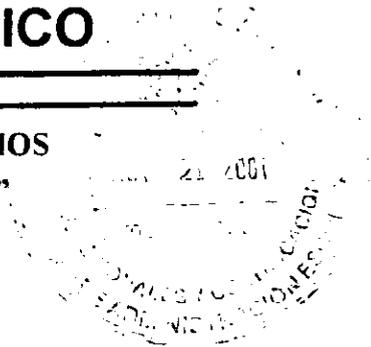




90

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS
PROFECIONALES "ACATLAN"



**"GARANTIAS INDIVIDUALES DE LOS CONSUMIDORES
DISCAPACITADOS CONFORME A LAS LEYES Y
ORDENAMIENTOS JURIDICOS DE PROFECO EN
CUAUTITLAN IZCALLI"**

2997-18

SEMINARIO-TALLER EXTRACURRICULAR

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN DERECHO

PRESENTA:

MARIA ELENA DÍAZ GARCÍA

ASESOR: LIC. LUCIANO AGUIRRE GOMEZ.

29 DE OCTUBRE DEL 2001.

MEXICO, D.F.





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**“GARANTÍAS INDIVIDUALES DE LOS CONSUMIDORES
DISCAPACITADOS CONFORME A LAS LEYES Y
ORDENAMIENTOS JURÍDICOS DE PROFECO EN CUAUTITLÁN
IZCALLI”**

AGRADECIMIENTOS

Si mencionara a todas las personas gracias a las cuales se hizo posible la realización de este trabajo, resultaría un tanto igual del contenido del mismo, por lo que sólo con estas líneas, mi lealtad y mi agradecimiento espero que quede reconocido su apoyo.

GRACIAS.

INDICE

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN.....	-1-
CAPÍTULO PRIMERO: NATURALEZA JURÍDICA DE LAS GARANTÍAS INDIVIDUALES.....	-5-
1-A) ORIGEN DE LAS GARANTÍAS INDIVIDUALES.....	-5-
1-B) CONCEPTO.....	-15-
1-C) CLASIFICACIÓN.....	-16-
1-D) EVOLUCIÓN DE LAS GARANTÍAS INDIVIDUALES HASTA NUESTROS DÍAS.....	-16-
CAPÍTULO SEGUNDO: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	-21-
2-A) ANTECEDENTES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	-21-
2-B) ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	-35-

2-C) FUNCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....-36-

2-D) MARCO JURÍDICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....-46-

CAPÍTULO TERCERO: LAS GARANTÍAS INDIVIDUALES Y LAS NECESIDADES DE LOS CONSUMIDORES DISCAPACITADOS.....-58-

3-A) CONCEPTO DE DISCAPACIDAD.....-58-

3-B) TIPOS DE DISCAPACIDAD.....-68-

3-C) DERECHOS HUMANOS DE LOS CONSUMIDORES DISCAPACITADOS.....-83-

3-D) AUTORIDADES COMPETENTES EN MATERIA DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO-108-

CAPÍTULO CUARTO: EL PROCEDIMIENTO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....-110-

4-A) QUEJA.....-117-

4-B) CONCILIACIÓN.....-120-

4-C) ARBITRAJE.....-129-

4-D) TIPOS DE PROCEDIMIENTO.....-146-

4-E) RESOLUCIONES.....-147-

CONCLUSIONES..... -149-

BIBLIOGRAFÍA.

•

INTRODUCCIÓN

El Estado y la sociedad tienen la responsabilidad de respetar y hacer respetar los derechos humanos y las garantías individuales que son la medida de los mismos. Estos son inherentes a nuestra naturaleza y como libertades fundamentales nos permiten desarrollar y emplear cabalmente nuestras cualidades y facultades humanas.

Existen personas que frente a los demás seres humanos que disfrutan de manera cabal su cuerpo, se encuentran en una situación de evidente desigualdad, estos son: los discapacitados.

En el ámbito internacional, la preocupación por la defensa de los derechos humanos de las personas con discapacidad es manifiesta; así, la declaración de los derechos de los impedidos, proclamada por la Asamblea General de la ONU el 9 de Diciembre de 1975, señala que estas personas, pese a las garantías internacionales y a los llamamientos a la acción, siguen enfrentándose con barreras físicas, financieras, sociales y

psicológicas que les impiden alcanzar la igualdad de condiciones de todo ser humano, por lo cual el organismo mencionado concluye que:

1.- Las medidas encaminadas a velar para que las personas con discapacidad alcancen la igualdad y la participación plena en la sociedad, deben realizarse en colaboración con ellos y sus organizaciones;

2.- Los estados deben crear nuevas instituciones a nivel nacional para que les den reconocimiento, autoridad y recursos suficientes para asegurar que los derechos de las personas con discapacidad se cumplan efectivamente;

En México vivimos en un Estado de Derecho, ello significa que existe un sistema de leyes y normas, asentadas en un documento supremo que es la Constitución; la cual tiene como sustento esencial el respeto irrestricto a la dignidad de la persona humana.

Nuestra Carta Magna en su artículo Primero, establece el derecho de toda persona de disfrutar de las garantías que la misma otorga, las que no pueden limitarse ni suspenderse, con excepción de los casos y condiciones estipuladas en su texto.

Así mismo, se proclama el derecho de igualdad de las personas frente a la ley, artículo Décimo Tercero, y salvo los casos y modalidades que la propia Constitución señale, es posible que dicha igualdad pueda verse limitada de más seres humanos; el Programa de Acción Mundial para los impedidos aprobado también por las Naciones Unidas en Diciembre de 1982, tiene como objetivo el establecimiento de medidas eficaces para el logro de la igualdad, la participación plena de los impedidos en la sociedad y la adopción de normas uniformes sobre la recuperación de oportunidades para las personas con discapacidad.

Aunado a lo anterior y en relación con el tema que con posterioridad se desarrollará, todos somos consumidores, ya que el ser humano es sociable por naturaleza. Si se encuentra aislado es incapaz de sobrevivir ante las condiciones que impone el medio y aún peor si esta imposibilitado físicamente por alguna discapacidad, por ello, desde tiempos remotos ha creado diversas maneras de conseguir sus satisfactores. Se han intercambiado bienes sencillos por medio del trueque. Encontramos todavía vestigios de antiguas formas de comercio en los tianguis y ferias de nuestro país. Estas prácticas han venido evolucionando hasta conformar un sistema de comercialización en el que las relaciones entre proveedores y consumidores son cada vez más complejas y, como en toda relación humana, es posible que surjan desacuerdos o situaciones en las cuales alguna de las partes se sienta afectada en sus intereses, ya que siempre en una relación de consumo una de las partes se encuentra en una relación de desigualdad, el consumidor, que al recibir un bien o utilizar un servicio se sujeta a las formas y modalidades de contratación que el proveedor impone por lo que surge la necesidad de regular dicha relación.

Atendiendo a esto se crea, por medio de un decreto del Ejecutivo Federal, la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en 1976, dato que se tratará con mayor precisión en el apartado acerca de la historia de dicha Procuraduría; la cuál en la actualidad ya toma en cuenta al sector vulnerable de los discapacitados, incluyéndolos en la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1997, en sus artículos Séptimo y Cincuenta y ocho que establecen que no se le deben de negar bienes o servicios por su calidad de discapaz.

Así como este organismo, existen otros que se estudiaran en relación a la Procuraduría Federal del Consumidor y de cómo se ha ido

evolucionando alrededor de este tema de discapacidad, teniendo como referencia únicamente a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo Primero, del goce de las garantías individuales para todos los individuos, ya que la Constitución al consagrar un principio de igualdad debe prever que todos los ciudadanos gocen efectivamente de sus derechos individuales.

CAPITULO PRIMERO
NATURALEZA DE LAS GARANTIAS INDIVIDUALES.

1-A) ORIGEN DE LAS GARANTÍAS INDIVIDUALES.

Para poder hablar del origen de las garantías individuales debemos tomar en cuenta no solo su historia sino también su concepto jurídico, el término de “garantías” me parece incorrecto ya que una cosa es el derecho y otra la garantía para hacerlo respetar que sería el Juicio de Amparo. Por lo que en mi opinión el término correcto para denominar a las “Garantías Individuales” debe ser el de Derechos Individuales como lo afirma también el Licenciado Isidro Montiel y Duarte, en su obra “Derecho Constitucional”.

Fue en las Bases de Tacubaya donde por primera vez se usa el término de garantías individuales, así lo compila el Licenciado Felipe Tena Ramírez en su obra “Leyes Fundamentales de México 1808-1997”.

GARANTÍAS INDIVIDUALES:

- I. La declaración mexicana de los derechos humanos esta contenida en dos partes: la de garantías individuales y la de garantías sociales.¹

- II. La Constitución comienza con la declaración de las Garantías Individuales y así se titula el Capítulo I del Título

¹ Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.: “DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO”; T. I; Pp. 1512-1513 y 1516-1518.

Primero. Puedo decir que esta es la parte axiológica de la ley fundamental y la causa base de toda la organización política.

El artículo primero de la Constitución de 1917 manifiesta: “En los Estados Unidos Mexicanos todo individuo gozará de las garantías que otorga esta Constitución, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse, sino en los casos y con las condiciones que ella misma establece”.

Algunos autores consideran que este artículo asienta la tesis positivista respecto a los derechos humanos. Este trabajo sostiene que la tesis que se encuentra en el artículo primero es la misma que se halla en todo el constitucionalismo mexicano: el hombre es persona jurídica por el hecho de existir, y como persona tiene una serie de derechos.

Ahora bien, el título de este capítulo en la Constitución de 1857 fue: “De los Derechos del Hombre” y en su artículo primero dijo: “El pueblo mexicano reconoce, que los Derechos del Hombre son la base y el objeto de las instituciones sociales. En consecuencia declara que todas las leyes y todas las autoridades del país, deben respetar y sostener todas las Garantías que otorga la presente Constitución”.

Luego, ¿existe, en el cambio de redacción del artículo primero y del título del capítulo, tesis diferente respecto a los Derechos Humanos entre los textos de 1857 y 1917? No, no existe ningún cambio de tesis, es la misma con solo una diferencia: nuestra actual Constitución ya no expresó la fuente de las garantías que otorga, sino que omitió este aspecto. Pero es indudable que la fuente de nuestras Garantías Individuales es la idea de los Derechos del Hombre. Baste observar la similitud que existe en los contenidos de las dos declaraciones además, los diputados integrantes del

Congreso Constituyente de 1916-1917 aceptaron la existencia de los Derechos del Hombre.

El diputado Mujica manifestó: “La Comisión juzgará que esas adiciones que se le hicieron al artículo son las que pueden ponerse entre las garantías Individuales que tienden a la conservación de los derechos naturales del hombre...tomó la Comisión lo que creyó mas conveniente bajo el criterio de que en los derechos del Hombre deben ponerse partes declarativas, o al menos aquellas cosas que por necesidad social del tiempo vinieren a constituir ya una Garantía de los Derechos del Hombre.”

En el Congreso Constituyente se habló indistintamente de los Derechos del Hombre y de las Garantías Individuales. En la discusión sobre el artículo de la enseñanza, en cuatro ocasiones se hizo referencia a los Derechos del Hombre y en quince a las Garantías Individuales.

Puedo concluir que mientras los Derechos del Hombre son ideas generales y abstractas, las Garantías Individuales, que son su medida, son ideas individualizadas y concretas.

- III. La declaración de Garantías Individuales que contiene la Constitución Mexicana de 1917, abarca mas de ochenta. Su clasificación se justifica únicamente por motivos didácticos. No existe alguna Garantía que correlativamente no tenga alguna obligación, y una Garantía podría ser colocada en mas de un casillero de cualquier clasificación. Para mencionar cuales son las principales Garantías Individuales que nuestra Constitución asienta, seguimos una clasificación pero sólo como método pedagógico.

La declaración de Garantías Individuales se divide en tres grandes partes: los Derechos de Igualdad, Libertad y Seguridad Jurídica.

En la Constitución de 1917, las Garantías de Igualdad son:

- I) Goce para todo individuo, de las Garantías que otorga esta Constitución, artículo primero;
- II) Prohibición de la esclavitud, artículo segundo;
- III) Igualdad de derechos sin distinción de sexos, artículo cuarto;
- IV) Prohibición de títulos de nobleza, prerrogativas y honores hereditarios, artículo 12;
- V) Prohibición de fueros, artículo 13, y
- VI) Prohibición de ser sometidos a proceso con apoyo en leyes privativas o a través de tribunales especiales, artículo 13.

Las Garantías de Libertad se dividen en tres grupos:

- a) Libertades de la persona humana;
- b) Libertades de la persona cívica, y
- c) Libertades de la persona social.

Las libertades de la persona humana se dividen en libertades físicas y libertades de espíritu. Las libertades de la persona humana en el aspecto físico son:

- 1) Libertad para la planificación familiar, artículo 4;
- 2) Libertad de trabajo, artículo 5;
- 3) Nadie puede ser privado del producto de su trabajo si no es por resolución judicial, artículo 5;
- 4) Nulidad de los pactos contra la dignidad humana, artículo 5;

- 5) Posesión de armas en el domicilio para la seguridad y legítima defensa, la ley establece las condiciones para la portación de armas, artículo 10;
- 6) Libertad de locomoción interna y externa del país, artículo 11;
- 7) Abolición de la pena de muerte, salvo en los casos expresamente consignados en la Constitución, artículo 22; aún cuando dicha pena ha sido suprimida totalmente al derogarse paulatinamente las disposiciones respectivas de los códigos federal y de las entidades federativas.

Las libertades de la persona humana en el aspecto espiritual son:

- 1) Libertad de pensamiento, artículo 6;
- 2) Derecho de información, artículo 6;
- 3) Libertad de imprenta, artículo 7;
- 4) Libertad de conciencia, artículo 24;
- 5) Libertad de cultos, artículo 24;
- 6) Libertad de intimidad, que comprende dos aspectos: inviolabilidad de la correspondencia e inviolabilidad del domicilio, artículo 16.

Las Garantías de la persona cívica son:

- 1) Reunión con fin político, artículo 9;
- 2) Manifestación pública para presentar a la autoridad una petición o una protesta, artículo 9;
- 3) Prohibición de extradición de reos políticos, artículo 15.

Las Garantías de la persona social son:

- 1) Libertad de asociación, artículo 9;
- 2) Libertad de reunión, artículo 9.

Las Garantías de seguridad jurídica son:

- 1) Derecho de petición, artículo 8;
- 2) A toda petición la autoridad contestará por acuerdo escrito, artículo 8;
- 3) Irretroactividad de la ley, artículo 14;
- 4) Privación de derechos sólo mediante juicio seguido con las formalidades del proceso, artículo 14;

- 5) Principio de legalidad, artículo 14;
- 6) Prohibición de aplicar la analogía y la mayoría de razón en los juicios penales, artículo 14;
- 7) Principio de autoridad competente, artículo 16;
- 8) Mandamiento judicial escrito, fundado y motivado para ser molestado en la persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, artículo 16;
- 9) Detención sólo con orden judicial, artículo 16;
- 10) Abolición de prisión por deudas de carácter puramente civil, artículo 17;
- 11) Prohibición de hacerse justicia por propia mano, Art. 17;
- 12) Expedita y eficaz administración de justicia, artículo 17;
- 13) Prisión preventiva sólo por delitos que merezcan pena corporal, artículo 18;
- 14) Garantías del auto de formal prisión, artículo 19;
- 15) Garantías del acusado en todo proceso criminal, Art. 20;
- 16) Sólo el Ministerio Público y la policía judicial pueden perseguir los delitos, artículo 21;
- 17) Prohibición de penas infamantes y trascendentes, Art.22;
- 18) Nadie puede ser juzgado dos veces por el mismo delito, artículo 23, y

19) Los juicios criminales no pueden tener mas de tres instancias, artículo 23.

IV. La declaración de Garantías Sociales está contenida primordialmente en los artículos Tercero, Vigésimo Séptimo, y Ciento Veintitrés de la Constitución, que se refieren a la educación, al agro, al régimen de propiedad, condena el monopolio y al aspecto laboral.

Las Garantías Sociales protegen al hombre como integrante de un grupo social y le aseguran un mínimo educativo y económico. Las Garantías Sociales implican un hacer por parte del Estado en cambio las Garantías Individuales representan primordialmente una abstención por parte del propio Estado.

A través de las Garantías Sociales se protege a los grupos sociales más débiles. Para ello nacieron estas garantías y en parte así subsisten, sólo que actualmente se han extendido para otorgar protección en general; tal es el caso de la educación y de la seguridad social.

La idea de los derechos sociales lleva implícita la noción de: a cada quien según sus posibilidades y sus necesidades partiendo del concepto de igualdad de oportunidades. Para reglamentar estas Garantías Sociales han nacido específicas ramas del derecho.

Se tiene un sinónimo de Garantías Individuales el de Garantías Constitucionales, de esta forma se hará un breve comentario en relación con las mismas.

