoral, con documentos que se da fe tener a la vista y se devuelven en este acto a los interesados. - - - - -

- - - Exhortadas que fueron las partes para que llegaran a un arreglo, estas manifiestan: - - - - -  
Ratifica la parte consumidora la queja en virtud de no haber llegado a un arreglo conciliatorio, de igual forma la parte proveedora ratifica su informe. - - - - -  
En razón de que las partes no llegaron a un acuerdo conciliatorio en términos del artículo 116 de la Ley arriba citada, el conciliador exhorta a las partes para que designen a esta Procuraduría como árbitro. - - - - -

En uso de la palabra las partes manifiestan: Que es su voluntad someter su controversia al arbitraje de esta Procuraduría, por lo cual designan a la misma como árbitro en amigable composición, solicitando se señale fecha y hora, con el objeto de llevar a cabo la audiencia de compromiso arbitral en la que se establecerán las reglas del procedimiento así como el negocio arbitral. - - - - -

**A C U E R D O:** Téngase por presentadas a las partes quienes se encuentran identificadas y acreditadas en autos. Por hechas sus manifestaciones para los efectos legales conducentes. Sin haber arreglo conciliatorio entre ambas y exhortadas que fueron, en términos del artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor para designar a esta Procuraduría como árbitro, y por así manifestarlo voluntariamente las partes, se tiene por designada a esta Procuraduría como árbitro en amigable composición y como lo solicitan las partes se señalan las doce horas del día diez del mes de mayo de mil novecientos noventa y siete, apercibiéndose a la parte consumidora que en caso de no comparecer a dicha audiencia se turnaran los autos al archivo por falta de interés jurídico, asimismo se apercibe a la parte proveedora que para el caso de no comparecer se continuara con el procedimiento administrativo correspondiente. - - - **RAZÓN.-** Leída que fue la presente por los comparecientes la firman al margen de la misma para su legal notificación, cerrándose la presente a los once horas con treinta minutos del día en que de actúa-----  
- - - De conformidad con lo dispuesto por los artículos 17 fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.-----  
**ASÍ LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTÚAN .**

## **MODELO DE REGLAS DEL PROCEDIMIENTO QUE REGULAN LOS ARBITRAJES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

### **AMIGABLE COMPOSICION**

- - - De acuerdo con los artículos 118, 119 y 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señala el negocio y las modalidades con las que deberá llevarse desde ahora y en lo subsecuente, reconociendo plena competencia a esta Procuraduría para dirimir la controversia sometida al Arbitraje.

- - - En uso de la palabra, los comparecientes manifiestan que el negocio que desean someter al arbitraje de esta Procuraduría es el siguiente: \_\_\_\_\_ el que se registró al tenor de las siguientes:

### **REGLAS DEL PROCEDIMIENTO**

**PRIMERA.-** Si la actora esta de acuerdo, que la queja por ella presentada sea tomada como demanda y si la demandada esta igualmente de acuerdo, que el informe sea tomado como contestación. En el supuesto de que a juicio del árbitro se considere que se requieren mayores elementos y las partes estén en aptitud de aportarlos, lo harán en forma oral en la audiencia de Compromiso Arbitral, y en caso de que no sea posible lo anterior, se le concederán cinco días a la actora, con el objeto de que adicione su queja por escrito. En el supuesto de que no adicione su queja en el plazo concedido, se tomará como demanda la queja interpuesta originalmente, y en caso de que ésta sea oscura, ambigua o imprecisa, se dará por terminado el procedimiento arbitral turnándose el expediente al archivo como asunto totalmente concluido.

**SEGUNDA.-** Las partes convienen en que cuando la demandada no hubiere rendido su informe de Ley ante el área de Conciliación, o él mismo no reúna los elementos necesarios a juicio del árbitro y se acepte la queja como demanda, tendrá cinco días hábiles para adicionarlo y en el supuesto de que no ofrezca su contestación en el plazo concedido, se le tendrá por perdido su derecho para

tales efectos, debiendo continuar el tribunal arbitral con las actuaciones, sin que esa omisión se considere por sí misma como una aceptación de lo alegado por el actor.

**TERCERA.-** Las partes convienen en que el árbitro podrá en cualquier fase del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo con la finalidad de regularizarlo. Asimismo están de acuerdo en que a petición de cualquiera de ellas o por determinación de la Delegación cuando así lo considere conveniente, podrá ordenar se remitan los autos a la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones, sita en : Avenida José Vasconcelos No. 208-12º Piso, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, para la continuación del procedimiento arbitral hasta su conclusión.

**CUARTA.-** Convienen las partes en que las promociones relativas a este juicio arbitral deberán ser presentadas en la Oficialía de Partes del área arbitral de esta Delegación, dentro de un horario comprendido de las 8:30 a las 15:00 horas.

**QUINTA.-** Las partes podrán aportar como medios de prueba todas aquellas reconocidas por la Ley, y que tengan relación inmediata con los hechos controvertidos, las pruebas deberán ser presentadas al momento de ratificar la queja como demanda y el informe como contestación a la misma, o en su caso al presentar adición de demanda y contestación. Solicitando sean consideradas como pruebas las actuaciones y documentos derivados del procedimiento inicial de queja, en el entendido que para el caso de no exhibir pruebas dentro del término descrito, se tendrá por precluido su derecho para exhibirlas con posterioridad, salvo las supervenientes. Facultando de igual forma al árbitro para solicitar de las partes todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se hayan planteado.

**SEXTA.-** Las partes están conformes en que la prueba confesional podrá desahogarse en la audiencia de compromiso arbitral siempre y cuando estén presentes los absolventes. En relación con la testimonial, no podrán ser mas de dos testigos, debiendo desahogarse esta prueba en una sola audiencia y estar separados al momento de su desahogo.

**SEPTIMA.-** Las partes convienen en que al ofrecer la prueba pericial, exhibirán el pliego que contenga las preguntas que se formularán o bien las redactarán al momento de la audiencia; facultando al árbitro para que designe a un sólo perito para que rinda su dictamen al cual se sujetarán. Estando de acuerdo en que los honorarios del perito correrán a cargo de las mismas en igual proporción. De igual manera, facultan al árbitro para que cuando lo considere necesario para resolver sobre la controversia, se necesite la prueba pericial, designe un perito único corriendo los honorarios a cargo de las partes, ( Debiendo de depositar la parte que les corresponda, ante el árbitro por partes iguales).

**OCTAVA.-** Las partes convienen en que el único recurso admisible durante el procedimiento será el de revocación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que deberá interponerse por escrito dentro de los dos días hábiles siguientes a la notificación del auto impugnado, el cual será resuelto por la propia Delegación.

**NOVENA.-** Aceptan las partes de conformidad, que el laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor no admitirá recurso alguno, solo la aclaración del mismo, la cual deberá promoverse dentro de los dos días hábiles siguientes a su notificación.

**DECIMA.-** Las partes están de acuerdo en que en cualquier momento el presente negocio arbitral, puede terminar mediante convenio que se efectúe ante esta Procuraduría Federal del Consumidor.

**DECIMO PRIMERA.-** En relación a las notificaciones personales que deban hacerse en este procedimiento se practicarán en el domicilio que para tal efecto señalen las partes en la presente audiencia, autorizando para que dicha diligencia se entienda con cualquier persona que se

encuentre en los mismos, en la inteligencia de que si al constituirse el notificador para cumplir su comisión no fuese atendido por ninguna persona, se tendrá como válida la notificación que se realice por conducto del vecino mas cercano a sus domicilios. Facultando al árbitro que para el caso de no realizar la notificación en los términos descritos, se podrá ordenar su diligencia en el domicilio determinado en la queja inicial y en el caso de que hubieran cambiado de domicilio, sin que se hubiere notificado al árbitro, las notificaciones personales, serán realizadas en los estrados de la Delegación ó de la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones, así como las que no sean de carácter personal, las cuales deberán de contener número de expediente y el nombre de las partes litigantes.

**DECIMO SEGUNDA.-** Las partes en términos del artículo 121 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, facultan a esta Procuraduría para que una vez que se dicte el laudo arbitral y les sea notificado, se señale día y hora a efecto de que comparezcan a manifestar si se ha dado cumplimiento con lo expresamente ordenado en el mismo.

## **ESTRICTO DERECHO**

- - - De acuerdo con los artículos 118, 120 y 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 1415 al 1463 del Código de Comercio en cuanto no se oponga a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como los artículos \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ del Código de Procedimientos Civiles local, se señala el negocio y las modalidades con las que deberá llevarse desde ahora y en lo subsecuente, reconociendo plena competencia a esta Procuraduría para dirimir la controversia sometida al Arbitraje.

- - - En uso de la palabra, los comparecientes manifiestan que el negocio que desean someter al arbitraje de esta Procuraduría es el siguiente:,el que se regirá al tenor de las siguientes:

## **REGLAS DEL PROCEDIMIENTO**

**PRIMERA.-** Si la actora está de acuerdo, que la queja por ella presentada sea tomada como demanda, y si la demandada esta igualmente de acuerdo, que el informe sea tomado como contestación. En el supuesto de que a juicio del árbitro se considere que se requieran mayores elementos y las partes estén en aptitud de aportarlos, lo harán en forma oral en la audiencia de Compromiso Arbitral, y en caso de que no sea posible lo anterior, se le concederán cinco días hábiles a la actora, con el objeto de que adicione su queja por escrito. En el caso de que la actora no este de acuerdo en que su queja sea tomada como demanda, se le concede un término de cinco días hábiles para que presente la misma por escrito. En el supuesto de que no adicione su queja o no presente demanda en el plazo concedido, se tomará como demanda la queja interpuesta originalmente y en caso de que ésta sea obscura, ambigua o imprecisa, se dará por terminado el procedimiento arbitral, turnándose el expediente al archivo como asunto totalmente concluido, con fundamento en el artículo 1441 fracción I del Código de Comercio.-

**SEGUNDA.-** Las partes convienen en que cuando la demandada no hubiere rendido su informe de Ley ante el área de conciliación, o el mismo no reúna los elementos necesarios a Juicio del Arbitro y se acepte la queja como demanda, tendrá cinco días hábiles para adicionarlo, o bien para contestar la adición a la demanda, lo cual se hará mediante notificación personal.

**TERCERA.-** Las partes convienen en que el escrito, mediante el cual la actora adicionará o presentará su demanda conforme a lo establecido en el artículo 1439 del Código de Comercio, si faltara algún dato podrán tomarse en cuenta las constancias que obren en el expediente.

**CUARTA.**- Están de acuerdo las partes en que cuando sea procedente señalar término para que la actora adicione por escrito su queja o presente su demanda, la demandada será emplazada personalmente con la adición a la queja, o presentación de la demanda para que formule la contestación correspondiente, dentro del plazo de los cinco días hábiles siguientes a la notificación respectiva, en términos de lo dispuesto en el artículo 1439 del Código de Comercio, y en caso de que no produzca su contestación se estará a lo dispuesto en el artículo 1441 de dicho ordenamiento.

**QUINTA.**- Las partes convienen en que cuando se cuente con los elementos necesarios para tener como demanda la queja y al informe como contestación, en la audiencia a que se refiere la regla primera deberán ofrecer las pruebas que a su derecho convenga, admiliéndose en el mismo acto las que procedan y señalándose día y hora para el desahogo de las que así lo ameriten.

**SEXTA.**- Las partes convienen en que una vez que se conteste la demanda en términos de la regla cuarta, se fijará día y hora para la celebración de la audiencia de ofrecimiento, admisión y desahogo de pruebas.

**SÉPTIMA.**- Ambas partes convienen en que toda vez que se han sometido al Arbitraje de esta Procuraduría, tal sometimiento produce las excepciones de incompetencia y litispendencia, si durante él se promueve el negocio en un tribunal ordinario.

**OCTAVA.**- Las partes convienen en ofrecer como medios de prueba todos aquellos elementos que puedan llevar al árbitro al conocimiento de la verdad, con la única limitación de que no deberán ser contrarias a la moral o al derecho, y deberán tener relación con el negocio sometido al arbitraje, en la inteligencia de que si se omite hacerlo se declarará perdido su derecho para ofrecerlas con posterioridad, salvo aquellas que tengan el carácter de supervenientes. Facultando al árbitro a solicitar de las partes los elementos que considere necesarios para el esclarecimiento de la controversia, con fundamento en el artículo 278 del Código de Procedimiento Civiles para el Distrito Federal.