GARANTIAS CONSTITUCIONALES:

- I) En un estricto sentido técnico-jurídico, se entiende por Garantía Constitucional el conjunto de instrumentos procesales, establecidos por la norma fundamental, con el objeto de establecer el orden constitucional cuando el mismo sea transgredido por un órgano de autoridad política.

- II) No obstante ello, al término Garantía referido al Derecho Constitucional, se le ha dado diversos significados, entre los cuales podemos destacar, siguiendo el pensamiento de Fix-Zamudio los que a continuación se citan.
 - a) En primer lugar se han denominado Garantías a los Derechos Humanos fundamentales establecidos por la Constitución. Tal es el significado que le ha dado nuestra Constitución vigente al enumerar y describir dichos derechos en sus primeros 29 artículos, integrantes del Capítulo Primero, Título Primero, cuando los califica como “Garantías Individuales”. Terminología ciertamente poco precisa en la actualidad.

 - b) En segundo lugar, podemos traer a colación las ideas de Carl Schmitt sobre el particular, ya que para este autor las Garantías Constitucionales son aquellos derechos que sin ser estrictamente constitucionales, por no referirse a la estructura fundamental del Estado ni a los derechos Humanos el Constituyente ha considerado conveniente incluir en la ley Suprema para darles mayor solidez, para

garantizarlos mejor; tal sería el caso de nuestro artículo 123 constitucional.

- c) Finalmente, se ha identificado el término Garantía Constitucional con el concepto de defensa de la Constitución, es decir, englobando tanto a los medios preventivos como a los represivos, siendo que, se debería referir sólo a estos últimos.

III) En el derecho Constitucional Mexicano podemos encontrar diversas Garantías Constitucionales -en el preciso sentido técnico, jurídico- reguladas de manera dispersa por el ordenamiento supremo en vigor.

El jurista Héctor Fix-Zamudio nos dice que son cuatro las Garantías Constitucionales consagradas por la ley Suprema de 1917, estas son:

- a) El juicio político de responsabilidad de los servidores públicos de la federación regulado por los artículos 108 y 111 a 114 de la Constitución;
- b) Las controversias constitucionales que menciona el la fracción primera del artículo 105 de nuestra Constitución, es decir, los litigios que surjan entre los poderes del estado sobre la constitucionalidad de sus actos entre dos o mas estados y entre estos y la federación, mismas que deben ser resueltas por la suprema Corte de Justicia de la Nación;
- c) El juicio de amparo que contemplan los artículos 103 y 107 constitucionales, y ;

- d) Los procedimientos de investigación a que hace alusión los párrafos segundo y tercero del artículo 97 constitucional, el segundo se refiere a la investigación de algún hecho que constituya la violación de alguna Garantía Individual, mientras que el tercero habla de la violación al voto público, poniéndose en duda la legalidad de todo el procedimiento electoral para integrar a alguno de los poderes federales; en ambos casos la Suprema Corte de Justicia de la Nación no tiene poderes de decisión sino únicamente de informar a los “órganos competentes”
- e) Acción de Inconstitucionalidad contemplada por la fracción II del artículo 105, la que procede por actos o leyes contra la Constitución. Es un juicio de control constitucional que debe ser resuelto por los Juzgados de Control Constitucional cuando existe contradicción entre leyes y la Constitución.

El profesor Octavio A. Hernández considera que a estas cinco Garantías Constitucionales hay que agregar una sexta que es la contenida en el artículo 29 constitucional, o sea, el llamado procedimiento de suspensión de Garantías Individuales, toda vez que el mismo sirve, para hacer frente de manera rápida y fácil a cualquier situación que ponga a la sociedad en un grave peligro o conflicto.

El constitucionalista Jorge Carpizo señala que debe dársele el calificativo de Garantía Constitucional a las facultades otorgadas al senado por las fracciones V y VI del artículo 76 constitucional relativo a la desaparición de los poderes en un estado y a las controversias

políticas que surjan entre los poderes de una entidad federativa, cuando alguno de ellos lo planteé o se hubiere interrumpido el orden constitucional, para lo cual, en ambos casos, el senado de la República resuelve la controversia.

IV) Resulta evidente que todas las Garantías Constitucionales que contempla el Derecho Mexicano, el juicio de amparo ocupa un primerísimo lugar por su eficacia, magnitud y arraigo popular, lo que queda ampliamente demostrado con la proporción numérica que guarda con las demás garantías citadas. Sin embargo, el juicio de amparo ha rebasado ampliamente el carácter de control constitucional para convertirse fundamentalmente en control de legalidad.

1-B) CONCEPTO.

El Derecho Subjetivo Público o Garantía Individual (Derecho Individual propiamente dicho) se conceptúa, según el Maestro Rogelio Martínez Vera como “aquella facultad que tiene una persona por el simple hecho de serlo, para desarrollar y hacer valer frente a otros hombres, pero sobre todo frente al poder del Estado sus propios y legítimos intereses. La defensa de intereses protegidos por los derechos subjetivos públicos, por lo general se da frente a los actos de autoridad de los gobernantes, quienes, con el pretexto de satisfacer necesidades o intereses de la colectividad, afectan el ámbito de acción jurídicamente protegido de los particulares.”²

² MARTÍNEZ VERA, Rogelio: “FUNDAMENTOS DE DERECHO PÚBLICO”; Pp. 137

Esas Garantías o Derechos Subjetivos Públicos, de ninguna manera, son graciosamente otorgados por el poder público, sino que, son prerrogativas que pertenecen a las personas, por el simple hecho de serlo sin importar el sexo, la edad, la nacionalidad, la condición económica o el color de su piel.

Los Derechos Subjetivos Públicos o Garantías Individuales encuentran su fundamento en el Derecho Natural, porque tienen como objetivo conservar la integridad y la dignidad de la persona, y evitar, hasta donde la armonía e interdependencia social lo permitan, la destrucción o simple perturbación de la actividad del individuo en sus múltiples relaciones sociales.

1-C) CLASIFICACION.

Como se mencionó anteriormente no es posible hacer una real clasificación de las Garantías Individuales ya que una sola Garantía podría ser colocada en más de un criterio de cualquier clasificación. Así sólo haremos mención de la clasificación de las Garantías Individuales para fines didácticos y nos remitiremos a la clasificación previamente contemplada en el Capítulo Primero de esta obra en el apartado de Garantías Individuales.

1-D) EVOLUCION DE LAS GARANTÍAS INDIVIDUALES HASTA NUESTROS DIAS.

Las Garantías Individuales se dieron a conocer materialmente como Derechos Subjetivos hasta el siglo XVIII, concretamente en el año de 1789, cuando por motivo de la Revolución Francesa se promulgó la famosa *Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano*. Esto no quiere

decir que antes de esa época no hubiera países en los que las sociedades humanas ya gozaban de ciertas prerrogativas de carácter jurídico frente al Estado, como sucedía en Inglaterra, país al que debe considerársele en justicia como la cuna de las Garantías Individuales ³ y el estado de Virginia de Estados Unidos.

No es posible hablar de la vigencia de Derechos Subjetivos Públicos durante la antigüedad debido a dos razones fundamentales: la primera, porque la ciencia jurídica no estaba aún desarrollada y sistematizada; y la segunda porque los gobernantes eran por lo general de origen teocrático, es decir, el gobierno y el poder emanaban de Dios, de un Dios absoluto; por consiguiente, este mismo cartabón adoptaban los monarcas, al pensar que eran representantes de Dios sobre la tierra y que a su poder absoluto no podía oponérsele ningún otro.

En los pueblos como Grecia, por ejemplo, era reducido el número de personas a las que se le consideraba seres humanos. Los esclavos eran considerados objetos o cosas y carecían de todo reconocimiento jurídico. Los extranjeros, si bien tenían la calidad de personas, no les eran reconocidos muchos de los derechos actuales, y por lo tanto las prerrogativas que otorgaban los gobernantes eran actos de gracia o de bondad de la autoridad, y en consecuencia esas prerrogativas o privilegios en cualquier momento les podían ser arrebatados. Por lo que respecta a los ciudadanos atenienses, si bien es cierto que eran titulares de ciertos derechos políticos, como sucedió en Roma mas tarde, esas prerrogativas únicamente se le concedían al *Pater Familia*, pero no a los demás miembros de ella. En consecuencia, prácticamente no puede hablarse de la presencia de Garantías Individuales en esos pueblos, tal como éstas se conocen en la actualidad.

³ MARTÍNEZ VERA, Rogelio; Op cit; Pp. 138-140

Durante la Edad Media, y sobre todo al inicio de ella, también hubo desconocimiento a derecho alguno, y debido a la invasión de Europa por lo pueblos bárbaros, la ciencia jurídica retrocedió a tal grado que ni siquiera es posible hablar, en ese momento histórico, de los derechos Subjetivos Civiles del *Pater Familia*, que en Roma alcanzaron un alto grado de desarrollo. Dentro de la misma Edad Media, y ya en plena etapa feudal, se encuentra que la defensa del gobernado había caído en el más bajo nivel puesto que además de los abusos de los gobernantes, el individuo tenía que soportar las arbitrariedades del señor feudal. Estos dos instrumentos del poder, por igual, asfixiaban hasta la menor solicitud de los gobernados por exigir un respeto a su integridad y dignidad humanas.

Como ya se expresó, es en Inglaterra en donde a principios del siglo XIII donde se encuentran los primeros antecedentes de las Garantías Individuales. En esa etapa el pueblo inglés consolidó una serie de pequeñas conquistas frente a sus gobernantes, a través de las famosas bills o cartas que, eran documentos públicos obtenidos del rey, mediante los cuáles, éste reconocía ciertos derechos fundamentales a los gobernados.

En este propio país se impuso al rey una Gran Carta o Carta Magna de 1215, en la cual se aplicaron al monarca una serie de limitaciones a sus poderes, y por primera vez en la historia de la humanidad se hablaron de Garantías Jurídicas. Efectivamente, en la carta impuesta por el pueblo inglés al rey Juan Sin Tierra, se empieza a hablar de las Garantías de Legalidad, de audiencia y de seguridad jurídica, y con ello se reprimieron las primeras arbitrariedades del monarca, hasta llegar al siglo XVIII en donde ya entre el pueblo inglés era normal el ejercicio de los Derechos Subjetivos Públicos y el resto de las Garantías Individuales.

España también tiene antecedentes del Derecho Constitucional y así se encuentra que el gobierno español, en el año de 1348 le impuso al rey Pedro III de Aragón un documento denominado *Privilegio General* mediante el cual el rey admitía ciertas Garantías Individuales.

En torno a estos antecedentes históricos, Francia, país que en el siglo XVIII vivía una monarquía absolutista extremosa que afectaba seriamente a la población de este país. El pueblo, al no tener otra salida guiado por ideólogos del liberalismo tan importantes como Jean Jaques Rousseau, Voltaire y Montesquieu, derrotó la dictadura monárquica y formó un sistema de gobierno democrático. Aquí es donde se creó la famosa declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, que enarboló cuatro garantías fundamentales del individuo. Libertad, Propiedad, Igualdad y Resistencia a la opresión. A partir de ese momento los pueblos del mundo civilizado cobraron conciencia y comenzaron una revolución cívica que se prolongó hasta parte del siglo XX y por la cual los hombre reclamaron de los gobiernos el respeto a sus Garantías Individuales.

En la legislación mexicana como casi en todos los países, las Garantías Individuales o Derechos Subjetivos Públicos forman una parte importante de la Constitución. Así se tiene que, por ejemplo, el Capítulo I del Título I de la Carta Magna de México, está casi totalmente dedicado a la exposición de las Garantías Individuales, además de que en otros preceptos del mismo documento se encuentran consignados también algunos de estos importantes derechos del individuo.

Es importante señalar que si Garantía Individual y Derecho Subjetivo Público, se emplean como sinónimos, debe aclararse que en el ámbito estrictamente jurídico no lo son, ya que en el Derecho Subjetivo

Público equivale a la facultad reconocida por la ley a la persona, en tanto que Garantía Individual es el medio legal de que se vale esa persona para exigir el respeto a sus derechos. En México la Garantía Individual propiamente está referida a ese instrumento legal mediante el cual se exige el respeto o la restitución de los derechos violados y se conoce con el nombre de Juicio de Amparo.

CAPITULO SEGUNDO: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

2-A) ANTECEDENTES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La necesidad de proteger al consumidor en su mas amplia expresión se ha presentado entre los diversos países que integran el concierto mundial, los que se han visto precisados a expedir normas jurídicas y a crear instituciones que lo definan entre ellos se mencionan a Suecia, Inglaterra, Alemania, Francia, Dinamarca, España, Estados Unidos y Venezuela además de países exsocialistas como Hungría, República Checa y Eslovaquia y la Unión Soviética; otros países como Colombia también participan en la historia de la protección del consumidor con un decreto de 1947 que declara ilegal bajo sanciones penales el publicar propaganda de cualquier tipo tendiente a animar a los consumidores a que crean que esos preparados son los únicos eficaces e infalibles... o que exagere las cualidades del producto respecto de su origen, fuente y método de preparación.

En Finlandia la Ley Sobre el Control de Alimentos y de otras Mercancías del 21 de Noviembre de 1952 prohíbe toda declaración o todo anuncio que pretenda engañar al comprador en lo que atañe a la naturaleza, contenido, origen, tipo, cantidad, peso, composición, calidad, acción, efectos o cualquier otro hecho respecto de los bienes ofrecidos en venta.

En Noruega, en 1972, se crea el Ministerio de Asuntos del Consumo y Administración Gubernamental cuya función exclusiva es la defensa del consumidor mediante la emisión de leyes y reglamentos, y la operación de un Tribunal de Consumo.

En Bélgica existe el Consejo de Consumo que se encuentra integrado por organismos de dialogo, conformados, al mismo tiempo, por representantes de las organizaciones de consumidores, sindicatos, cooperativas de consumo, asociaciones familiares y uniones de consumidores y por representantes de los sectores productivos y comerciales así como diversos ministerios gubernamentales.

En Canadá se creó un órgano a nivel ministerial con funciones destinadas al consumo y a las empresas, teniendo como objetivo fundamental la elaboración de nuevas leyes y reglamentos, así como el estudio y ejecución de programas sobre el consumo y la información sobre puntos de interés en esta materia a la población.

Diversos organismos internacionales se han preocupado por la situación que se presenta entre los llamados consumidores y que integran la mayoría de las sociedades, a manera de ejemplo podemos citar: El Mercado Común Europeo cuya Asamblea Parlamentaria aprobó, en Estrasburgo, una carta de protección a los consumidores, consignando entre otros derechos básicos, la seguridad de no consumir artículos que pueden ser nocivos o peligrosos y los abusos de poder del vendedor garantizando el derecho del consumidor a la reparación de los daños y una formación veraz y suficiente a su educación, a su representación y consulta, así como la impartición de asesoría para el ejercicio de sus derechos.

Recasens Siches, al hablar de la protección al consumidor nos menciona que: “Los Estados Unidos de Norteamérica fueron uno de los primeros países que acometieron este problema mediante normas jurídicas para prohibir el anuncio falso o capcioso... de acuerdo con las normas jurídicas en vigor, está prohibido: emplear en el comercio cualquier tipo de acciones o prácticas ilícitas o engañosas; divulgar o dar ocasión a la divulgación de cualquier anuncio mentiroso o capcioso encaminado a inducir o que pueda inducir directa o indirectamente a la compra de alimentos, medicinas, instrumentos médicos y artículos de perfumería...”⁴

En los Estados Unidos, desde 1914, existía una oficina de protección al consumidor, actualmente existen muchos organismos de protección tanto federales como en los distintos estados. Entre otros se encuentra la Oficina de Asuntos de Consumo y la Comisión sobre Seguridad de los Productos de Consumo, asimismo está por crearse la Oficina de Protección al Consumidor que actuará como Procuraduría del mismo.

El autor italiano Alpa, expresa que “Dinamarca ha creado un Ombudsman del Consumidor y en 1975 una oficina de reclamó para el mismo...”⁵

La palabra Ombudsman se empleó por primera vez en Suecia hacia 1809 para denominar al funcionario investigador de las quejas del público en contra de la burocracia gubernamental.

En México, el interés por la institución del Ombudsman se manifiesta constantemente a través de numerosos estudios doctrinales y

⁴ RECASENS SICHES, Luis: “DERECHO PROTECTOR DE LOS CONSUMIDORES”: Año X: #29 de UNAM.: Boletín del Instituto de Derecho Comparado de México; Mayo-Agosto; Pp. 46.

⁵ ALPA, Guido: “LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EUROPA. MODELO DE LEGISLACIÓN ESTATAL Y DIRECTIVA DE LA COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA”; 1981; Pp. 23

algunos proyectos legislativos. Sin embargo, en la práctica sólo se han establecido figuras análogas como la Procuraduría Federal del Consumidor.