**NOVENA.**- La prueba Confesional se puede ofrecer y desahogar oralmente en la Audiencia de Compromiso Arbitral, o bien en la fecha que se señale para tal efecto, en cuyo caso las partes convienen en que se deberá adjuntar el pliego de preguntas correspondientes, y que en caso de no hacerlo así, se les desechará de plano dicha prueba, sin que proceda recurso alguno en contra del auto que así lo determine. Convienen además, que las preguntas serán formuladas libremente, debiendo tener relación con el negocio sujeto al Arbitraje. El Arbitro queda facultado por las partes para calificar las preguntas, y para formular aquellas que juzgue pertinentes para el esclarecimiento de los hechos. Las partes convienen en que quien respondió a las preguntas tiene a su vez derecho para repreguntar oralmente a quien se las formuló, manifestando su conformidad para que sin mediar petición de parte interesada, se declare presuntivamente confesa a quien sin justa causa no comparezca a contestar las preguntas que contenga el pliego.

**DÉCIMA.**- Convienen las partes en que podrán ofrecer la prueba testimonial de aquellas personas que tengan conocimiento de los hechos controvertidos y puedan coadyuvar para el esclarecimiento de los mismos, obligándose a presentarlas en el día y hora que para tal efecto se señale, en términos de los artículos 1261 y 1262 del Código de Comercio, señalando que no podrán ser más de dos testigos. Cuando bajo protesta de decir verdad manifiesten que no pueden hacerlo, proporcionarán el domicilio en que deberán ser citadas por el Arbitro, estando conformes en que cuando omitan presentarlas, o bien de resultar inexacto el domicilio, se declarará desierta dicha prueba.

**DÉCIMO PRIMERA.**- Las partes convienen en que a los testigos que presenten les formularán libremente las preguntas y repreguntas orales que estimen necesarias, las cuales se asentarán en el acta correspondiente, con la única limitación de que deberán tener relación con el negocio

planteado, facultando al árbitro para que califique y limite las preguntas y para formular aquellas que estime pertinentes.

**DÉCIMO SEGUNDA.**- Las partes convienen en que al ofrecer la prueba pericial, exhibirán el pliego que contenga las preguntas que se formularán o bien las redactarán al momento de la audiencia, facultando al árbitro para que designe a un sólo perito para que rinda su dictámen al cual se sujetarán atento a lo dispuesto en el artículo 1253 fracción VIII del Código de Comercio. Estando de acuerdo en que los honorarios del perito correrán a cargo de las mismas en igual proporción, debiendo depositar la parte que les corresponde ante el árbitro.

**DÉCIMO TERCERA.**- Las partes convienen en que las notificaciones se le harán en términos del artículo 1418 del Código de Comercio y que deberán ser notificadas en su domicilio, el auto que ordena emplazar al demandado a efecto de que produzca su contestación de demanda, el día y hora para el desahogo de la prueba confesional o de reconocimiento de documentos, el requerimiento de un acto que deba cumplirse, el laudo que se emita y cuando se estime necesario, por tratarse de un caso urgente, y en el caso de que hubieran cambiado de domicilio sin que se hubiere notificado al árbitro, las notificaciones personales serán realizadas en los estrados de la Delegación ó de la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones.

**DÉCIMO CUARTA.**- Están conformes las partes en que aquellas notificaciones que no se encuentren contempladas dentro de la regla que antecede, se les notifiquen por medio de lista que se fijará diariamente antes de las doce horas en un lugar visible del área de Arbitraje, la cual contendrá únicamente el nombre de las partes y el número del expediente, surtiendo efectos de notificación los acuerdos que se publiquen al día siguiente de aquel en que se fije dicha lista, en términos de lo dispuesto por el artículo 1419 del Código de Comercio.

**DÉCIMO QUINTA.**- Convienen las partes en que las promociones relativas a este Juicio Arbitral deberán ser presentadas en la Oficialía de partes del área de Arbitraje de esta Delegación sito \_\_\_\_\_ dentro del horario comprendido de las 8:30 a las 15:00 horas.

**DÉCIMO SEXTA.**- Están conformes las partes en que al presentar documentos originales, ya sea al formular la demanda, al ofrecer pruebas, o en cualquier momento procesal, se deberá adjuntar fotocopia legible de los mismos, con el objeto de que se devuelvan los originales previo cotejo y certificación que se haga con las fotocopias exhibidas para que estas últimas se agreguen al expediente.

**DÉCIMO SÉPTIMA.**- Están conformes las partes en que si alguna de ellas no comparezca a una audiencia o no presente pruebas documentales, el árbitro podrá continuar con las actuaciones y dictar el laudo basándose en las pruebas de que disponga, con fundamento en el artículo 1441 fracción III del Código de Comercio.

**DÉCIMO OCTAVA.**- Concluido el desahogo de las pruebas, las partes están conformes en que se les conceda un término de dos días hábiles, para que por escrito formulen sus alegatos .

**DÉCIMO NOVENA.**- Las partes convienen en facultar al árbitro para que al dictar el laudo en estricto derecho, se regirá en cuanto al fondo por las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en su defecto a las del Código Civil vigente y en cuanto al procedimiento, por las disposiciones contenidas en la citada Ley Federal de Protección al Consumidor, el Código de Comercio y el Código de Procedimientos Civiles Local aplicable.

**VIGÉSIMA.**- Las partes convienen en que el único recurso admisible durante el procedimiento será el de revocación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que deberá interponerse por escrito, dentro de los dos días siguientes a la notificación del auto impugnado, y el cual será resuelto por la propia Delegación.

**VIGÉSIMO PRIMERA.-** Aceptan las partes de conformidad, que el laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor, no admitirá recurso alguno. La aclaración del mismo, deberá promoverse dentro de los dos días siguientes a su notificación, asimismo las partes están de acuerdo en renunciar a lo establecido por el artículo 1451 del Código de Comercio.

**VIGÉSIMO SEGUNDA.-** Las partes en términos del artículo 121 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, facultan a esta Procuraduría para que una vez que se dicte el laudo arbitral, y le sea notificado señale día y hora a efecto de que comparezcan a manifestar si se ha dado cumplimiento con lo expresamente ordenado en el mismo.