En México la Procuraduría Federal del Consumidor, aún cuando ha desempeñado un papel decoroso en el ámbito de la defensa de los consumidores no puede considerarse un Ombudsman puesto que su titular, al ser designado y removido libremente por el Presidente de la República, le resta autonomía funcional a este organismo, además este organismo no rinde los informes periódicos con los cuales el Ombudsman ejerce presión moral sobre las autoridades.

La esfera competencial de la Procuraduría Federal del Consumidor, la abarca en gran parte proveedores de bienes y servicios y en algunos asuntos se ocupa de las autoridades administrativas.

En cuanto a la defensa de los intereses del consumidor en México, podemos ver el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece lo siguiente:

“...En consecuencia, la ley castigará, severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesarios y que tenga por objeto el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan para evitar la libre competencia o la competencia entre sí ni obligar a los consumidores a pagar precios exagerados, y en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

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

Igualmente encontramos otro ordenamiento jurídico mexicano en donde se establece un control rígido en beneficio de los consumidores como es el caso de la Ley sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica de 1950, en donde se establece que tendrá facultad para imponer precios máximos al mayoreo o menudeo, y fijar las tarifas de los servicios, igualmente vigilar que no se eleven los precios del mercado y las tarifas vigentes.

En 1951, se decreta la lista de productos sometidos a control oficial de precios y el 28 de Mayo del mismo año se crea la Dirección General de Precios independiente de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (Hoy Secretaría Economía).

Se estima que en el año de 1970 aparece como uno de los más críticos de la economía mundial al agudizarse el proceso inflacionario de una manera general e incontrolable, que afectó aún a las economías más avanzadas y que en los países donde se ha logrado el desarrollo pleno de su potencial económico como es el caso de México, las consecuencias resultan todavía más severas.

Para combatir los problemas de inflación se elaboró un programa de acción política, social y económica, considerando que este fenómeno lesionaba en mayor medida a los que para subsistir sólo disponían de ingresos fijos, de modo especial a los sectores populares que percibían bajos ingresos.

Por la elevación de los precios y en la consiguiente pérdida del poder adquisitivo del salario, el movimiento obrero organizado respondió directamente emplazando a huelga y exigiendo aumentos salariales compensatorios.

El Congreso de la Unión, como representante del sector obrero, planteó la urgencia de controlar el acaparamiento y la especulación con los artículos de primera necesidad y se propuso hacer más efectivas las medidas que se tomarán con la colaboración de todos los organismos gubernamentales relacionados con el problema en especial con la Comisión Nacional de Salarios Mínimos –creada para velar por el ingreso de los trabajadores-, los Organismos de Subsistencias Populares y del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores que tiene como finalidad la de financiar tiendas populares y otorgar créditos que favorezcan la adquisición a precios justos de los bienes y servicios requeridos por los trabajadores, esto es, se promovió la elaboración de un programa general de protección al consumo de los trabajadores.

El 3 de Abril de 1974 se creó un organismo destinado fundamentalmente a proteger el salario de los trabajadores y a elevar su capacidad adquisitiva llamado Comité Nacional Mixto de Protección al Salario, mismo que actúa en colaboración con el Congreso del Trabajo y diez distintas dependencias del Gobierno Federal.

Hacia el año de 1975 una constante preocupación del Estado Mexicano había sido la especulación y acaparamiento de bienes de consumo por parte de los proveedores, así como el alza de precios en los productos, los cuales repercutían en su venta a los sectores sociales más desposeídos del país.

Con base en esta situación surge la necesidad de crear un instrumento legal y administrativo tendiente al beneficio de la población e impulsar el desarrollo económico de nuestro país.

Fue por esa razón que el Presidente de la República Mexicana, Licenciado Luis Echeverría Álvarez, envió al Congreso de la Unión una iniciativa de ley denominada LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, la cual fue aprobada el 18 de Diciembre de 1975 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de Diciembre del mismo año, ordenamiento que inicia su vigencia el 5 de Febrero de 1976 con los más nobles objetivos en defensa de los consumidores frente a los productores, comerciantes y prestadores de servicios, dentro del marco económico del aparato distributivo nacional.

En la exposición de motivos se establece que la Ley Federal de Protección al Consumidor está basada en los principios de nuestra Constitución, ya que establece un conjunto de derechos sociales encaminados a asegurar la justicia entre los particulares, preocupándose por tutelar los intereses de los consumidores, es por ello que resulta necesaria la intervención activa y vigilante del Estado para que se puedan hacer efectivos los derechos que la ley les concede, estableciendo normas imperativas para garantizar los derechos de bienestar y para regularizar las relaciones entre grupos sociales como las clases consumidora y proveedora, y, por tal motivo, se crea la Procuraduría Federal del

Consumidor, con la finalidad de vigilar el perfecto cumplimiento de la Ley denunciando a las autoridades competentes los casos que sean de su conocimiento.

En dicha exposición se le da a la Ley Federal de Protección al Consumidor la categoría de Derecho Social en razón de que sus preceptos son imperativos e irrenunciables sin que puedan estar sujetos a la autonomía de la voluntad de los particulares como lo es el principio civilista que pone esta autonomía de la voluntad de los contratantes como base de los contratos, en razón de que cuando existen desigualdades económicas y sociales que aceptan relaciones injustas; por lo anterior las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor son irrenunciables por los consumidores.

Podemos considerar que la ley antes mencionada es similar al Derecho Privado puesto que se funda en el derecho de igualdad entre las partes; sin embargo esta ley reconoce la existencia de desigualdades reales entre quienes contratan, ya que actualmente la parte proveedora es quien establece las condiciones y términos, teniendo que someterse el consumidor a la voluntad del mismo proveedor, merced a la creación de la figura jurídica del contrato de adhesión, es por ello que surge el interés de vigilar, a través de la Procuraduría Federal del Consumidor, que los contratos de adhesión no contengan cláusulas que establezcan prestaciones desproporcionadas que afecten los intereses de la población consumidora.

Rafael de Pina Vara, define el contrato de adhesión como “aquel en el que las cláusulas son previamente determinadas y propuestas por uno solo de los contratantes, de modo que el otro no tiene poder de introducirles modificaciones y si no quiere aceptar debe renunciar a

celebrar el contrato; lo que introduce una limitación a la libertad contractual y se resuelve en una imposición del contenido contractual”.⁶

Al respecto la Ley Federal de Protección al Consumidor señala que el contrato de adhesión es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato”.

De lo anterior se desprende que la Ley Federal de Protección al Consumidor se encuentra tendiente a procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre los consumidores y los proveedores, apoyando la igualdad y la libertad para contratar, procurando que las cláusulas que se contengan en los contratos de adhesión sean más equitativas para lograr, así, una distribución más justa del producto nacional.

El objetivo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, “es la defensa de las grandes mayorías de consumidores contra los abusos de que venían siendo víctimas por parte de los proveedores, comerciantes e intermediarios de bienes y servicios, debido sin duda a la aceptación de los primeros impulsada por su necesidad, ignorancia, pobreza e inferioridad, pero también al aprovechamiento que de estas condiciones ejercía el aparato productivo y de intermediación en el comercio, por lo que la ley en comento procura hacer más eficiente nuestro aparato productivo, corrigiendo ciertos vicios y deformaciones de los sistemas de comercialización.

⁶ DE PINA VARA, Rafael: “DERECHO MEXICANO”; Editorial Porrúa; México; 1958; Pp. 174

Conforme al Derecho Clásico las transacciones y relaciones comerciales se concebían como un vínculo entre particulares, vendedores y compradores, cuya repercusión no tenía mas que un impacto limitado a esas partes. El carácter limitativo de la operación hacía que su reglamentación y control se ubicará dentro del Derecho Privado, bien sea Civil o Mercantil.

Eran las partes las que fijaban las condiciones de transacción conforme a un supuesto equilibrio de intereses que permitía una negociación sana en la que el proveedor trataba de obtener el mejor precio y el comprador por su parte adquirir el menor costo...”⁷

“El Derecho Social surge ante la necesidad de proteger a determinados estratos sociales, obreros, campesinos pero el consumidor no puede ser considerado como un estrato social dado que todos los ciudadanos son consumidores, independientemente de la clase social a la que pertenezcan...”⁸

La buena fe y honestidad se presuponían, por ello, el Estado no hacía mas que velar porque las transacciones válidamente contraídas fueran cumplidas en sus términos. Debido a que las relaciones comerciales se incrementan y los sistemas de producción y comercialización se sofistican, con la aparición de producción en masa y de economía de escala, la identificación de un comprador frente a un vendedor, cada uno responsable de sus obligaciones se va perdiendo, por lo que la responsabilidad queda dirimida y casi extinguida, fortaleciendo una posición dominante para el vendedor que ofrece los bienes y servicios

⁷ JIMÉNEZ CORDINACH, Ma. De Lourdes; “PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, JURÍDICA”; Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana: México: 1978; Pp. 321

⁸ MORENO SÁNCHEZ, Guillermo; “LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”; Revista del Foro, Órgano de la Barra del Colegio de Abogados: 6ª época: #13; México: 1978; Pp. 69

en el mercado, pues al ser más difícil su identificación y con ello, el trazo de su responsabilidad por vicios, engaños o fraudes, o al tener un menor control sus costos de producción y su precio final al público, el consumidor se encuentra imposibilitado para exigir los derechos que la legislación privada le otorga, como sería la rescisión del contrato, el cumplimiento forzoso o la reducción del precio...”⁹

El progreso y desarrollo industrial desmedido que ha caracterizado a los países capitalistas ha ocasionado un incremento desmedido en los abusos e injusticias de las grandes masas de consumidores. La economía capitalista se convierte en economía de consumo en virtud de la cual el productor y el comerciante a través de los medios de publicidad, distribución y venta cada vez mas sofisticados lanza al público consumidor una gran variedad de bienes y servicios como consecuencia de la producción en masa, creando así una necesidad de adquirir artículos superfluos e innecesarios a los precios más altos posibles que muchas veces no justifican los costos de producción.

En esta medida y con base en las disposiciones que venían rigiendo las relaciones comerciales antes de la expedición de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al igual que en otros países, dichas relaciones eran de corte netamente liberal e individualista a favor del aparato productivo o distributivo, como se puede desprender de las disposiciones sobre contratos en el Derecho Civil y Mercantil.

Las diferentes formas que se utilizaban para proteger al consumidor antes de la ley que ahora regula, se enfocaban en una serie de disposiciones que consagraban derechos para el comprador de bienes o usuarios de servicios y que encontrábamos dispersos en diversos

⁹ BARRERA GRAF, Jorge: “LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”: Editorial Jurídica #8: Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana: México: 1981: Pp. 180

ordenamientos tales como el Código Civil, el de Comercio, la Ley de Normas sobre Pesas y Medidas, la Ley de la Industria Eléctrica, la Ley sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica, el Decreto del 03 de Octubre de 1974 para la fijación de precios y variación de costos, el Código Sanitario y el Código Penal.

Por lo que el control estatal era casi nulo, y prevaleciendo un franco dominio y superioridad del proveedor o intermediario de los bienes sobre una gran mayoría, el Gobierno Mexicano modifica su estructura jurídica y expide un cuerpo legal que en forma sistemática y congruente, unifica en un solo texto las disposiciones antes dispersas para la protección del consumidor, así como la inclusión de otras disposiciones que otorguen a estos grupos mayoritarios nuevos derechos y privilegios frente a los proveedores con el fin de fortalecer su poder de compra y su patrimonio familiar y que así mismo corrige los vicios y deformaciones que el aparato distributivo y productivo venía sufriendo con tendencia a incrementar cada vez más la propensión a la injusticia y a la desproporción; por lo que el poder público intervino para garantizar en beneficio de los grupos económicamente débiles la protección que por sí mismos no pueden darse.

En el Diario Oficial de la Federación del 7 de Febrero de 1985 se dan las primeras reformas, adiciones y modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo las siguientes:

Se reformaron y adicionaron los artículos 1°, 3°, 4°, 5°, 6°, 7°, 14°, 15°, 16°, 17°, 20°, 22°, 24°, 27°, 28°, 29°, 52°, 57°, 59°, 60°, 63°, 66°, 78°, 86°, 87° y 90.

Se modificaron los artículos 11°, 29° bis, 32°, 35°, 37°, 50°, 71° y 72°.

Se modificaron los artículos 2° y 30°, y se adicionaron los artículos 3° bis, 57° bis y 59° bis.

De igual forma en el Diario Oficial de la Federación en 12 de Enero de 1988 se publicó la reforma al inciso e) de la fracción VIII del artículo 59 de la ley en estudio.

Del mismo modo en el Diario Oficial de la Federación el 4 de Enero de 1989 se publicaron las reformas a los artículos 59 fracciones II, IV, VI y XII, Y 87 párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor anterior a la vigente.

Como se ha precisado, diferentes países han tenido la necesidad de proteger a la población consumidora, entre ellos el nuestro, que ha dado, a la Procuraduría, prestigio como una institución modelo dentro del Gobierno Federal; es la gran mística de servicios con que labora todo el personal de la institución y de la recepción de todos los asuntos planteados por el público consumidor, resolviéndose favorablemente aproximadamente el 90% de ellos.

Por lo que, con la desconcentración administrativa y la instalación de Delegaciones Metropolitanas de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en el Distrito Federal y en las diferentes Delegaciones Federales en el país, esta institución contribuye de una manera determinante al fortalecimiento, a la desconcentración de la vida nacional, a robustecer la rectoría del Estado y a acercar la prestación de los servicios a los sectores donde se encuentra la población beneficiaria de los mismos.

Asimismo con el objeto de difundir los derechos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, tanto en las áreas rurales como en

las urbanas, se ha venido realizando el Programa Nacional de Organizaciones Colectivas, el cual, aprovechando la capacidad instalada en las organizaciones obreras, populares y campesinas que integran comités de protección al consumidor, capacita a los mismos para el ejercicio de sus derechos. Esto ha representado enormes beneficios sociales para un significativo número de familias mexicanas que han visto protegido su gasto, economía y poder adquisitivo de su salario debido a la intervención de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

El 5 de febrero de 1976 se crea el Organismo Público Descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica, patrimonio propio y funciones de autoridad administrativa encargado de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, denominado Procuraduría Federal del Consumidor.

Desde su creación a la fecha la legislación que le da nacimiento y norma su actuar, ha sufrido reformas y adecuaciones con el objeto de dotar al organismo de facultades y atribuciones suficientes y necesarias para la adecuada protección del consumidor, el máximo ordenamiento que norma y regula el actuar de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como de las relaciones de consumo en nuestro país es la Ley Federal de Protección al Consumidor.¹⁰

Es importante destacar que la Procuraduría Federal del Consumidor en su concepción y facultades es un organismo de vanguardia a nivel mundial, ya que no sólo asesora a la población consumidora, también la protege de abusos, representa, tanto como concilia y arbitra en los casos en los que se presentan diferencias entre consumidores y proveedores.

¹⁰ PROFECO: "MANUAL DE BIENVENIDA": Pp. 6

2-B) ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

En cuestión del organigrama de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Estatuto Orgánico de dicha institución establece el siguiente orden desde el órgano rector hasta la Unidad de Comunicación Social.

1. Procurador Federal del Consumidor. Representa, atiende, tramita y resuelve los asuntos que competen a la Procuraduría.

2. Direcciones Generales:

- De quejas y conciliación.
- De arbitraje y resoluciones.
- De organización de consumidores.
- De verificación y vigilancia.
- De análisis de prácticas comerciales.
- Jurídica y consultiva.
- De lo contencioso y de recursos.
- De coordinación de delegaciones.
- De programación, organización y presupuesto.
- De recursos humanos y materiales.

3. Coordinaciones:

- De investigación.
- De publicaciones.
- De radio y televisión.
- De educación para el consumo.

4. Unidad de Programas del Sector Social.

5. Contraloría Interna.

6. Unidad de Comunicación Social.

2-C) FUNCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La procuraduría es competente para representar los intereses de los consumidores ante las autoridades judiciales y administrativas, y también frente a las personas privadas. También está facultada para ejercer funciones de denuncia; así como de consejo desempeña igualmente un rol de conciliador y de arbitro entre consumidores y comerciantes.¹¹

Para poder hablar de lo referente a la competencia de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, es necesario definir este término.

El maestro Rafael de Pina Vara define a la competencia como: “la potestad de un órgano de jurisdicción para ejercerla en un caso concreto”.¹²

Eduardo Pallares señala que la competencia es la “porción de jurisdicción que se atribuye a los Tribunales que pertenecen al mismo orden jurisdiccional”.

De lo anterior se concluye que competencia es la esfera o campo dentro del cual un órgano de autoridad puede desempeñar válidamente sus funciones o atribuciones.