**VIGÉSIMO TERCERA.-** Las partes están de acuerdo en que en cualquier momento el presente negocio arbitral, puede terminar mediante convenio que se efectúe ante esta Procuraduría Federal del Consumidor, en términos de lo dispuesto en el artículo 1447 del Código de Comercio.

**VIGÉSIMO CUARTA.-** Las partes convienen en que el árbitro podrá, en cualquier fase del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo, con la finalidad de regularizarlo y que la Delegación podrá en cualquier etapa del procedimiento, cuando así se considere conveniente, remitir los autos a la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones sito en Avenida José Vasconcelos Número 208 Piso 12 Col. Condesa, Delegación Cuauhtémoc, México Distrito Federal, para la continuación del Procedimiento Arbitral, hasta su conclusión, con el único requisito que se haga del conocimiento de las partes, sin que proceda recurso alguno en contra del auto que así lo determine.

**MODELO DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, CON ACUERDO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR POR EL QUE SE DECLARA TERMINADO EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO Y DA INICIO EL PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY.**

**DEPENDENCIA: DELEGACIÓN NAUCALPAN  
EXPEDIENTE: 1245/96  
ASUNTO: AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

**ALEJANDRO MOTA DAUD  
VS.  
MAURO ALMANSA RANGEL.**

En Naucalpan de Juárez, estado de México, siendo las nueve horas del día veinticuatro de noviembre de mil novecientos noventa y seis, día y hora señalado para que tenga verificativo la audiencia de conciliación, prevista por el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. Ruperto Ramírez Morgado, asistido por la C. conciliadora Licenciada Susana Vázquez Pimentel, quien hace constar que:-----  
Comparece la parte consumidora Alejandro Mota Daud quien se identifica con credencial número 0278'00, expedida a su favor por el Instituto Mexicano del Petróleo, documento que se tiene a la vista y se devuelve al interesado por así solicitarlo.-----

Asimismo se hace constar que comparece la parte proveedora Mauro Almanza Rangel, quien se identifica con credencial número MAR 161212, expedida a su favor por la Instituto Federal Electoral.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y previo al análisis de la queja e informe de la proveedora, se exhorta a las partes para dirimir sus diferencias mediante la vía conciliatoria a lo que manifestaron: No es posible llegar a una conciliación por lo que se continúe el procedimiento hasta su resolución que conforme a derecho proceda.

Así mismo se hace constar que el conciliador actuante con fundamento en lo dispuesto por el artículo 116 de la Ley de la Materia, exhorta a las partes para se sometan a el procedimiento arbitral y designen como árbitro a esta Procuraduría, a lo que manifestaron no estar de acuerdo en someterse al arbitraje de esta Institución.

ACUERDO.- Téngase por presentados a los comparecientes por acreditada y reconocida su personalidad como consta en autos, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales a que haya lugar, por exhortadas para someter sus diferencias al arbitraje de esta autoridad, no existiendo consenso en ese sentido y toda vez, de que de las constancias de autos se presume violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, con fundamento en lo estatuido por el artículo 123 de la propia ley, se da inicio al procedimiento por infracciones a la misma, otorgándose a la parte proveedora un término de diez días hábiles para ofrecer pruebas y dos días más para formular alegatos, apercibiéndole que en caso de no hacerlo la Procuraduría resolverá con los elementos que disponga en los términos del referido artículo, dejándose en este acto a salvo los derechos de las parte para que los hagan valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses. Túrnese el presente expediente al área d resoluciones y sanciones de esta delegación.

ASÍ LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTÚAN.

RAZÓN.- Leída que fue la presente por los comparecientes la ratifican y se notifican del acuerdo que antecede, firmando al margen para debida constancia.

C. JEFE DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR.

C. CONCILIADOR.

**MODELO DE ESCRITO POR EL QUE LA PARTE PROVEEDORA OFRECE PRUEBAS Y FORMULA ALEGATOS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY**

PEDRO VELAZQUEZ MOLINA

VS.

EL CHUCHO, IMPERMEABILIZANTES, S.A. DE C.V.

EXPEDIENTE NUM: 1324/96

C. DELEGADO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
DELEGACIÓN NAUCALPAN, MEXICO.

Lic. JOSÉ ARMANDO GONZÁLEZ ESTRADA, en mi calidad de Apoderado General de la negociación denominada EL CHUCHO, IMPERMEABILIZANTES, S.A. DE C.V., personalidad que tengo debidamente acreditada y reconocida en autos, ante Usted con el Debido respeto comparezco y expongo:

Que por medio de este escrito, en tiempo y forma, vengo a ofrecer por parte de mi representada las siguientes:

#### PRUEBAS

LA DOCUMENTAL, consistente en el dictamen realizado por PROCESOS QUÍMICOS, S.A. DE C.V., empresa que se dedica a la misma actividad de mi representada, esto es a la impermeabilización, dictamen del cual se desprende que el trabajo fue realizado con los productos especificados y calidad debida, y que si existe filtración en el inmueble del consumidor es por que este, instalo un tinaco para agua con capacidad de 800 litros sobre la loza, lo que ocasiono el desprendimiento del producto aplicado.

LA DOCUMENTAL, consistente en la carta de terminación del trabajo realizado y firmada de conformidad por el hoy quejoso, de fecha 23 de marzo del año en curso y de donde se desprende que de la fecha de terminación de los trabajos de impermeabilización a la fecha de presentación de la queja, han transcurrido más de cinco meses y durante ese tiempo y no obstante de ser la época de lluvia no se habia presentado filtración alguna, concidiendo dicha filtración con la fecha de instalación del referido tanque.

LA INSPECCIÓN, que obra en autos y realizada por personal de esta H. Procuraduría.

LA INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES, en todo lo que favorezca a los intereses de mi representada.

LA PRESUNCIONAL, legal y humana en todo lo que favorezca a los intereses de mi representada.

Todas y cada una de las pruebas ofrecidas las relaciono con todos y cada uno de los hechos de mi ocurno de rendición de informe y con todo lo actuado en la presente queja.

#### ALEGATOS:

I.- Que en fecha veintiuno de septiembre de mil novecientos noventa y seis, el quejoso señor Pedro Velázquez Molina, presento queja en contra de mi mandante, manifestando entre otras cosas que trabajo de impermeabilización realizado en el inmueble de su propiedad, presentaba deficiencias en el trabajo realizado y mala calidad del producto aplicado en virtud de que a principios del mes de septiembre se observaron filtraciones de agua en el área aplicada.

II.- Asimismo, señala el hoy quejoso que dicha filtración comenzó a partir de la instalación de un tinaco de agua con capacidad de 800 litros, pero que dicho tinaco no presenta fuga alguna, por lo que la filtración obedece a la mala calidad del producto aplicado y deficiencias en el trabajo. Es de hacer del conocimiento de esta H. Autoridad que el quejoso no señala que el cinco de septiembre se comunico con la empresa que represento para informarle lo acontecido, y que si efectivamente era responsabilidad de mi mandante, se obligaba a reparar el área afectada sin costo alguno para el consumidor, pero que en esa virtud, tendria que realizar un estudio una persona ajena a las partes y que tuviera conocimientos técnicos al respecto, por lo que ambas partes convenimos en que la empresa fuera PROCESOS QUÍMICOS, S.A. DE C.V., como se desprende del dictamen de esta fecha debidamente firmado de conformidad por las partes. Del dictamen emitido por la empresa antes referida, se desprende que la filtración obedece a que el quejoso instalo el multicitado tinaco directamente sobre la loza y que el peso de este es lo que ocasiono el desprendimiento del material. Aunado a lo anterior de la inspección realizada en fecha doce de noviembre de mil novecientos noventa y seis, se desprende que efectivamente se observa

un desprendimiento del material de impermeabilización al rededor de un tinaco de agua con capacidad de 600 litros según lo indica el propio tinaco, no existiendo soporte alguno entre la loza y el tinaco. Por lo que deberá de concederles valor probatorio pleno con fundamento en lo dispuesto por los artículos 203 en relación con el 212 de Código Procesal Federal, aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

III.- De todo lo anterior se desprende que mi representada no viola en perjuicio del consumidor, disposición alguna de la ley de la materia, por lo que deberá dictarse resolución en ese sentido.

Por lo expuesto;

A USTED C. DELEGADO, atentamente pido se sirva:

PRIMERO.- Tener por ofrecidas las pruebas que se relacionan en el cuerpo del presente escrito.

SEGUNDO.- Tener por formulados de mi parte los alegatos contenidos en el cuerpo del presente ocurso.

TERCERO.- En su oportunidad, dictar resolución administrativa en la que se determine que no existe por parte de mi poderdante violación alguna a la Ley de la materia.

PROTESTO LO NECESARIO.

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a doce de diciembre de mil novecientos noventa y seis.

#### MODELO DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA QUE EMITE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

DEPENDENCIA: DELEGACIÓN NAUCALPAN  
EXPEDIENTE 425/96  
ASUNTO: SE EMITE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

CONSUMIDOR: FERNANDO GUERRERO GARIBAY  
PROVEEDOR: CARLOS PEÑA Y PEÑA, CONSTRUCCIONES

México, Distrito Federal a veintisiete de junio de mil novecientos noventa y seis.

1.- Vistos los autos para emitir Resolución Administrativa, relativa al expediente número 425/96, con motivo de la queja presentada por FERNANDO GUERRERO GARIBAY en contra CARLOS PEÑA Y PEÑA, CONSTRUCCIONES.

2.- Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver sobre la presente queja con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1º, 2º, 7º, 111, 112, 123 y relativos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

3.- En fecha cuatro de marzo de mil novecientos noventa y seis, el señor FERNANDO GERRERO GARIBAY, presento queja en contra de CARLOS PEÑA Y PEÑA, CONSTRUCCIONES manifestando en su parte relativa que el hoy proveedor no cumplió con las obligaciones contratadas al no entregar en el tiempo convenido la casa motivo de la presente queja.

4.- La parte proveedora fue debidamente notificada de la queja presentada en su contra, rindiendo el informe requerido en audiencia de fecha veintitrés de marzo de mil novecientos noventa y seis.

5.- Que habiendo agotado la fase conciliatoria, se exhorto a las partes para que sometieran sus diferencias al procedimiento arbitral y designarán a esta Procuraduría como árbitro, no aceptándolo por así convenir a sus intereses.

6.- Mediante auto de fecha cuatro de mayo de mil novecientos noventa y seis, fue notificado el proveedor CARLOS PEÑA Y PEÑA CONSTRUCCIONES de las posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, concediéndosele un término de diez días para que ofreciera pruebas y hecho que sea se le otorgaron dos días más para formular alegatos

7.- Mediante escrito de fecha catorce de abril de mil novecientos noventa y seis la proveedora ofreció pruebas, mismas que se tuvieron por desahogadas dada su propia y especial naturaleza.