¹¹ LARES ROMERO, Víctor Hugo: “EL DERECHO DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES EN MÉXICO”: Pp. 160-165

¹² DE PINA VARA, Rafael: Op cit Pp. 168

a) La competencia de representación con respecto a las autoridades jurisdiccionales.

La Procuraduría puede representar a los consumidores frente a las autoridades jurisdiccionales, mediando un mandato previo, cuando de acuerdo a su opinión, el litigio pone en juego intereses colectivos.

Por medio de esta norma el legislador ha abierto la vía para una acción civil o penal colectiva, pero no se ha atrevido a instituir la directamente, respetando de esta manera ese tabú del medio jurídico mexicano que consiste en tratar de aislar e individualizar todo conflicto colectivo.

b) La competencia de representación respecto a las autoridades administrativas.

La Ley Federal de Protección al Consumidor es el estatuto tutelar de éste mismo; está integrado por normas de carácter federal, de interés social y de orden público, en todo momento irrenunciables, tal y como se hace mención en el artículo primero del ordenamiento legal de referencia.

Una vez que nos referimos al ámbito dentro del cuál la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor puede desempeñar sus funciones, considero necesario señalar en que casos no es posible aplicar las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que transcribiré el artículo 5º de la citada ley, el cual a la letra dice:

ARTICULO 5º.- Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté

a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias, de Valores o de seguros y fianzas; así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.

De este artículo podemos citar el que dentro de las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores no se pueden comprender las relaciones o contratos de trabajo, ya que estas se encuentran sujetas a disposiciones del artículo 123 constitucional en sus dos apartados y en sus respectivas leyes reglamentarias.

De igual forma, por cuanto hace a lo referente a los servicios que estén bajo la supervisión de las Comisiones ya señaladas, mencionaremos, a los Almacenes Generales de Depósito, arrendadoras financieras, uniones de crédito, empresas de factoraje financiero, casas de cambio, casas de bolsa, instituciones de fianzas, instituciones de seguros y sociedades mutualistas de seguros, considerando pertinente aclarar que las leyes que los rigen prevén también procedimientos de conciliación y arbitraje para las reclamaciones que presenten los usuarios.

En lo relativo a los servicios profesionales, la Procuraduría no puede conocer de este tipo de reclamaciones, siempre y cuando se trate exclusivamente de estos servicios profesionales, y no así si además se llegaran a suministrar bienes o prestación de servicios distintos a los estrictamente profesionales, o cuando los materiales empleados en la ejecución del trabajo encargado al profesionista fueran distintos a los convenidos con éste.

La Procuraduría ejerce la facultad de representación de la población a través de acciones o de gestiones oportunas teniendo como objetivo la protección del interés del consumidor.

En este punto se podía encontrar una cierta analogía entre esta institución y la fascinante figura del ombudsman escandinavo o con el mediador francés. Estas instituciones no son idénticas, existen diferencias entre la Procuraduría y las otras instituciones y son muy notables.

Primeramente los principios por los cuales se rigen estas instituciones, obedecen a razones diferentes. Así la Procuraduría fue creada fundamentalmente para la defensa del consumidor y subsidiariamente vigilar porque las autoridades no afecten el interés del mismo. El ombudsman ha sido instituido fundamentalmente para la vigilancia de la justicia y de la administración y sólo después para proteger los derechos y las libertades políticas de los ciudadanos en particular. Para la defensa de los consumidores se creó en 1971, un ombudsman especial.

Segundo, el ombudsman es un “organismo personal”, mientras que en el caso de la Procuraduría es una institución. En otras palabras en cuanto a la institución mexicana, la competencia para la aplicación de las disposiciones protectoras, salvo excepción pertenece al órgano y no al Procurador, quien sólo es parte de él; el ombudsman en cambio es responsable directo de la defensa del consumidor y de la aplicación de la ley.

Finalmente, el ombudsman escandinavo tiene las garantías de independencia e inamovilidad. En lo que concierne a la Procuraduría, la ley no establece estas garantías; al contrario, el Procurador y su personal pueden ser cesados fácilmente lo que no es conveniente para los consumidores.

c) La competencia de representación frente a los particulares.

La Procuraduría tiene atribuciones para representar a la colectividad de consumidores frente a los productores de bienes o prestadores de servicios; es decir, ante los poderes económicos que pueden imponer sus condiciones a los consumidores. Este organismo puede negociar con los proveedores de bienes y servicios, por ejemplo, las condiciones de un contrato tipo, la supresión de cláusulas abusivas, compras en común, etcétera.

La ley no agrega especificación alguna a esta competencia. Está sobreentendiendo que ésta protección apunta a la protección del consumidor ante todo.

d) Funciones de denuncia.

Estas facultades pueden ser ejercitadas delante del Ministerio Público y de las otras autoridades competentes, según el caso, en relación a los casos que puedan constituir un delito; lo anterior podría hacer presumir la existencia de una centralización de tareas. Lo mismo sucede en el caso de infracciones a normas sobre precios, peso, medidas y calidad. Lo mismo puede denunciar a personas privadas que a las autoridades.

Estas funciones me parecen excesivas de ahí la necesidad de matizar ésta enorme competencia, pues establecidas por la ley no se hace ninguna precisión a la manera según la cuál estas funciones deben ser ejecutadas. Esto nos lleva a pensar que la Procuraduría ejercerá sus tareas en la medida en que el desarrollo de sus actividades, el azar le haga conocer casos que deban ser denunciados. Esto, tanto más cuando la institución no es competente para perseguir a los responsables de la misma manera que el Ministerio Público. La situación se agrava por el hecho de que para

efectuar este trabajo necesita recursos materiales vastos, con los que no cuenta.

e) La actividad de consejo.

Esta actividad tiene un doble aspecto: directo, respecto de los consumidores; indirecto, respecto de las autoridades. A los primeros, debe dar consultas legales gratuitas para defenderse; en cuanto a las segundas, debe estudiar y proponer medidas que desemboquen en la protección del consumidor. La actividad de consejo sobre los contratos tipo es particularmente importante.

La Procuraduría tiene la facultad de vigilar, en los contratos de adhesión, que no haya prestaciones desproporcionadas contra el consumidor. Ella puede, cuando los contratos de adhesión contengan cláusulas abusivas, negociar su modificación. Y si esto no es posible puede demandar ante los tribunales jurisdiccionales la nulidad de las cláusulas o ejercer acciones contra el ejecutivo federal para tomar las medidas necesarias con el fin de reglamentar el contenido de los contratos de adhesión. (Art. 86 L.F.P.C.)

Para terminar es conveniente resaltar que en caso de fracaso de la negociación, la Procuraduría puede imponer una sanción bastante original y adaptada a los delitos económicos. La sanción consiste en una publicación de la opinión de la Procuraduría Federal del Consumidor concerniente al contrato respectivo.

f) Rol de conciliador y de arbitro.

Una última atribución, en la práctica la más importante, es la de arbitrar y conciliar los conflictos en las relaciones de consumo. Recurrir a ella es, aparentemente, obligatorio, pues para intentar toda acción frente a los tribunales judiciales se debe hacer constar el fracaso del procedimiento de conciliación por medio de una constancia expedida por la Procuraduría. Esta constancia, dice la ley, es necesaria para poder ejercitar una acción frente a los tribunales judiciales. Este documento es, entonces, condición previa para entablar el procedimiento de derecho común. Ahora bien, los tribunales de derecho común están obligados a aplicar las normas materiales establecidas por la Ley Federal de Protección al Consumidor para resolver los litigios nacidos de las relaciones de consumo. Esto porque las disposiciones de esta ley se han declarado de orden público y de interés social (Art. 1º. L.F.P.C.) e irrenunciables por parte del consumidor. En rigor, se podría afirmar que las disposiciones sustantivas de esta ley modifican o complementan de cierta manera al derecho civil, puesto que hay una incorporación de normas sustantivas -las de la L.F.P.C.- al derecho civil. Pero si el derecho civil es modificado puede ser que el derecho de consumo sea, a su vez, modificado cuando es aplicado por los tribunales civiles, en especial en lo que a su aplicación se refiere, pues se ha reconocido que el derecho civil es un derecho esencialmente individual en el cual el proceso es la cosa de las partes⁷, y tiene en él la aplicación más grande del principio dispositivo; como consecuencia de ello, el juez no puede invocar ni aplicar un derecho que no ha sido invocado por las partes concernidas. El derecho del consumidor pierde, así, en parte, uno de sus rasgos esenciales: el de ser un derecho eminentemente tutelar del consumidor. Esto puede ser remediado en parte si se tiene en cuenta que la Procuraduría puede representar a los consumidores ante las autoridades judiciales.

No obstante la insuficiencia de las instituciones analizadas, estamos en presencia de una serie de instituciones que pueden responder a las afirmaciones de una realidad concreta. Esta afirmación puede ser ilustrada con el caso de las ventas en abonos.

Se han podido observar abusos frecuentes contra los consumidores en las ventas de aparatos domésticos y automóviles. La aplicación de la regla que exige la presentación del certificado del cual hablamos puede frenar los abusos.

En el caso de las ventas a crédito sucede frecuentemente que después de la venta y del pago de varios abonos el deudor no pueda continuar pagando la deuda. La empresa entabla un proceso ante los tribunales mediante un procedimiento mercantil, cosa que puede hacer, en la mayor parte de los casos, gracias a la existencia de letras de cambio firmadas por el consumidor: dado que en México una de las características de este tipo de procedimiento es la ejecución coactiva previa a la sentencia dada por el tribunal. En la mayoría de los casos el consumidor víctima no tiene los medios para continuar el procedimiento y deja perder el litigio por abandono, por los costos elevados de la justicia, así como a causa de la duración y la necesidad, en casi la totalidad de casos, de los servicios de un abogado.

Con la creación de la obligación de la presentación del, ya citado, certificado, puede solucionarse este problema puesto que se elimina el procedimiento comercial; igualmente, los inconvenientes tradicionales del derecho común.

Desafortunadamente, como ya se ha señalado, esta disposición tiene numerosas y serias limitaciones, como la que consiste en dar a esta regla

un carácter opcional. En otros términos, la obligación de agotar el procedimiento de conciliación de la Procuraduría no es obligatorio. Si una de las partes no quiere someterse a la competencia de la Procuraduría, puede pedir un certificado en el que conste el agotamiento del recurso ante la institución para poder, enseguida, ejercer una acción ante los tribunales. (Art. 116 Y 117 L.F.P.C.)

Esta limitación es grave; nos parece que para remediar esto, la facultad para optar por el procedimiento ante los tribunales de derecho común debería ser sometida a la aceptación de las dos partes en litigio, o mejor aún, imponer el procedimiento ante la Procuraduría.

En resumen, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene como fin primordial el promover y proteger a la población consumidora. Con esta base le son coadyuvantes autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como organizaciones de consumidores.

Para la Procuraduría Federal del Consumidor es importante que se conozca que atribuciones tiene en atención al consumidor, de tal suerte que se apuntaran cinco atribuciones generales para normar una idea uniforme sobre la Procuraduría:

1. Representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridades administrativas, con el objeto de proteger al consumidor.
2. Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección del consumidor.

3. Denunciar ante las autoridades competentes los casos de violación de precios, normas de calidad, pesas, medidas y otras características de los productos y servicios que sean de su conocimiento.
4. Vigilar que los contratos de adhesión no contengan cláusulas que establezcan prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores o les impongan obligaciones inequitativas.
5. Orientar al consumidor para que utilice racionalmente su capacidad de compra.

Como se puede observar, la PROFECO no sólo protege al consumidor también lo orienta, representa y sirve, así tenemos que:

- PROFECO promueve y protege los derechos e intereses de los consumidores.
- PROFECO procura que las relaciones entre consumidores y proveedores se realicen apegadas a la ley.
- PROFECO procura y representa los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones legales que procedan.
- PROFECO recopila, elabora, procesa y divulga información que permita al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- PROFECO promueve y apoya la formación de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, y de esta manera proteger sus intereses y los de su comunidad.
- PROFECO vigila el respeto a precios y tarifas autorizadas, así como el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas de pesas y medidas, instructivos, garantías y especificaciones industriales.

- PROFECO realiza investigaciones en materia de protección al consumidor.
- PROFECO celebra convenios con proveedores y consumidores –y sus organizaciones- para favorecer una relación armónica.¹³

2-D) MARCO JURÍDICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La Procuraduría Federal del Consumidor se rige por la Ley Federal de Protección al Consumidor y su respectivo reglamento. En el área de conciliación se rige supletoriamente por el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal. En cuanto a los Servidores Públicos se rigen por la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

El artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente, establece:

ARTICULO 20.- La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propios. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.

Por lo que la naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor es la de un organismo descentralizado que tiene las características de servicio social, con funciones de autoridad administrativa, con personalidad jurídica y con patrimonio propio.

¹³ PROFECO: “MANUAL DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR”: Pp. 4-5

A) ORGANISMO DESCENTRALIZADO.

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

De conformidad con el artículo Cuarenta y Nueve de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos “El Supremo Poder de la Federación se divide, para su ejercicio, en Legislativo, Ejecutivo y Judicial”. Sin embargo, de acuerdo al tema que se analiza sólo nos interesa la función administrativa que realiza uno de esos poderes, que es el Ejecutivo, el cuál tiene su propia estructura, con características particulares de acuerdo con las necesidades que le plantea su funcionamiento.

“El funcionamiento de esta organización hace necesaria la utilización de diferentes formas de estructuración, de acuerdo con las necesidades y fines que se proponga la administración. Estas formas de organizar se determinan en base a consideraciones políticas y técnicas en razón de la independencia de los órganos y a la especialidad de la materia de que deban conocer”.¹⁴

El artículo Noventa constitucional dispone que “la Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la ley orgánica que expida el Congreso de la Unión, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación.

¹⁴ DELGADILLO GUTIERREZ, Luis Humberto: “ELEMENTOS DE DERECHO ADMINISTRATIVO”: Editorial Limusa: México: 1976; Pp. 87

Las leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal o entre éstas y las Secretarías de Estado”

De acuerdo con Miguel Acosta Romero “la centralización es la forma de organización administrativa en la cual, las unidades y órganos de la Administración Pública, se ordenan y acomodan articulándose bajo un orden jerárquico a partir del Presidente de la República, con el objeto de unificar las decisiones, el mando, la acción y la ejecución”.¹⁵

De conformidad con los artículos 1º segundo párrafo, 2º, 5º segundo párrafo, 17º, 21º y 26º de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el Poder Ejecutivo contará con las siguientes dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada:

1.- Presidencia de la República.

2.- Secretarías de Estado:

- Secretaría de Gobernación;
- Secretaría de Relaciones Exteriores;
- Secretaría de la Defensa Nacional;
- Secretaría de Marina;
- Secretaría de Seguridad Pública;
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- Secretaría de Desarrollo Social;
- Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales;
- Secretaría de Energía;
- Secretaría de Economía;

¹⁵ ACOSTA ROMERO, Miguel: “TEORÍA GENERAL DEL DERECHO ADMINISTRATIVO”; Editorial Porrúa: México: 1984; Pp. 69

- Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación;
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes;
- Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo;
- Secretaría de Educación Pública;
- Secretaría de Salud;
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social;
- Secretaría de la Reforma Agraria;
- Secretaría de Turismo.

3.- Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal;

4.- Procuraduría General de la República.

Asimismo, la Administración Pública Paraestatal de conformidad con el artículo Primero tercer párrafo, Tercero, Cuarenta y Cinco, Cuarenta y Seis y Cuarenta y Siete de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, se encuentra integrada por:

1.- Organismos Descentralizados.

2.- Empresas de Participación Estatal; Instituciones Nacionales de Crédito; Organismos Auxiliares Nacionales de Crédito e Instituciones Nacionales de Seguros y Fianzas; y

3.- Fideicomisos.

Una vez ubicados los Organismos Descentralizados dentro de la Administración Pública Federal profundizaremos respecto a los mismos

toda vez que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal.