8.- Del estudio y análisis de todas y cada uno de las constancias que obran en autos se desprende que las partes celebraron en fecha quince de diciembre de mil novecientos noventa y cinco un contrato de compraventa respecto de la casa ubicada en avenida de las Flores número 132, colonia la Florida Naucapán de Juárez, Estado de México, pactando como valor de la operación la cantidad de \$234.000.00 (DOSCIENTOS TREINTA CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.), mismo que sería pagado mediante un enganche de \$100,000.00 (CIENTO MIL PESOS 00/100 M.N.) y el resto en exhibiciones mensuales de \$5,600.00 (CINCO MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.); obligándose la proveedora CARLOS PEÑA Y PEÑA, CONSTRUCCIONES, a hacer entrega de la casa un mes después de la fecha de celebración del contrato, esto es, el quince de enero del año en curso. En cuanto a las manifestaciones hechas por la parte consumidora en su escrito de queja, quedaron debidamente acreditadas con el contrato de compraventa de fecha quince de diciembre de mil novecientos noventa y cinco, con la carta de fecha dos de febrero del año en curso en donde el consumidor le solicita al proveedor la rescisión del contrato y como consecuencia la reintegración de enganche cubierto por ese concepto, con la documental consistente en la carta de fecha ocho de febrero del mismo año, en donde la proveedora acepta su incumplimiento en cuanto a la obligación adquirida, arguyendo diversos motivos y solicitándole al consumidor un término de quince días más para hacer entrega del inmueble, documentos que no fueron objetados por la proveedora por los que se les concede valor probatorio pleno, atento a lo dispuesto por los artículos \_\_\_\_\_ del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la legislación de defensa del consumidor. Con el reconocimiento expreso del proveedor al momento de rendir su informe y en las manifestaciones vertidas en audiencia de fecha dos de abril del año en curso, en cuanto a que, efectivamente, no había podido hacer entrega de la inmueble a los consumidores por diversos motivos, manifestaciones a las que se les concede valor probatorio pleno atento a lo dispuesto por los numerales \_\_\_\_\_ del Código Federal antes referido. En cuanto a las manifestaciones vertidas por el proveedor y excepciones planteadas al momento de rendir su informe, no fueron acreditadas: la excepción consistente en la falta de acción y derecho de los quejoso resulta improcedente atento a que el propio proveedor acepta la relación contractual y además por que no aporta prueba suficiente para acreditarla, resultando adversas a sus intereses las documentales exhibidas ya que esta se refieren a las causas y motivos de su incumplimiento de su obligación asumida en el contrato de compraventa celebrado con los ahora quejosos; la de contrato no cumplido, por que el proveedor no aportó al procedimiento prueba suficiente para acreditarla, ya que la obligación de los consumidores en cuanto a los pagos mensuales, de la cláusula cuarta del referido instrumento se aprecia que las mensualidades serán cubiertas por el quejoso a partir de la entrega del inmueble en cuestión. Por lo que es de determinarse, que el

proveedor viola en perjuicio del señor FERNANDO GUERRERO GARIBAY, las disposiciones contenidas en los artículos 1y 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor al no entregar en el tiempo convenido la casa motivo de la presente queja.

9.- En consecuencia, procede sea sancionada la parte proveedora con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1º, 7º en relación con \_\_\_\_\_, todos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al no cumplir con las obligaciones adquiridas con el consumidor FERNANDO GUERRERO GARIBAY mismas que quedaron de manifiesto en el considerando que antecede, el cual se tiene por reproducido en obvio de inútiles repeticiones para todos los efectos legales a que haya lugar, incumplimiento que invariablemente causo un perjuicio en el patrimonio del consumidor; ya que de continuar realizando este tipo de conductas, traería como consecuencia que se sigan violando disposiciones de orden público e interés social, previstas por legislación antes referida. Por lo que en base a todas y cada una de las consideraciones que anteceden y tomando en consideración la capacidad económica del infractor que se desprende de los antecedentes que obra en el instrumento público número 1425, consistente en el poder notarial de su apoderado general, cuyo capital social de la empresa es de \$1,000,000.00 (UN MILLÓN DE PESOS 00/100 M.N.) aunado a que en el caso en particular recibe tan solo por el enganche de una casa la cantidad de \$100,000.00 (CIEN MIL PESOS 00/100 M.N.), por lo se le impone a la proveedora de bienes CARLOS PEÑA Y PEÑA, CONSTRUCCIONES., una multa por la cantidad de \$39,450.00 (TREINTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) que resulta de multiplicar el salario mínimo general diario vigente en el distrito federal, por mil quinientas veces.

10.- Para el debido cumplimiento del punto que antecede, gírese atento oficio a la autoridad exactora correspondiente para los efectos de que haga efectiva la multa impuesta.

11.- Se dejan a salvo los derechos de las partes, para que los hagan valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses.

12.- Notifíquese personalmente a las partes la presente resolución, hecho que sea, agréguese copia auténtica al legajo correspondiente para debida constancia y archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

ASÍ DEFINITIVAMENTE LO RESOLVIÓ Y FIRMA EL C. DELEGADO LICENCIADO GUILLERMO OCHOA SANCHEZ, ASISTIDO EN ESTE ACTO POR EL C. LICENCIAD JUAN CARLOS OCEGUEDA ERAS, ABOGADO DE RESOLUCIONES Y SANCIONES.

#### MODELO DE RECURSO DE REVISIÓN CONTRA RESOLUCIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR CON IMPOSICIÓN DE MULTA

ENRIQUE HERNANDEZ PEDROZA  
VS  
MICROBUSES, S.A. DE C.V.  
EXPEDIENTE NUM. 3983/95

C. DELEGADO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
EN LA DELEGACION CUAUHTEMOC, DISTRITO FEDERAL.

LIC. JUAN SALAZAR BRACAMONTE, en mi carácter de apoderado general de MICROBUSES, S. A. DE C. V., personalidad que tengo debidamente acreditada como consta en autos, ante usted con el debido respeto comparezco y expongo:

Que por medio del presente ocurso y con fundamento en los artículos 135, 136 y demás relativos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, vengo a interponer en tiempo y forma Recurso de Revisión en contra del auto de fecha cinco de enero de mil novecientos noventa seis, dictado por el LIC. MARTIN GUTIERREZ CARRIÓN, Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor en la Delegación Cuauhtémoc, asistido en ese acto por el C. Conciliador Aristóteles Salazar Monroy, toda vez que el mismo me causa agravios que a continuación precisare.

## AGRAVIOS

### PRIMER AGRAVIO

FUENTE DEL AGRAVIO.- El proveído de fecha cinco de enero del año en curso que a la letra dice: "ACUERDO.- Téngase por presentada a la parte consumidora ENRIQUE HERNANDEZ PEDROZA, y a la parte proveedora MICROBUSES, S.A. DE C.V., por reconocida y acreditada su personalidad con la cual se ostentan, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales a que haya lugar, y visto el contenido de las mismas y por así estimarlo conveniente se suspende la presente audiencia y para que tenga verificativo su continuación con fundamento en el artículo 114 de la Ley de la materia se señalan las 13:30 HORAS DEL DÍA 13 DEL MES FEBRERO DE 1996, apercibida la parte proveedora de que para el caso de no comparecer el día y hora señalado se le impondrá una multa hasta por la cantidad de 20 el Salario Mínimo General Diario Vigente en el Distrito Federal, con fundamento en el artículo 25 fracción I de la Ley en cita, asimismo se apercibe a la parte consumidora de que para el caso de no comparecer en la fecha señalada se turnará su expediente al ARCHIVO GENERAL de ésta Institución por su falta de interés jurídico dejando a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses, ASIMISMO Y TODA VEZ QUE EN ESTE ACTO EL C. CONCILIADOR ASI LO ESTIMA PERTINENTE Y CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 79 DEL CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES, Y EL CUAL ES DE APLICACION SUPLETORIA A ESTA LEY, ASI COMO LOS ARTS. 1, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 24, 59, 100, 105, 114, DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, ASI COMO ARTS. 16 FRAC. XII Y XIV, 17 FRAC. I DEL REGLAMENTO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, EN ESTE ACTO EN BASE A ESTOS ARTICULOS EL CONCILIADOR ACTUANTE LE REQUIERE A LA PROVEEDORA QUE EN ESTE ACTO COMPARECE POR CONDUCTO DE SU APODERADO LEGAL LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, LOS CUALES DEBERAN PRESENTARSE EN UN TERMINO DE 5 DIAS HABILIS CONTADOS A PARTIR DE QUE SURTA EFECTOS EL PRESENTE ACUERDO Y LOS CUALES SON LOS SIGUIENTES. 1.- DOCUMENTAL PUBLICA O PRIVADA CON LA QUE ACREDITE EL COSTO PORCENTUAL PROMEDIO EN DONDE SE BASO LA PALICACION DEL INTERES QUE SE ESTA MANEJANDO. 2.- COPIA DE LA PUBLICIDAD DE LA FECHA DE CLACULO DE LOS INTERESES QUE SE ESTAN APLICANDO EN LA TABLA D AMORTIZACION. 3.- CONTRATO ORIGINAL DE OCNPRVAENTA CONRESERVA DE DOMINIO CELEBRADO ENTRE LOS CONSUMIDORES Y EL CONSUMIDOR. 4.- POLIZA QUE LEVANTO EL CORREDOR NUM. 6 DEL ESTADO DE MEXICO, CON LOS DOCUMENTOS QUE DEBEN OBRA EN DICHA POLIZA. 5.- FACTURA NUM. 71 Y LA CUAL NO TIENE FCHA DEBE SER PRESENTADA EN ORIGINAL. 6.- FACTURA CORRESPONDIENTE AL CONSUMIDOR ENRIQUE HERNANDEZ PEDROZA, estos documentos deberán ser presentados por original así como dos copias simples de los mismos en el término antes señalado apercibiendo a la parte proveedora que en caso de no hacerlo en ese término y con fundamento en los artículos antes señalados se aplicaran las multas por cada documento que no sea presentado en términos del Art. 25 Frac. I d esta Ley, asimismo la solicitud de la parte proveedora se hace el cotejo de 18 documentos en los cuales obran una notificación una copia de la queja y de los demás documentos que le fueron entregados a la parte proveedora y que en este acto se anexan copias de los mismos esto para los efectos legales a que de lugar, por así

soficialo la parte proveedora, asimismo en este caso se anexa una copia de la factura núm. 71 la cual se agrega a los autos. cerrándose la presente a las 13:10:53 horas del día en que se actúa. NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.- ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN.\*

**PRECEPTOS LEGALES VIOLADOS.** Los artículos 13, 114 de la Ley Federal de Protección al consumidor; 79 del Código Federal de Procedimientos Civiles y 14 y 16 de nuestra Carta Magna.

**PRECEPTO DEL AGRAVIO.** En lo conducente el inferior jerárquico establece \***ASIMISMO Y TODA VEZ QUE EN ESTE ACTO EL C. CONCILIADOR ASI LO ESTIMA PERTINENTE Y CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 79 DEL CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES, Y EL CUAL ES DE APLICACION SUPLETORIA A ESTA LEY, ASI COMO LOS ARTS. 1, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 24, 59, 100, 105, 114, DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, ASI COMO ARTS. 16 FRAC. XII Y XIV, 17 FRAC. I DEL REGLAMENTO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, EN ESTE ACTO EN BASE A ESTOS ARTICULOS EL CONCILIADOR ACTUANTE LE REQUIERE A LA PROVEEDORA QUE EN ESTE ACTO COMPARECE POR CONDUCTO DE SU APODERADO LEGAL LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, LOS CUALES DEBERAN PRESENTARSE EN UN TERMINO DE 5 DIAS HABLES CONTADOS A PARTIR DE QUE SURTA EFECTOS EL PRESENTE ACUERDO Y LOS CUALES SON LOS SIGUIENTES. 1.- DOCUMENTAL PUBLICA O PRIVADA CON LA QUE ACREDITE EL COSTO PORCENTUAL PROMEDIO EN DONDE SE BASO LA PALICACION DEL INTERES QUE SE ESTA MANEJANDO. 2.- COPIA DE LA PUBLICIDAD DE LA FECHA DE CLACULO DE LOS INTERESES QUE SE ESTAN APLICANDO EN LA TABLA D AMORTIZACION. 3.- CONTRATO ORIGINAL DE OCMPRAVENTA CONRESERVA DE DOMINIO CELEBRADO ENTRE LOS CONSUMIDORES Y EL CONSUMIDOR. 4.- POLIZA QUE LEVANTO EL CORREDOR NUM. 6 DEL ESTADO DE MEXICO, CON LOS DOCUMENTOS QUE DEBEN OBRA EN DICHA POLIZA. 5.- FACTURA NUM. 71 Y LA CUAL NO TIENE FCHA DEBE SER PRESENTADA EN ORIGINAL. 6.- FACTURA CORRESPONDIENTE AL CONSUMIDOR, ENRIQUE HERNANDEZ PEDROZA** estos documentos deberán ser presentados por original así como dos copias simples de los mismos en el término antes señalado apercibiendo a la parte proveedora que en caso de no hacerlo en ese término y con fundamento en los artículos antes señalados se aplicaran las multas por cada documento que no sea presentado en términos del Art. 25 Frac. I d esta Ley...." En efecto el auto impugnado en lo conducente es violatorio de los preceptos legales antes mencionados, pues como se desprende de la simple lectura del auto impugnado en la parte relativa, antes transcrita ya que si bien es cierto que el auto impugnado se encuentra debidamente fundamentado, también lo es que no se encuentra debidamente motivado, resultando autoritario y fuera de toda proporcionalidad jurídica, en la inteligencia de que el inferior jerárquico requiere a mi representada determinada documentación por así estimarlo pertinente y la apercibe para el caso de incumplimiento, sin determinar en dicho apercibiendo el monto de la multa impuesta, contraviniendo en consecuencia lo dispuesto por el artículo 16 constitucional que consagra la garantía de seguridad jurídica y legalidad que asiste al gobernado, artículo 16. "Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles y posesiones sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento..." .., por lo que se hacen valer las siguientes tesis de jurisprudencia :