Señala Andrés Serra Rojas que “por organismos descentralizados entendemos a aquellos creados por el Estado para realizar fines específicos, sin desligarse de la orientación gubernamental, ni de la unidad financiera del mismo; se procura asegurar su autonomía orgánica y financiera, dándole los elementos necesarios para su desenvolvimiento y los controles para mantener su unidad y la eficacia de su desarrollo, sobre la base de la Constitución con patrimonio con bienes de la federación para la prestación de un servicio público o la realización de otros fines de interés general”.¹⁶

Para Gabino Fraga “la descentralización administrativa ha obedecido, en unos casos, a la necesidad de dar satisfacción a las ideas democráticas y a la conveniencia de dar mayor eficacia a la gestión de intereses locales, para lo cual el Estado constituye autoridades administrativas cuyos tutelares son los mismos individuos cuyos intereses se van a ver comprometidos en la acción de dichas autoridades. En otros casos la naturaleza técnica de los actos que tiene que realizar la administración, la obliga a sustraer dichos actos del conocimiento de los funcionarios y empleados descentralizados y los encomienda a elementos que tengan la preparación suficiente para atenderlos. Por último ocurre con frecuencia que la administración se descarga de alguna de sus labores, encomendando facultades de consulta, de decisión o de ejecución a ciertos organismos constituidos por elementos particulares que no forman parte de la misma administración”.¹⁷

¹⁶ SERRA ROJAS, Andrés: “DERECHO ADMINISTRATIVO”; Editorial Porrúa; 5ª edición; México: 1972; Pp.595-596

¹⁷ FRAGA, Gabino: “DERECHO ADMINISTRATIVO”; Editorial Porrúa; 33ª edición; México: 1994; Pp.202

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

Señala Acosta Romero que la concepción original de la creación de estos organismos, cuyo origen se remonta a los establecimientos públicos, se fundaba en “la necesidad práctica de atender un servicio público con personal técnico especializado, con independencia presupuestaria que diera flexibilidad a las necesidades económicas del servicio y libre de los factores y problemas que impone la burocracia centralizada”.¹⁸

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

1. Personalidad jurídica, la cual se adquiere a través de una ley del Congreso de la Unión o de un decreto del Ejecutivo Federal.
2. Un patrimonio constituido con aportaciones del Gobierno Federal.
3. Un objeto específico determinado, de servicio público o social.

De tal forma que de acuerdo al primer requisito, la Ley Federal de Protección al Consumidor fue creada por una ley del H. Congreso de la

¹⁸ ACOSTA ROMERO, Miguel; Op cit Pp. 213

Unión, creando dentro de su capítulo segundo la Procuraduría Federal del Consumidor.

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

Por último, de acuerdo al tercer requisito, la Procuraduría Federal del Consumidor al consignar dentro de sus atribuciones la de representar a los consumidores y aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, así como representarlos ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, está desempeñando una función específica de servicio social.

B) DE SERVICIO SOCIAL.

La Procuraduría Federal del Consumidor cumple con un importante objeto social, está dedicada, por mandato de ley a proteger los intereses colectivos, teniendo como propósito ejecutar por mandato la administración federal, la promoción y protección de los derechos e intereses de los consumidores.

Decimos que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo de servicio social, porque sirve a la colectividad, beneficiándola en lo general, como sucede cuando la misma cumple con las atribuciones que tiene asignadas en el artículo 24 de su ordenamiento, las cuales

consisten en la representación y asesoramiento de los consumidores ante autoridades administrativas, jurisdiccionales, personas físicas o morales, lo que implica su función de asesora, abogado y autoridad en la institución.

C) FUNCIONES DE AUTORIDAD.

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene como característica de su naturaleza jurídica las propias funciones de autoridad.

Se le concede a la Procuraduría Federal del Consumidor el rango de autoridad administrativa, toda vez que tiene facultades sancionadoras.

Ahora bien, la Procuraduría Federal del Consumidor es un Tribunal, pero muy particular, ya que su competencia se encuentra supeditada a la voluntad de las partes en conflicto, en tal virtud podemos decir que se trata de un Tribunal disminuido, toda vez que al acudir a la misma es facultativo del consumidor. Es por ello que esta institución tiene un rol consultivo en todo lo relativo a la protección del consumidor. De lo cual se desprende que “la naturaleza jurídica de la Procuraduría es múltiple y ambigua, atendiendo a sus funciones”.¹⁹

Para entender que es una autoridad, el maestro Ignacio Burgoa señala: “el término autoridad, tomado en su connotación amplia y genérica, es multivo y afibológico, al menos tiene dos significados fundamentales: en efecto, en su primera acepción la palabra autoridad equivale a poder, potestad o actividad que es susceptible de imponerse a algo, y referida al Estado como organización jurídica y política de la sociedad humana, implica el poder con que ésta está investida, superior a

¹⁹ LARES ROMERO. Víctor Hugo: Op cit Pp. 159

todos los que en el existan y puedan existir, y que se despliega imperativamente en tal forma, que a nada ni a nadie le es dable desobedecerlo, en una palabra es el poder de imperio emanado de la soberanía cuyo título real es el pueblo. El concepto de autoridad pues en atención a este primer sentido, constituye uno de los elementos que integran la naturaleza del Estado, garantía de la eficacia y observancia del poder jurídico”.

Se dice que las autoridades están investidas con facultades de decisión y ejecución, es decir, que se reputa autoridad a aquel órgano de gobierno del Estado, que es susceptible jurídicamente de producir una alteración, creación o exhibición en una o varias situaciones concretas o abstractas, particulares o generales, públicas o privadas, que pueden presentarse dentro del Estado, alteración, creación o extinción, que se lleva a cabo imperativamente, bien por una decisión aisladamente considerada por la ejecución de esta decisión o bien por ambos conjunta o separadamente.

El maestro Gabino Fraga dice “cuando las facultades otorgadas a un órgano implican el poder de decisión y ejecución, es decir, la autorización para realizar actos de naturaleza jurídica, que afectan la esfera de los particulares y la de imponer a estos sus determinaciones, se tiene el concepto de autoridad”, agregando posteriormente, “los órganos de la administración (y en general, diríamos, cualquier órgano del Estado) que tienen el carácter de autoridades pueden concentrar en sus facultades la de decisión y de ejecución y en este caso se les conoce con el nombre de órganos ejecutivos, pero también puede suceder que sólo tengan facultades de decisión y que la ejecución en sus determinaciones se lleve a cabo por otro órgano diferente”.²⁰

²⁰ FRAGA. Gabino: Op cit Pp. 126

De lo anterior podemos concluir que la Procuraduría Federal del Consumidor, si es una autoridad, en virtud de que está dotada de facultades de decisión y ejecución consistentes en la imposición de multas y el auxilio de la fuerza pública como medida de apremio. Aunque la facultad de ejecución no la tiene por sí y ante sí, al no poder ejecutar el cobro directo de las multas, ya que es otro organismo quién lo hace efectivo. Estas facultades fueron concedidas a la Procuraduría Federal del Consumidor en razón del artículo Ciento Veintitrés apartado A, fracción XXXI inciso b-1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que atribuye competencia para administrar directa o descentralizadamente al Gobierno Federal; artículos Setenta y Tres fracciones X y XXX de la misma Constitución, que faculta al Congreso para legislar sobre comercio y lo que se conoce como facultades implícitas respectivamente, por lo que se le da a la Procuraduría Federal del Consumidor facultades para decidir, dictaminar, y ejecutar a través de un órgano distinto a ella, las resoluciones que emita, y la cual entraría al sector comercio de la administración.

D) PERSONALIDAD JURÍDICA.

La Procuraduría Federal del Consumidor por ser un organismo descentralizado cuenta además de patrimonio propio con personalidad jurídica, toda vez que fue creada mediante un acto legislativo que le da dicha personalidad, en razón del decreto por el cual se crea la Ley Federal de Protección al Consumidor, y dentro de dicha ley a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor es titular de derechos y obligaciones, los primeros se encuentran contenidos en la facultad de dar cumplimiento a la propia ley y cuenta con la obligación de

ejecutar todos los actos administrativos que la misma ordena para su debido funcionamiento y cumplimiento como tal y en acatamiento a las atribuciones que le confiere el artículo 24 de la ley de la materia.

E) PATRIMONIO PROPIO.

Por tratarse de un organismo descentralizado de la Administración Pública Paraestatal la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con patrimonio propio, entendido éste como el conjunto de bienes y derechos con que cuenta para el cumplimiento de su objeto.

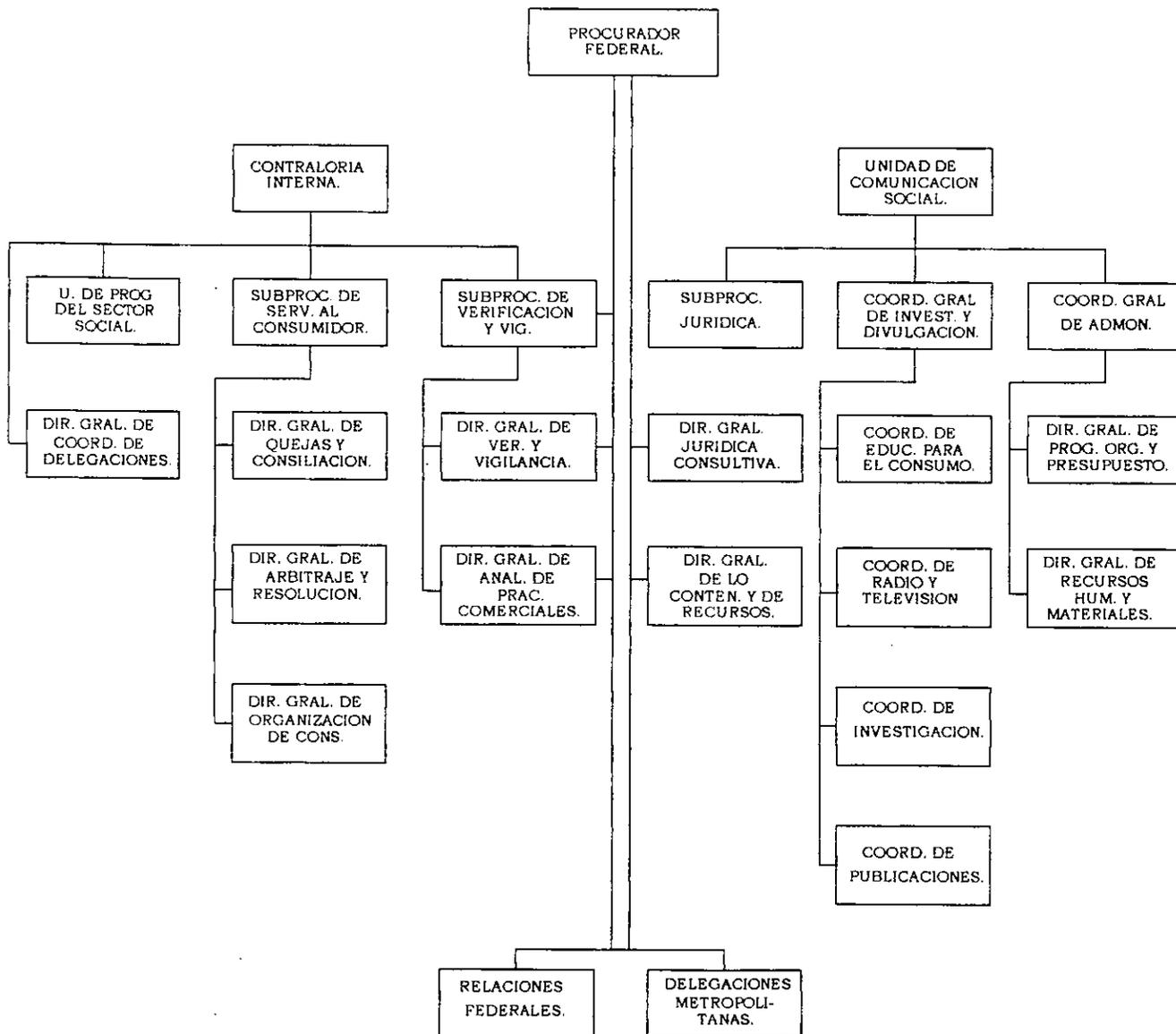
El artículo 23 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que:

ARTICULO 23.- El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:

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

El patrimonio de la Procuraduría Federal del Consumidor originalmente pertenece al patrimonio del Estado, pero su manejo y aplicación se realiza de acuerdo con los fines de dicha institución.

ORGANIGRAMA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.



CAPITULO TERCERO: LAS GARANTÍAS INDIVIDUALES Y LAS NECESIDADES DE LOS CONSUMIDORES DISCAPACITADOS

3-A) CONCEPTO DE DISCAPACIDAD.

Para contar con mayores elementos que permitan entender el tema de discapacidad, en primer lugar es conveniente presentar la definición de los términos deficiencia y discapacidad, los cuáles forman parte de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, organizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS).²¹ Así tenemos que:

Deficiencia: es la pérdida o anormalidad de una estructura o una función psicológica, fisiológica o anatómica, que puede ser temporal o permanente. Entre las deficiencias se incluyen la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida producida por un miembro, órgano, tejido o de otra estructura del cuerpo, incluidos los sistemas propios de la función mental.

En cuanto a su origen la deficiencia puede ser hereditaria, o bien, producirse como resultado de alguna enfermedad o accidente durante el embarazo, el parto o en algunas de las etapas posteriores del ciclo de vida.

Discapacidad: “Es cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los

²¹ CASASOLA GUDIÑO. Noemí y otros: “LA INCORPORACIÓN AL DESARROLLO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD”: Pp. 11-15

cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles, progresivos o regresivos. Las discapacidades pueden surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo”.

La forma equivocada en que la sociedad entiende la discapacidad, la falta de sensibilidad en cuanto a la situación en que se hayan estas personas, los prejuicios y las conductas discriminatorias que existen en su contra, se reflejan en el modo en que se utilizan los términos para denominar a las personas con discapacidad.

Es así como podemos observar que los términos empleados para referirse a esta población tienen connotaciones negativas por la forma en que se utilizan, mas que por su significado. El uso inadecuado de estos términos favorece los prejuicios y estereotipos sobre las personas con discapacidad, además de que, en repetidas ocasiones, sirven como una justificación para llevar a cabo una serie de conductas discriminatorias que van en contra de sus Derechos Humanos y libertades fundamentales y del reconocimiento de su dignidad.

En general, la forma en que la sociedad se refiere a las personas con discapacidad refleja y proyecta una imagen negativa en donde no se reflexiona sobre el hecho de que la discapacidad es sólo una de las múltiples características que posee una persona. Al considerar únicamente este aspecto se cancela la posibilidad de percibirla en su diversidad y totalidad singulares, de entender su personalidad, su forma de pensar y sus cualidades. Cada individuo tiene derecho al respeto de su dignidad cualesquiera que sean sus características.

Por otra parte, la forma en que estos términos son empleados refleja el grado de ignorancia que tienen algunos sectores de la sociedad en torno a los distintos temas relacionados con la discapacidad, como por ejemplo: las consecuencias que la discapacidad ocasiona a nivel individual, familiar o social. o bien, las dificultades que un discapacitado debe afrontar para realizar una serie de actividades que demandan mayor esfuerzo. “Mientras que para una persona sin discapacidad lavarse las manos, alimentarse por sí misma, caminar son actividades que no representan ningún esfuerzo, para quien tiene una discapacidad aún las acciones más comunes y sencillas de la vida cotidiana se convierten en tareas vitales y complicadas”.²²

Según la Comisión Canadiense de Derechos Humanos discriminación significa tratar a nuestros semejantes de forma diferente, negativa o desfavorablemente sin una buena causa que lo justifique.

De conformidad con la Ley Canadiense de Derechos Humanos, hay razones para presentar una demanda si todo empleador o prestador de servicios bajo jurisdicción federal infringe la ley si efectúa distinciones ilegales sobre la base de:

- raza;
- origen étnico o nacional;
- color;
- religión;
- edad;
- sexo (inclusive mujeres encintas y con hijos menores);
- estado civil;
- condición familiar;

²² CASASOLA GUDIÑO, Noemí y otros: Op cit Pp. 9

- incapacidad física o mental (inclusive la dependencia al alcohol o a las drogas);
- sentencias impuestas sobre personas cuyos delitos han sido perdonados;
- orientación sexual.

La Ley Canadiense de Derechos Humanos protege a todos en sus tratos con los siguientes empleadores y proveedores de servicios:

- organismos federales, agencias y corporaciones estatales;
- Servicio Postal Canadiense;
- Bancos privados;
- Líneas aéreas nacionales;
- Compañías de teléfonos y comunicaciones interprovinciales;
- Compañías de transportes interprovinciales;
- Otras industrias bajo jurisdicción federal, tales como ciertas operaciones mineras.

Todas las provincias y territorios tienen leyes similares que prohíben la discriminación en sus áreas de jurisdicción respectivas.

Actos de discriminación. La Ley Canadiense de Derechos Humanos concierne el comportamiento discriminatorio en sus diversas formas:

- trato diferencial de un individuo o grupo de individuos fundado en un criterio prohibido;
- acoso en todas sus formas;
- discriminación sistemática, práctica o política aparentemente neutral que de hecho constituye discriminación.

Empleo. Una persona no puede ser excluida o rechazada de un empleo por discapacidad que no impide el cumplimiento del trabajo o que puede razonablemente acomodarse.

Aplicación para el empleo y anuncios de empleos. Patronos en empresas bajo reglamentación federal, no pueden exigir requisitos que no tienen relación con el trabajo a cumplir, como por ejemplo, previa experiencia canadiense.

Sueldo a igualdad. Un trabajo cumplido mayormente por mujeres no puede ser remunerado menos que un trabajo de igual valor cumplido mayormente por varones. Ejemplos de trabajos que pueden ser de valor igual son asistentes de enfermería y electricistas o secretarias y el equipo de mantenimiento.