I. 4º A. Prec. 179-383A. **FACULTADES DISCRECIONALES, OBLIGACIONES QUE DEBE CUMPLIR AUTORIDAD, CUANDO ACTUA EN EJERCIO DE.-** Cuando la autoridad administrativa actúa en el ejercicio de facultades discrecionales y tiene una libertad de decisión, esto no le otorga un a potestad ilimitada debiendo en todo caso la autoridad, dentro de una sana administración, sujetarse en sus actos autoritarios a determinados principios ó limites como son, la razonabilidad que sólo puede estar basada en una adecuada fundamentación del derecho que la sustenta, así como en una motivación, aún mayor que en el auto regulado, que tiene por objeto poner de manifiesto su juridicidad; asimismo debe estar apoyado o tener en cuenta hechos ciertos,

acreditados en el expediente relativo, o públicos y notorio y finalmente ser proporcional entre el medio empleado y el objeto a lograr.

#### CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO

EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO

Amparo en revisión 1214/91.- Justo Ortego Esquerro.- 13 de junio de 1991.- Unanimidad de votos.- Ponente: Hilario Bárcenas Chávez.- Secretario: Fernando A. Ortiz Cruz.

CUARTO Tribunal Colegiado en Materia ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.PRECEDENTE 4ªA. 383.A. 8º Epoca SEMANARIO JUDICIAL DE LA FEDERACION TOMO VII- Octubre 1º tesis Pág. 181.

I. 4ªA. Prec. 180-364.A. FUNDAMENTACION Y MOTIVACION DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.- Cuando el artículo 16 constitucional previene que nadie puede ser molestado en su personas, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente que funde y motive la causa legal del procedimiento, está exigiendo a las autoridades no que simplemente se apeguen, según su criterio personal íntimo a una ley, sin que se conozca de que ley se trata, y los preceptos de ella que sirvan de apoyo al mandamiento relativo de las propias autoridades, pues esto ni remotamente constituiría garantía para el particular; por lo contrario, lo que dicho artículo esta exigiendo es que cite la ley y los preceptos de ella en que se apoye, ya que se trata de que justifica legalmente sus proveídos haciendo ver que no son arbitrarios, de igual manera les exige que señale las causas materiales o de hecho que haya dado lugar al auto autoritario, sin que pueda admitirse que esa motivación consiste en expresiones generales o abstractas, sino que siempre deben ser razones y causas concretas.

#### CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO

EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo en revisión 1214/91.- Justo Ortego Esquerro.- 13 de junio de 1991.- Unanimidad de votos.- Ponente: Hilario Bárcenas Chávez.- Secretario: Fernando A. Ortiz Cruz.

CUARTO Tribunal Colegiado en Materia ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.PRECEDENTE 4ªA. 364.A. 8º Epoca SEMANARIO JUDICIAL DE LA FEDERACION TOMO VII- Octubre 2º tesis Pág. 187.

FUENTE: JURISPRUDENCIA A 1991, COMPARADA A 1917-1985, LIBRO OCTAVO, TRIBUNALES COLEGIADOS DEL PRIMER CIRCUITO CON PRECEDENTES MAYO EDICIONES MEXICO DISTRITO FEDERAL 1992.

Luego entonces fundar implica citar o señalar los preceptos legales que facultan a la autoridad para dirigir al gobernado cualquier acto de molestia y motivar consiste en externar las circunstancias de hecho que dieron origen a dicho acto de molestia, situación que en la especie no aconteció, en virtud de que el conciliador inferior jerárquico con el uso de la potestad que le otorgan los artículos 13 y 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en relación con el 99 del Código Federal de Procedimientos Civiles de forma arbitraria y fuera de toda razonabilidad jurídica determina que por así considerarlo pertinente requiere la documentación señalada en lo conducente del auto impugnado sin señalar las causas que motivan el auto recurrido, violando en consecuencia el artículo 16 constitucional, por lo que se deberá declarar procedente las tesis jurisprudenciales que se hacen valer, reparando el agravio, dejando sin efectos el auto materia del presente recurso en lo relativo al requerimiento por demás ilegal .

#### PRUEBAS

1.- LA INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES, y en particular la queja presentada por los supuestos consumidores, el acta de la audiencia de conciliación

celebrada en fecha cinco de enero de los corrientes, los contratos de compraventa mercantil celebrados entre los supuestos consumidores y mi representada debidamente ratificados ante fedatario público, tablas de amortización debidamente suscritas y recocidas por los supuestos consumidores, facturas 71 y 79 que amparan las unidades motivo de la queja y en todo aquello que favorezca a los intereses de mi representada .

Esta prueba la relaciona con todos y cada uno de los hechos del presente recurso.

2. LA PRESUNCIONAL EN SU DOBLE ASPECTO LEGAL Y HUMANA, en todo lo que beneficie a los intereses de mi representada.

Por lo expuesto;

A ESTA H. AUTORIDAD, atentamente pido se sirva:

PRIMERO.- Tener por interpuesto en tiempo y forma el recurso de revisión que se hace valer en el cuerpo del presente ocurso.

SEGUNDO.- Por formulados los agravios que se hacen valer.

TERCERO.- Con fundamento en el artículo 141 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, solicito la suspensión de la ejecución del auto o resolución impugnada hasta en tanto no se resuelva le presente recurso.

CUARTO.- En su oportunidad revocar el auto impugnado por ser violatoria de los artículos 14 y 16 Constitucional y de los preceptos legales que se hacen valer de los diversos cuerpos de leyes.

México, Distrito Federal a 12 de enero de mil novecientos noventa y seis.

PROTESTO LO NECESARIO.

LIC. JUAN SALAZAR BRACAMONTE