Organizaciones laborales. Por lo establecido en ciertos acuerdos colectivos, algunos sindicatos gozan de monopolio en lo de referir candidatos a los patronos. Constituye un hecho discriminatorio en cuanto tales sindicatos excluyen candidatos designados de los grupos en sus referencias.

Provisión de bienes y servicios. Un banco no puede exigir la firma del esposo cuando una mujer casada presenta una solicitud de préstamo.

Acomodación razonable. Un individuo que no puede trabajar ciertos días por razones religiosas no puede ser excluido del empleo mientras una acomodación razonable sea posible.

Anuncios discriminatorios. Un cartel que promueva la discriminación es ilegal.

Mensajes de odio. Mensajes telefónicos grabados con un contenido incitando el odio a otras personas están prohibidos.

Acoso. Comentarios perjudiciales concernientes al color, origen étnico, edad, discapacidad, sexo o cualquiera de las razones en una situación de empleo o servicio están prohibidas por la ley.

EXCEPCIONES. Estas son establecidas por la misma ley como:

Requisito ocupacional de buena fe. Se puede negar el empleo a una persona que no puede desempeñar o realizar el trabajo con seguridad, eficacia e integridad.

Justificación de buena fe. Se puede negar el empleo a una persona si tal empleo no puede ofrecerse sin costos desproporcionados.

Criterios de sueldo a igualdad. Diferencias salariales entre hombres y mujeres realizando trabajo de valor igual pueden justificarse por evaluaciones diferenciales, tiempo de servicio, red-circling, puestos de entrenamiento y rehabilitación, escases y/o excedente interno de mano de obra y diferencias regionales en los sueldos.

Maternidad y cuidado de niños. Un patrono puede conceder licencia especial o beneficios relacionados con el embarazo, alumbramiento o para el cuidado de niños.

Retiro obligatorio. Un trabajador puede ser retirado a la edad que sea “normal” para el tipo determinado de trabajo.

Criterios de edad. Tarifas preferenciales en los transportes públicos se permiten para niños y ancianos.

ACCESO PARA TODOS.

Programas Especiales. La ley Canadiense de Derechos Humanos, como también la Carta de Derechos y Libertades, provee el establecimiento de programas especiales para remediar desventajas establecidas e impedir que se establezca de nuevo. Un programa especial puede ser tan sencillo como un programa de entrenamiento para trabajadores de un grupo en desventaja, o un plan comprensivo de equidad salarial.

Acceso. La Ley Canadiense de Derechos Humanos reconoce que las personas discapacitadas tengan que gozar del acceso a premisas, servicios y facilidades.

Planes de adaptación. Los patronos u otros que ofrecen bienes, facilidades y alojamiento son invitados a formular planes de adaptación a las necesidades de las personas discapacitadas. Semejante plan puede incluir el acceso para sillas rodantes. Si un plan ha sido aprobado por la Comisión Canadiense de Derechos Humanos, y si el plan ha sido llevado a la práctica, el plan provee una defensa contra las quejas.

LA COMISIÓN CANADIENSE DE DERECHOS HUMANOS.

La Comisión Canadiense de Derechos Humanos administra La ley Canadiense de Derechos Humanos, y asegura que los principios de igualdad de oportunidad y no discriminatorios se respeten y cumplan en todas las áreas bajo jurisdicción federal.

La Comisión, integrada por dos comisarios a tiempo completo y hasta seis comisarios a tiempo parcial, se reúne según el reglamenta en un tiempo determinado para fallar sobre quejas particulares y para aprobar políticas de la Comisión.

La Comisión:

- investiga quejas de discriminación en el empleo y en la presentación de servicios;
- investiga quejas por supuestas desigualdades en retribución salarial entre hombres y mujeres que desempeñan trabajos de igual valor;
- inspecciona a los empleadores bajo jurisdicciones federal para asegurár que las mujeres, minorías visibles, pueblos autóctonos y personas con discapacidad disfruten de iguales oportunidades de empleo;
- elabora y ejecuta programas informativos para promover la comprensión pública de la Ley y la función y actividades de la Comisión.

SOCIEDAD, REGLAS Y DISCAPACIDAD.

El ser humano se encuentra inmerso en una sociedad, la cual tiene valores y reglas de funcionamiento. Por ejemplo las reglas de tránsito, los mandamientos cristianos, las reglas morales, etc., que son llamadas normas explícitas. Todas las personas se forman con base en dichas reglas y aspectos de funcionamiento de la sociedad, dependiendo de su religión, medio social, personalidad, intereses, etc.

Pero existen otras reglas de la sociedad, llamadas normas implícitas ya que no están escritas en ningún lugar o código pero que todo mundo las acepta y reconoce. Un ejemplo de estas normas es cuando un niño sabe

cual de sus compañeros ha cometido una falta pero se niega a delatarlo a riesgo de que sea rechazado por sus compañeros por “chismoso”. Otro ejemplo de las normas implícitas es cuando buscamos dar la mejor impresión a una persona que acabamos de conocer. En ningún lugar están escritas o acordadas estas normas pero todas las personas las reconocen y aplican.

A veces sucede también que la sociedad tiene reglas desde hace mucho tiempo y al cambiar la propia sociedad, se vuelven obsoletas y poco funcionales. Por ejemplo, algunas reglas de moral como el uso de la minifalda, que se volvieron obsoletas, los miembros de la sociedad las cambiaron y hoy estas reglas han desaparecido o son mas flexibles. Estos cambios en la sociedad no son de unos días sino que a veces implican muchos años.

Anteriormente las personas con discapacidad no contaban con los elementos mínimos para desarrollarse (accesos, sillas funcionales, etc.), la ciencia medica no estaba tan adelantada y por lo tanto la condición discapacitada no tenía mayores expectativas. La regla implícita era que una persona con discapacidad debía permanecer encerrada y pasiva, debido a su condición. Pero con el avance de la medicina, las sillas de ruedas funcionales y la propia actuación de las personas con discapacidad, entre otros avances la discapacidad, ahora es una condición de la persona, pero que por ningún motivo representa un factor para que la persona vea truncada de tajo su vida. Existen múltiples ejemplos de ello. Actualmente estamos en el proceso de desaparecer esas reglas anacrónicas acerca de la discapacidad que prevalecieron por mucho tiempo. Y así como permanecieron por mucho tiempo, el modificarlas no será de un día para otro. Este proceso apenas ha empezado a cambiar,

pero el inicio ya está dado y el resto depende de las personas con discapacidad.

DISCAPACIDAD SOCIAL.

El que una condición en particular sea considerada una discapacidad dependerá en algunas ocasiones del medio en el que viva la persona, en su situación personal del momento y de la actitud de la sociedad en la que se desarrolla, pero sobre todo de la actuación y actitud del discapacitado.

La sociedad moldea a las personas, pero así mismo las personas con sus acciones moldean a la sociedad. Anteriormente las personas con discapacidad permanecían en su hogar, pasivas, debido en parte a que no existían los elementos mínimos para desarrollarse, así que se difundió inconscientemente en la sociedad esta idea como una constante sobre la discapacidad. Esto es la **DISCAPACIDAD SOCIAL**, cuando la sociedad crea prejuicios sobre algunos de sus elementos, debido a concepciones erróneas e incompletas de estos.

Así pues la discapacidad no depende de la limitación particular que una persona tenga, sino de las concepciones sociales que le impidan a esta persona desarrollarse plenamente en su comunidad.

Pero esta situación ha empezado a cambiar desde hace unos años. Con la llegada de elementos mínimos de adaptación para las personas con discapacidad, las propias personas con discapacidad se han encargado de abrir los espacios que antes no existían y por méritos propios tomar su lugar dentro de la comunidad.

3-B) TIPOS DE DISCAPACIDAD.

Equivocadamente se consideraba a las personas con discapacidad como un grupo homogéneo, con necesidades y comportamientos comunes, pero es indudable que entre estas personas existen grandes diferencias, por lo que es difícil sostener el hecho de que presentar algún tipo de discapacidad los convierta en un grupo igualitario.

La persona con discapacidad –al igual que los demás integrantes de la sociedad- posee una serie de características que la hacen diferente, como la personalidad, la motivación, sus habilidades e impedimentos mismas que determinan el nivel de adaptación a su situación. Además, la presencia de factores como las condiciones sociales y económicas del entorno familiar y social que rodea a una persona con discapacidad, también contribuyen o dificultan su proceso de adaptación e integración social.

Considerar como un grupo homogéneo a las personas con discapacidad oculta toda una serie de características importantes que forman parte de su personalidad, incluso una de ellas se refiere a las grandes diferencias que existen en cuanto a la forma en que cada una de estas personas asimila su condición, los obstáculos que enfrentan para realizar sus actividades, los niveles de rehabilitación que alcanzan o bien la edad en que una persona adquiere la discapacidad.

La discapacidad concierne a todas aquellas habilidades, en forma de actividades y comportamientos compuestos, que son aceptadas por lo general como elementos esenciales de la vida cotidiana. Un ejemplo de ello son las alteraciones de las maneras apropiadas del comportamiento personal (tales como el control de esfínteres y la destreza para lavarse y

alimentarse con autonomía) el desempeño de otras actividades de la vida diaria y las capacidades locomotrices (como la capacidad de caminar).

Por otra parte, es importante señalar la dificultad de conocer con exactitud el número de discapacitados que existen en nuestro país; esta situación no es privativa de México, sino de todas las naciones del mundo. No obstante lo anterior, en 1981 la Organización Mundial de la Salud y la Organización de las Naciones Unidas, con motivo de la celebración del Año Internacional del Minusválido, estimaron en un 10% de la población mundial el número de personas con discapacidad, porcentaje que hasta la fecha se sigue aceptando como válido para determinar el número de personas con discapacidad que existen en un país.

No hay una unificación de criterios y de términos para clasificar a quien presenta alguna discapacidad; por ejemplo en países como Canadá a quienes viven con VIH/SIDA también se les considera personas con discapacidad. Lo anterior se explica por la gran variedad de publicaciones que existen sobre la materia (en donde se establecen distintos enfoques y categorías), así como la diversidad de organismos e instituciones que se dedican a atender a este grupo poblacional.

En general es posible clasificar la discapacidad en tres grupos grandes: física, sensorial e intelectual. Esta división es muy amplia por lo que resulta conveniente remarcar que los diferentes tipos de discapacidad tienen una gran diversidad, razón por la cuál su estudio resulta difícil y complejo. Incluso, existen marcadas diferencias entre personas que presentan un mismo tipo de discapacidad, debido a la amplia variedad en cuanto al grado en que se presenta.

A continuación se mencionan los tipos de discapacidad más frecuentes. De ninguna manera se pretende presentar una exposición exhaustiva en cuanto a la gran variedad de discapacidades que existen; la intención es proporcionar un panorama general que permita ejemplificar algunas de las dificultades que enfrentan estas personas.

1. Discapacidad física.

Dentro del universo de las discapacidades, las personas con discapacidad física representan el grupo más numeroso y se refiere a aquellos casos en que el individuo presenta una parálisis en los miembros superiores o inferiores (brazos o piernas) o en ambos. En este rubro se incluye a aquellas personas a las cuales se les amputó algún miembro.

La principal característica de la discapacidad física es la parálisis y consiste en que la persona no tiene el control motor voluntario de su aparato muscular, ni sensibilidad en alguna o varias partes o miembros del cuerpo.

Es factible dividir la discapacidad física a partir de distintas consideraciones o diferentes criterios, de los cuales uno de los más aceptados establece una división en función de la presencia o ausencia de afectación cerebral. Dentro de la discapacidad física sin afectación cerebral, las más frecuentes son las siguientes: secuelas de poliomielitis, lesión medular y amputaciones.

a) Secuelas de poliomielitis

No obstante que en general este tipo de discapacidad no es tan dramática como en aquellos casos en que se presenta una lesión medular, las

secuelas físicas de la poliomielitis pueden ser permanentes y altamente limitativas.

Esta enfermedad es producida por un virus que se transmite por contacto directo de persona a persona y penetra al organismo a través de la boca. Se caracteriza por la aparición brusca de una parálisis flácida, es decir, cuando los músculos están relajados. Dicha parálisis afecta en forma desigual a los miembros inferiores.

La poliomielitis es un padecimiento que aparece con mayor frecuencia durante la infancia y puede prevenirse mediante la aplicación de una vacuna; sin embargo, el principal problema consiste en que la mayoría de los casos únicamente es posible diagnosticarla hasta el momento en que aparece la parálisis.

Debido a que en la mayoría de los países la poliomielitis ya no es una urgencia, las necesidades de las personas que enfrentan esta problemática se ha dejado a un lado a pesar de que el número de personas con esta discapacidad es considerable y, por tanto, representa un problema social que es necesario atender. Por ejemplo, los avances en el área de la medicina han permitido el desarrollo de nuevas técnicas para la corrección de las limitaciones causadas por la poliomielitis.

b) Lesión medular

La lesión medular consiste en una conmoción, compresión o sección de la médula espinal, lo cual produce una pérdida de la función neurológica por debajo del lugar en donde se produjo la lesión. El daño puede implicar ausencia del control voluntario de el aparato muscular y la pérdida de sensación.

Dentro de la discapacidad física, la lesión medular es la que más atención ha recibido en los últimos años, y el conocimiento de las consecuencias físicas y neurológicas de la lesión, su tratamiento y las medidas encaminadas hacia la recuperación están muy avanzados. Aunque por la naturaleza del tejido afectado, este tipo de lesión suele ser irreversible.

Esta discapacidad obliga a llevar a cabo una serie de cambios drásticos en el estilo de vida, pues representa una alteración de la identidad personal, de la capacidad de movilidad, de las relaciones sociales y de la actividad laboral, situaciones que producen tensión emocional y efectos psicológicos. Por ello este tipo de discapacidad exige un gran esfuerzo para que la persona logre su adaptación y rehabilitación.

Resulta paradójico el hecho de que una vez que la condición de la persona está médicamente estabilizada, los aspectos psicológicos y sociales aparecen como más relevantes, “en este momento el objetivo no es únicamente la recuperación médica del paciente, sino su adaptación a una situación radicalmente diferente”.

La tipología de la lesión medular comprende los siguientes grupos:

i) Parapléjico: es la persona que presenta una lesión en la medula espinal a nivel de la cintura, lo cuál le ocasiona una parálisis de las extremidades inferiores.

Para estar en condiciones de desempeñar sus actividades cotidianas, el parapléjico necesita de una silla de ruedas, de un aparato en donde colocar sus piernas para caminar o de una muletas. Sin embargo puede

llegar a ser independiente en una amplia gama de actividades, como por ejemplo, conducir un automóvil con control manual.

ii) Tetraplético o Cuadriplético: es la persona que debido a una lesión a nivel de las vértebras cervicales enfrenta una parálisis en las cuatro extremidades; en ocasiones también presenta una capacidad respiratoria reducida. Por lo anterior, estas personas tienen una dependencia total o casi total, y necesitan de la asistencia de alguien que los atienda en forma permanente. Los tetrapléticos o cuadripléticos, utilizan una silla de ruedas para desplazarse y algunos tienen cierta capacidad para usar las manos y los brazos con ayuda de otra persona.²³

Es importante señalar que el número de personas con lesión medular va en aumento, esto se debe principalmente a la gran cantidad de individuos que sufren lesiones traumáticas con motivo de accidentes de tránsito, laborales o deportivos, y también a caídas o heridas, afectando tanto a jóvenes como adultos.

La tetraplèjia o cuadriplèjia son casos donde la discapacidad se adquiere, motivo por el cual es necesario reflexionar sobre las medidas de seguridad que son necesarias para prevenirlas, y desarrollar una cultura encaminada hacia la prevención, ya que la discapacidad de adquirir una discapacidad está latente para cualquier persona.

c) Amputaciones

Este término se refiere a la separación de un miembro o de una parte del mismo respecto del resto del organismo la cual frecuentemente se lleva a

²³ CASASOLA GUDIÑO, Noemí y otros: Op cit Pp. 17

cabo mediante una cirugía, como último recurso para preservar la salud e incluso la vida del paciente.

El origen de las amputaciones es diverso e incluye: accidentes laborales, de tránsito o deportivos, así como enfermedades vasculares, cánceres, infecciones y malformaciones congénitas, entre otras, mismas que es posible agrupar en tres categorías: congénitas, traumáticas y las secuelas asociadas a una enfermedad.

Como una de las medidas para disminuir los efectos de las amputaciones se desarrollaron las prótesis u órtesis, que son aparatos que sustituyen una parte del organismo para tratar de recuperar, en alguna medida, la capacidad de llevar a cabo las diferentes funciones.

2. Discapacidad sensorial.

Se refiere a las personas que presentan alguna disfunción en el área del cerebro que controla los sentidos como la vista y el oído. Este tipo de discapacidad comprende a las personas con deficiencias visuales, a los sordos y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.

a) Personas ciegas y personas con deficiencias visuales

La ceguera, en sentido estricto, es la ausencia total de percepción visual, incluyendo la sensación luminosa, en este caso la persona no distingue imágenes. Las definiciones de ceguera fluctúan desde la ausencia total de la capacidad de distinguir entre luz y sombra, hasta la disminución considerable de la capacidad visual, en donde quien la padece únicamente logra distinguir bultos, siluetas o sombras. En algunos casos gracias a una

intervención quirúrgica, o bien con la ayuda de lentes es posible leer y escribir.

La pérdida o disminución de la visión puede presentarse en uno o ambos ojos y aparecer en el curso de ciertas enfermedades como diabetes, leucemia o a consecuencia de accidentes o de intoxicaciones crónicas, por ejemplo el tabaquismo, aunque en este caso el efecto es transitorio.

Una de las dificultades que enfrentan las personas con deficiencia visual se refiere al hecho de que la visión es la fuente del conocimiento más importante, aunque no la única; también es el principal estímulo incitador de conductas y, por ello, responsable en gran medida del desarrollo motor, cognitivo y emocional. Una persona con visión normal adquiere aproximadamente el 80% de sus conocimientos a partir de la estimulación visual y ésta, a su vez, estimula el 80% de sus conductas.

Con la finalidad de contar con la ayuda que les permita desplazarse de un lugar a otro, de acuerdo con sus posibilidades y su condición, tanto los ciegos como los débiles visuales utilizan bastones y perros guías.

b) Personas con deficiencias auditivas

Son aquellas que presentan una pérdida en la audición, razón por la cual es factible que enfrenten una serie de dificultades en sus intercambios comunicativos. Este tipo de discapacidad abarca desde la pérdida auditiva leve hasta la pérdida total de la audición.

En función del grado de pérdida auditiva que presentan, esta población se divide en dos grupos: por un lado aquellos que son sordos profundos y por el otro a quienes se les denomina hipoacústicos. Esta

diferencia es fundamental porque en la adquisición del lenguaje oral, la mayoría de los niños hipoacústicos tienen la posibilidad de adquirir el lenguaje por la vía auditiva, mientras que en el caso de los niños sordos profundos la visión se convertirá en el medio principal para el aprendizaje como para el medio de comunicación.

Existen una serie de clasificaciones de la pérdida auditiva, la más utilizada se refiere al momento en que comienza, al lugar donde se encuentra localizada la lesión y al grado de pérdida auditiva.

Respecto del momento en que inicia la pérdida auditiva se encuentran las siguientes causas:

-Congénita: en los casos en que se trata de una enfermedad hereditaria, la persona que nace sorda también es muda, aún cuando la laringe y el centro del lenguaje sean normales.

-Adquirida: cuando se presenta a consecuencia de una enfermedad como la meningitis, por un accidente o por los efectos tóxicos de ciertas drogas.

En atención al momento en que se representa, existe una división entre la sordera prelocutiva (antes de que el niño adquiera el habla) y poslocutiva (posterior a la adquisición del habla). Si la sordera se adquiere antes del cuarto año de vida, la persona pierde completamente el habla; si se contrae entre el cuarto y el séptimo año, la persona no pierde el habla, pero ésta es defectuosa; cuando se adquiere después del octavo año, la voz no presenta ningún trastorno.

Por otra parte de acuerdo a la localización de la lesión –oído externo, medio o interno- el grado de pérdida auditiva será mayor o menor y se diferencia entre:

-Sordera conductiva (o de transmisión): “se refiere a cualquier defecto o condición que afecte a la progresión del sonido hacia el oído interno, obedece a obstrucciones en el oído externo o medio”. En este caso, la deficiencia puede ser tratada de forma medica y/o quirúrgica. La pérdida auditiva ocasionada por la alteración en la conducción del sonido es de tipo cuantitativo, ya que afecta el grado de la audición pero no la calidad de la misma.

-Sordera neurosensorial (de percepción): “está asociada a problemas en las estructuras del oído interno o en las vías de acceso al cerebro”. En este caso no existe ningún tratamiento que permita reestablecer la audición o corregir la pérdida auditiva que afecta tanto a la cantidad como a la calidad del sonido.

Debido a que este tipo de discapacidad no es fácil de distinguir, pareciera que no existe un número considerable de personas con deficiencia auditiva, esto ha propiciado que no se reflexione lo suficiente sobre la problemática que enfrentan en su vida cotidiana. Por ejemplo las personas oyentes pueden atender visualmente una actividad o acontecimiento y, en forma paralela, percibir el mundo que les rodea a través de la audición; por su parte las personas sordas no cuentan con el paralelismo entre visión y audición, es decir, tienen una atención limitada razón por la cual deben desarrollar sus otros sentidos.

c) Personas con problemas en la comunicación y en el lenguaje

Son las personas que presentan trastornos de comunicación que se caracterizan por deficiencias del habla o el lenguaje y que por diversas razones no están en posibilidad de hablar en forma normal, motivo por el cual enfrentan una serie de problemas para comunicarse. Este es el caso de los mal denominados sordomudos, quienes debido a una sordera congénita o adquirida durante los primeros años de su vida no aprendieron a hablar o bien perdieron esta función.

Los sordomudos pueden comunicarse a través del lenguaje de señas, además de que algunos aprenden a leer los labios o por medio de rehabilitación se les enseña a hablar.

Otro ejemplo de personas que presentan problemas en la comunicación y en el lenguaje son aquellas que han sufrido una lesión en donde se encuentran las áreas del lenguaje en el cerebro.²⁴

3. Discapacidad intelectual

Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros.), así como de las funciones motoras (caminar). La discapacidad intelectual abarca toda una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el Síndrome de Down y la parálisis cerebral.

Es importante señalar que las personas con discapacidad intelectual deben recibir estimulación temprana para que, en la medida de sus posibilidades, desarrollen su capacidad.

a) Retraso mental.

²⁴ CASASOLA GUDIÑO, Noemí y otros; Op cit Pp. 21-25

Se define como una dificultad en el aprendizaje y en la ejecución de determinadas habilidades de la vida diaria. Se caracteriza por un funcionamiento intelectual general significativamente inferior a la media – un coeficiente intelectual (CI) de aproximadamente 70 a 75 o inferior, mismo que debe obtenerse mediante dos o más pruebas de inteligencia-, que se acompaña de limitaciones significativas de la capacidad adaptativa en por lo menos dos de las siguientes áreas de habilidades: comunicación, cuidado de sí mismo, vida en el hogar, habilidades sociales, relaciones con la comunidad, autodirección, salud y seguridad, habilidades académicas funcionales, tiempo libre y trabajo.

Cabe señalar que un funcionamiento intelectual limitado, por sí solo, no es suficiente para un diagnóstico de deficiencia mental. Las personas con deficiencia mental más que un coeficiente intelectual bajo suelen presentar incapacidades adaptativas; estas se refieren a la forma en que los sujetos afrontan efectivamente las exigencias de la vida cotidiana y como cumplen las normas de autonomía personal que se esperan de alguien de su grupo de edad y origen sociocultural particulares. Esta capacidad puede estar influida por distintos factores, entre los que se incluyen características escolares, motivacionales y de personalidad oportunidades sociales y laborales, así como los trastornos mentales y enfermedades médicas que puedan coexistir con una deficiencia mental.

Una persona con retraso mental presentará limitaciones en la inteligencia conceptual (cognición y aprendizaje) y en la inteligencia práctica y social, que se refieren a la capacidad de manejarse por uno mismo, como una persona independiente en la relación de actividades de la vida diaria. Si aún existiendo limitaciones en una persona, éstas no afectan su funcionamiento, entonces no puede hablarse de un retraso mental.

Existen múltiples causas que originan el retraso mental, algunas se presentan al momento de la concepción o durante el embarazo, en la infancia o la adolescencia, otras se refieren a factores hereditarios; sin embargo, debe manifestarse antes de los dieciocho años de edad, por considerarse que en nuestra sociedad es la edad en la que el individuo asume generalmente el papel de adulto, lo cual sería uno de los parámetros para diagnosticar las limitaciones en las necesidades de adaptación.

Dentro de las causas perinatales existen una serie de factores que se presentarán durante la vida intrauterina, como son: la mala nutrición, el uso de drogas, el consumo de alcohol, la ingesta cotidiana de sustancias químicas, además de la presencia de enfermedades como el sarampión, rubéola, tuberculosis o sífilis.

En cuanto a las causas postnatales se encuentra el envenenamiento por plomo y las lesiones cerebrales ocasionadas por accidentes o por abuso físico en contra de menores.

Es importante mencionar que si bien las lesiones cerebrales pueden contribuir a la presencia de infinidad de anomalías en el comportamiento, en ciertos casos las consecuencias difícilmente pueden identificarse, ya que las partes intactas del cerebro compensan a las destruidas y las alteraciones en el comportamiento pueden manifestarse únicamente en actividades específicas como el aprendizaje escolar.

El retraso mental presenta diferentes características de acuerdo con las condiciones biopsicosociales del sujeto, la diversidad de sus cuadros clínicos y los problemas propios del deficiente mental en torno a su familia, escuela o ambiente social. en condiciones favorables, muchas de

estas personas pueden lograr integrarse a la sociedad y están capacitadas para desempeñar actividades manuales e industriales como jardinería, trabajos domésticos, pintura, carpintería, lavado de ropa y manejo de maquinaria sencilla.

b) Síndrome de Down

Esta discapacidad, que en forma equivocada se le llama mongolismo, se presenta por una alteración de los cromosomas al momento de que el óvulo es fecundado.

Los cromosomas son estructuras microscópicas responsables de la transmisión de la información genética, cuya función consiste en inducir y controlar la división celular, así como el programar su crecimiento y sus funciones.

Cada especie tiene su propio código genético, transportado por una determinada estructura de cromosomas. Los seres humanos normalmente tenemos 46 cromosomas, divididos en 23 pares. Es necesaria una cantidad determinada de material cromosomático para que una persona esté en posibilidad de desarrollar sus características físicas y normales de una forma normal.

El síndrome de Down se origina por una alteración en el par cromosomático número 21, donde aparece un cromosoma adicional, de aquí que el nombre correcto de esta discapacidad sea el de trisomía 21.

Las personas con síndrome de Down tienen 47 cromosomas, por ello presentan una serie de características físicas y mentales que en conjunto se denominan síndrome de Down, las más importantes son:

- ojos oblicuos inclinados hacia arriba y hacia fuera.
- la cara tiene un aspecto plano porque el puente de la nariz suele ser más bajo y los pómulos más altos situación que contribuye para que la nariz parezca más pequeña y achatada.
- la cabeza es más pequeña de lo normal y la parte posterior de la misma es aplanada.
- las orejas son más pequeñas.
- la boca es más pequeña en su interior y los labios son delgados. Por el contrario la lengua es prominente y se desborda, razón por la cual frecuentemente tienen la boca abierta.
- el cuello, las piernas, los dedos y los brazos son más cortos, mientras que los pies son anchos.

La persona con síndrome de Down presenta un daño en el sistema nervioso central (cerebro y cerebelo), el cual se manifiesta por un retardo significativo tanto en la maduración como en el desarrollo de estas personas; incluso, algunos presentan inestabilidad psicomotriz.

Cuando los niños con síndrome de Down desde su nacimiento se les brinda atención adecuada pueden llegar a ser capaces de integrarse a una vida familiar y social, incluso es factible que desarrollen alguna actividad productiva. Para alcanzar esos objetivos requieren de terapias constantes que les permitan, en la medida de sus posibilidades, lograr un grado de integración social.

Las personas con síndrome de Down tienen una predisposición a contraer una serie de enfermedades, a esto obedece que gran parte de ellas no sobrepasan la infancia. Actualmente, con una atención adecuada, aquellos que no padecen malformaciones cardíacas graves llegan a la vida

adulta y pueden llevar una vida normal hasta los cincuenta años en promedio.

c) Parálisis cerebral

Surge como resultado de una lesión irreversible en uno de los centros motores del cerebro o cerebelo, originada por factores hereditarios o problemas antes, durante o después del parto. En este caso, el cerebro es incapaz de controlar el uso de ciertos músculos, razón por la cual los movimientos simples resultan extremadamente difíciles de llevar a cabo.

Las personas con parálisis cerebral tienen dificultad para caminar y hablar, en ocasiones también presentan problemas visuales y/o auditivos, por lo que requieren de fisioterapia del cuerpo y del lenguaje, a través de la cual se consigue reducir en cierto grado la discapacidad.

3-C) DERECHOS HUMANOS DE LOS CONSUMIDORES DISCAPACITADOS.

Para comenzar el análisis de este apartado, definiré primeramente a los sujetos que intervienen en una relación de consumo.

Las finalidades de la Ley Federal de Protección al Consumidor no pueden extenderse a todos los sujetos en general sino que necesariamente requieren estar dirigidos a determinados grupos.

Lo anterior significa que la naturaleza especial de índole social de la ley no puede extenderse como aplicable a todos los contratos que se celebran en materia civil, comercial, laboral, etc.; es decir, las disposiciones de orden público e interés social propias de la protección al

consumidor, deben ser aplicables a los sujetos que expresamente determine la ley de la materia en los términos mas adecuados y acordes con el contenido íntegro de la misma.

Los conceptos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en lo referente a proveedor y consumidor que intervienen en contratos regulados por la citada ley son definidos de manera muy general; por lo que auxiliándose de la doctrina que sobre este tema ha sido muy cuantiosa, analizaremos dichos conceptos:

EL CONSUMIDOR.- La Ley Federal de Protección al Consumidor define como el consumidor; a “la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios”, anunciado de igual manera que no tiene la calidad de consumidores quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

Como se ha dejado asentado con anterioridad, surge el consumo con la aparición del hombre, aumentando paulatinamente en proporción a los medios encontrados para satisfacer sus necesidades, por lo que el consumidor, es la persona que consume bienes o servicios, a lo que el diccionario para juristas de Juan Palomar de Miguel, lo define: “consumir, proviene del latín CONSUMERE, que significa extinguir, gasto de combustible y otros géneros, ingerir alimentos, afligir, desazonar, apurar. Así también, no da la definición de lo que es el consumo (de consumir), que es el gasto de cosas que se extinguen o se destruyen con el uso; último

grado de proceso económico, en que los objetos producidos se emplean para satisfacer las necesidades humanas, mediatas o inmediatas...”²⁵

El maestro Sergio Domínguez Vargas, expresa lo siguiente: “consumir una riqueza es emplearla para satisfacer las necesidades presentes o futuras, considerándolas como el fin único del proceso económico. Este proceso encierra la idea de tipo circular en cuanto a que el hombre produce para consumir y a la vez consume para producir”.

De estos conceptos se deriva la palabra consumidor, por lo que para los efectos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo define como ha quedado señalado en el artículo 2 de la referida ley.

Aunque son muy numerosas las diversas definiciones académicas del consumidor, se observa en lo general una gran similitud entre las mismas, por lo que debemos de entender como consumidor lo que determina la cualidad del consumidor, es su posición extrema en relación a la producción económico funcional y la consiguiente inferioridad en que se encuentra, quienes compran un bien o utilizan un servicio.

El Maestro Humberto Briceño Sierra, objeta los términos y conceptos que maneja la Ley Federal de Protección al Consumidor, al del concepto de consumidor y centra su atención en el vocablo utilización, sin especificar si ésta lleva efectivamente el consumo, entendiendo por consumir de acuerdo al gran diccionario de sinónimos de Fernando Corripio como agotar, acabar, gastar, extinguir, emplear, aniquilar, abatir. El consumo es

²⁵ PALOMAR DE MIGUEL. Juan: “DICCIONARIO DE JURISTAS”; Editorial Mayo Ediciones: México: 1981; Pp. 310

un gasto, un empleo, un agotamiento, y el consumidor es un usuario, un cliente, un comprador.²⁶

Por lo que el concepto que la ley le da al consumidor, sólo se refiere al último de los sujetos que recibe el bien o servicio, sin referirse a aquellas personas que de otra manera forman parte de la cadena de producción y distribución de bienes o la prestación de servicios, ya que el consumidor es el destinatario final del bien o servicio y quien paga el precio final dejando fuera del concepto al intermediario.

EL PROVEEDOR.- La Ley Federal de Protección al Consumidor lo define como “la persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios”; por tal razón no se considera proveedores los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias, de Valores o de Seguros y Fianzas, así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.

Como se desprende de los artículos 6, 7, 8, 9, 10, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los proveedores están obligados a su cumplimiento por lo que como consecuencia, deben, para no incurrir en responsabilidad, respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor; debiendo también respetar los precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la dependencia federal; los proveedores de bienes o servicios incurrir en

²⁶ BRICEÑO SIERRA. Humberto: “LA DEFENSA JURÍDICA DEL CONSUMIDOR”; Revista de la Facultad de Derecho: UNAM.: T. XXXIV; Enero-Junio; 1984; Números 133, 134 y 135; Pp. 350

responsabilidad administrativa por actos propios que atenten contra los derechos de los consumidores, incluyéndose en éstos actos los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que preste sus servicios en el establecimiento de que se trate, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor; quedando prohibido para el proveedor ejecutar actos que atenten contra la libertad, seguridad o integridad personal de los consumidores, bajo pretexto de registro o averiguación; en caso de que un consumidor sea sorprendido en la comisión flagrante de un ilícito, los proveedores, sus empleados o agentes, para no incurrir en responsabilidad, deberán poner inmediatamente y sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente.

Según lo expresado por Juan Palomar de Miguel, en su diccionario para juristas, nos menciona: “el proveedor es la persona encargada de abastecer de lo necesario a un ejército, empresa, comunidad u otras entidades de gran consumo. Así también expresa que la palabra proveedor viene del latín PROVIDERE que significa provenir, juntar y tener listos los mantenimientos u otras cosas que se necesitan para un fin. Resolver, discernir, dar salida a un negocio. Dar o conferir un empleo, dignidad u otra cosa. Facilitar o suministrar lo necesario o conveniente para un fin. En derecho significa de un Juez o Tribunal una resolución que a veces es sentencia definitiva.

Para el maestro Jorge Barrera Graf, el concepto de proveedor que da la ley es totalmente ambiguo y dice: en cuanto que el predicado, o sea, el proveedor desarrolle actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a los consumidores, no se sabe si sólo se aplica a las empresas públicas o mixtas que enumera,

o también a las personas privadas que sean comerciantes, industriales y prestadores de servicios.²⁷

En términos semejantes, el maestro Sánchez Cordero, considera que se incluyen parcialmente a las personas comprendidas en los artículos 3 fracción I y 4 del Código de Comercio, desprendiéndose por lo tanto que utiliza el concepto de proveedor como concepto unitario que deforma el término de comerciante, aún cuando la ley emplea el término proveedor.²⁸

Por su parte Ernesto Rojas Benavides, señala que el vocablo proveedor, utilizado no sólo para designar a quien suministra bienes sino también a quien presta un servicio, podría considerarse como no idóneo a la luz de su significado pero resulta indispensable ampliar su contenido semántico para englobar ambas situaciones.²⁹

Las personas con discapacidad, como los demás seres humanos, presentan una serie de diferencias, las cuales forman parte del estilo de vida y de la personalidad de cada uno. La igualdad entre los hombres no se refiere a la clase de diferencias, radica en las cualidades que constituyen la esencia del hombre y la naturaleza humana como la dignidad, el uso de la razón y la libertad.

Tal como sucede con otros individuos que pertenecen a los distintos grupos vulnerables, en el caso de las personas con discapacidad, la igualdad sólo existe en el plano formal; la igualdad real, que planea las posibilidades para la integración verdadera, se ve afectada por la forma

²⁷ BARRERA GRAF. Jorge: "LA PROTECCIÓN JURÍDICA AL CONSUMIDOR"; #8; México: 1976; Pp. 200

²⁸ SÁNCHEZ CORDERO. Dávila: "LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL DERECHO POSITIVO MEXICANO"; México: 1976; Pp. 394

²⁹ ROJAS BENAVIDES. Ernesto: "ALGUNOS DE LOS PRINCIPIOS Y PRECEPTOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, LOS DERECHOS SOCIALES EL PUEBLO MEXICANO"; México: Pp. 548

negativa en que amplios sectores de la sociedad entienden la discapacidad, la cual fomenta una serie de concepciones, actitudes y conductas que van en contra del principio de igualdad, de la dignidad, la libertad y de los derechos fundamentales de estas personas.

El principio de igualdad constituye la piedra angular de la teoría de los derechos humanos y su importancia consiste en que garantiza derechos, limita privilegios y favorece el desarrollo de una sociedad más justa y equitativa, además de ser una condición necesaria para la convivencia humana dentro de un sistema de justicia.

Este principio no se limita a reconocer que todos los individuos tienen los mismos derechos, sino la necesidad de crear las condiciones para que aquellos que se encuentren en una situación de vulnerabilidad tengan garantizado el disfrute de sus derechos y libertades fundamentales.³⁰

Uno de los parámetros que permite evaluar el nivel de desarrollo de una sociedad es su capacidad para integrar a los grupos vulnerables a las oportunidades de desarrollo que tiene el resto de la población; esto es, alcanzar un nivel donde exista una igualdad de trato e igualdad de oportunidades que les permita ejercer plenamente sus Derechos Humanos.

En el programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de la ONU, por primera vez se reconoce explícitamente el derecho de todo ser humano a la igualdad de oportunidades, lo que significa una aplicación del concepto de Derechos Humanos. Lo anterior obedece al hecho de que uno de los problemas fundamentales que enfrentan las personas con discapacidad es el trato desigual, que se

³⁰ CASASOLA GUDIÑO, Noemí y otros: Op cit Pp. 35-37

traduce en la falta de oportunidades para la participación en la vida social en condiciones similares que el resto de la población con lo cual se le restringe su derecho a:

- vivir con desigualdad.
- desarrollar sus potencialidades.
- participar en la vida social en forma productiva.
- integrarse a la sociedad.
- contribuir al desarrollo de su comunidad.

La Organización Mundial de la Salud establece que “el desarrollo de las condiciones necesarias para que exista una igualdad de oportunidades puede reducir las barreras que dificultan la integración social y la incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad, permitiendo que el sistema general de la sociedad, es decir, el medio físico y cultural, la vivienda, el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las oportunidades de educación y trabajo, así como la vida cultural y social se vuelvan accesibles para todos”.

Para el logro de este objetivo es necesario establecer una serie de acciones de parte de los distintos sectores de la sociedad. En este sentido, algunos sectores establecen que las personas con discapacidad tienen derechos específicos, los cuales se refieren a “la expresión material y jurídica de lo que como mínimo debe aportar la comunidad y el Estado para que estas personas puedan disfrutar, en un plano de igualdad, el conjunto de Derechos Humanos que gozan las personas en general”. Reconocer la importancia de atender las necesidades de las personas con discapacidad no quiere decir que se les confieran derechos especiales, significa que se reconocen las condiciones sociales, económicas y culturales que originan la situación de indefensión en que se encuentran.

Resulta preocupante que ante la llegada de un nuevo milenio nuestras sociedades que se denominan modernas se caractericen por una contradicción en donde los adelantos científicos y tecnológicos contrastan con la crisis de los valores propios de ser humano y la carencia de una conciencia sobre la responsabilidad social del individuo, requisitos indispensables para el desarrollo de una cultura de los Derechos Humanos. Tal pareciere que vivimos en una sociedad en la que hemos olvidado a las personas.

Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir con dignidad, esta es la base que permite el desarrollo de sus potencialidades. Es evidente que falta mucho por hacer para lograr este objetivo, sin embargo, debemos asumir nuestra responsabilidad social y contribuir a la eliminación de las barreras físicas y sociales que impiden a las personas con discapacidad integrarse a la sociedad y llevar una vida activa e independiente para hacer realidad el respeto a su dignidad y sus derechos fundamentales, acciones que permitan evolucionar hacia una sociedad en donde se entiendan y atiendan las necesidades de todos los grupos que la componen.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos cuenta con un equipo de trabajo, integrado por visitadores adjuntos especializados para atender las quejas sobre violaciones a las garantías fundamentales de las personas con discapacidad.

Así mismo, lleva un registro de los servidores públicos presuntos responsables de violación a los derechos humanos y establece los lineamientos necesarios para impedir que se repitan estos casos.

Por otra parte, este Organismo Nacional distribuye la cartilla Primeros Auxilios para la protección de la libertad personal, impresa en sistema braile, a fin de promover la cultura de los derechos humanos entre las personas con discapacidad visual.

Las personas que padecen temporal o permanentemente una disminución en sus facultades físicas, mentales o sensoriales, tienen derecho a una vida plena y digna y se les debe garantizar la igualdad de oportunidades, mediante la eliminación de todas las barreras físicas, sociales y culturales, que las excluyen de su plena participación en la sociedad.

A nivel nacional, el ejercicio de la totalidad de los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos están garantizados para las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad respecto a los demás integrantes de la sociedad.

Algunos de los principales derechos de las personas con discapacidad son:

- a la protección de la salud.
- al trabajo.
- a la educación.
- políticos.
- urbanístico.
- a la cultura, recreación y deporte.
- a la protección del consumidor.
- fiscal.
- civil y procesal civil.

Derecho a la protección de la salud.

“Toda persona tiene derecho a la protección de la salud”. En caso de no ser derechohabiente de alguna institución para acudir a los institutos, hospitales y centros de atención médica pertenecientes a la Secretaría de Salud, al DIF, así mismo a los sistemas estatales de salud y sistemas locales de asistencia social.

Derecho al trabajo.

No se podrá impedir el trabajo a ninguna persona, ni que se dedique a la profesión, industria o comercio que desee. Tampoco se hará distinción entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social.

Derecho a la educación.

Todos los habitantes del país tienen las mismas oportunidades de ingresar al Sistema Educativo Nacional. Una persona con discapacidad puede acceder a una escuela regular, siempre y cuando sea propicia su integración; en caso contrario, la educación especial los atenderá de manera apropiada a sus condiciones y con equidad social.

Derechos políticos.

Todo hombre o mujer de nacionalidad mexicana tiene derecho a votar y a ocupar cargos de elección popular. Cuando las personas se encuentren impedidas físicamente para marcar sus boletas de voto, pueden ser asistidas por un acompañante de su confianza. Si están limitadas físicamente para acudir a tramitar su credencial de elector pueden solicitar su inscripción por escrito anexando la documentación que acredite su incapacidad.

Derecho urbanístico.

Las áreas públicas y privadas deben ser accesibles a las personas con discapacidad, por lo que es obligatorio que las construcciones y los sitios públicos cuenten con instalaciones urbanísticas y arquitectónicas adecuadas, que les permitan desarrollar actividades laborales, educativas, culturales y recreativas. Dichas instalaciones pueden consistir en rampas, puertas, escaleras, elevadores, pasamanos e instalaciones sanitarias entre otras.

Derecho a la cultura, recreación y deporte.

Las bibliotecas deberán contar con material de lectura en sistema braille y en audio, para personas ciegas y débiles visuales, además con las adecuaciones arquitectónicas necesarias para el ingreso a las instalaciones.

En museos, salas de conciertos y auditorios se han implementado actividades especiales, como visitas guiadas, conciertos didácticos, cursos, talleres y obras de teatro, entre otras.

Las personas con discapacidad pueden realizar actividades deportivas, siempre y cuando no arriesguen su integridad física y mental, además de que se debe atender a los requerimientos de orden deportivo para apoyar, promover y fomentar el deporte.

Derecho a la protección del consumidor.

No se les podrá negar la venta de productos o a la prestación de algún servicio a las personas con discapacidad. El vendedor está obligado a

respetar todas las condiciones que ofreció al entregar el producto o al prestar el servicio. Tampoco se deberá excluir, ni discriminar a los solicitantes de servicios por ser personas con discapacidad. Así mismo se debe permitir el acceso a establecimientos a perros guías que auxilien a personas y dispensar las restricciones de entrada a lugares públicos señaladas en las disposiciones sanitarias.

Derecho Fiscal.

Las personas con discapacidad podrán introducir al país algunas mercancías, sin tener que pagar impuestos por ellas, tales como vehículos especiales o adaptados y vehículos de uso personal que permitan su desarrollo físico, educativo, profesional y social, con la condición de que se utilicen de manera exclusiva y permanente. Lo mismo para personas morales que sean no contribuyentes autorizadas para recibir donativos deducibles de impuestos sobre la renta, que tengan como actividad la atención a individuos con discapacidad.

Derecho Civil y Procesal Civil.

Las personas con discapacidad podrán ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones; en los casos de menores de edad o mayores de edad jurídicamente incapaces deberán hacerlo por medio de su representante. Cuando no estén capacitados para satisfacer sus necesidades básicas, éstas deberán ser cubiertas por sus familias; respecto de los menores, incluye los gastos para su educación. Los alimentos se darán de acuerdo con las posibilidades de quien tenga que proporcionarlos y según las necesidades de quien los reciba.

Derecho Penal y Procesal Penal.

Cuando el responsable de cuidar a una persona discapacitada lo abandona comete un delito y debe ser sancionado. Además, si los responsables son los padres o tutor se les privará de la patria potestad o tutela. En materia de delitos contra la salud, abuso sexual, homicidio o lesiones, la pena aumenta más de lo establecido si la víctima padece discapacidad. Cuando una persona inimputable comete un delito, el Juez o la autoridad judicial determinará las medidas de tratamiento aplicables. Si un individuo con discapacidad mental está involucrado en una investigación previa, los Agentes del Ministerio Público deberán informar, en un término no mayor a 24 horas, a la Agencia Especializada para la Atención de Personas con Discapacidad Mental, la cual determinará la línea de investigación a seguir; también se dará intervención inmediata a la autoridad médica o sanitaria que corresponda, así como a la Delegación del DIF y se dará aviso a la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad de la Procuraduría General de la República.

En México tenemos legislación a favor de las personas con discapacidad, de este aspecto tenemos lo siguiente.

A partir de Diciembre de 1994 se creó en la Cámara de Diputados una comisión legislativa especializada en el tema de promover los cambios a la legislación que garantizaran igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, estando claros de que no se puede competir en condiciones similares entre desiguales, como se ha definido por la OIT **“El principio de igualdad de derechos significa que las necesidades de cada persona tienen igual importancia”**.

Sin embargo los mayores cambios a nuestras leyes en esta materia fueron realizados en la legislatura LV, anterior a la que creó la Comisión especializada.

Aunque existen varias iniciativas de ley anteriores, los primeros cambios a nuestra legislación fueron hechos en 1992, es importante resaltar lo reciente que hemos iniciado la adecuación a nuestro marco jurídico para que quede claro las grandes áreas que nos quedan pendientes en el tema de discapacidad que es un tema de urgente justicia.

Desgraciadamente en México no hemos avanzado en este tema con la oportunidad que se requería porque sin duda alguna la conciencia social de respetar y valorar la capacidad de aportación de las personas con discapacidad apenas tiene poco tiempo generalizada y aún requiere de mayor desarrollo, no sucedió así en los países que participaron más directamente en la segunda guerra mundial que al concluir se vieron obligados con la gran cantidad de personas que ha consecuencia de la propia guerra quedaron con alguna discapacidad.

Es claro que los primeros documentos internacionales son precisamente posteriores al fin de esta gran tragedia del presente siglo.

REFORMAS A DIFERENTES LEGISLACIONES DE MÉXICO RESPECTO AL TEMA DE LA DISCAPACIDAD.

La primera reforma legal fue la de 1992 al Código Civil de 1932 para eliminar los términos peyorativos que se utilizaban para describir a las personas con discapacidad intelectual, eliminar el absurdo de declarar incapaces legales a los sordomudos y definir que para decretar la incapacidad legal de una persona tenía que atenderse a “la gobernabilidad de sí mismo” y no referida como antes a características personales, pasando de una concepción fría y abstracta a otra más humana y racional.

Al siguiente año, en 1993, se reformó la Ley General de Educación reconociendo a la Educación Especial como integrante del Sistema Educativo Nacional y estableciendo como criterio preferente la integración de los niños con discapacidad al sistema de educación regular. De forma que la educación especial quedara para aquellos que por su discapacidad no pudieran ser atendidos en la educación regular. En la práctica esta norma no ha podido llevarse con buen éxito por la falta de capacitación de los maestros que en su mayoría conservan prejuicios al respecto de los niños con discapacidad y la falta de una cultura de respeto y aprecio de los niños sin discapacidad aparente que hagan llevadera la escuela a los niños con discapacidad.

En 1994 se reformó la Ley de Estímulo y Fomento al Deporte para reconocer al deporte como elemento indispensable para el desarrollo del Ser Humano y estableciendo la obligación de que el deporte adaptado para personas con discapacidad se incorporara al Sistema Nacional del Deporte y con ello se crearan los programas para su fomento, sin duda esta reforma ha propiciado que nuestro país tenga sus éxitos más importantes en competencias internacionales, precisamente en deporte paraolímpico.

También se reformó la Ley Federal de Protección al Consumidor, estableciendo en el texto de la ley prohibiciones y sanciones a los prestadores de servicios que no respetaran las condiciones ofrecidas de sus bienes y servicios a las personas con discapacidad o que por ese motivo se los negaran. Obligó a los proveedores a brindar las facilidades de acceso y servicios para personas con discapacidad eliminando las barreras arquitectónicas, otorgando un plazo de tres años para su cabal cumplimiento.

Posteriormente se reformaron la Ley General de Asentamientos Humanos, la Ley de Adquisiciones y Obras Públicas y la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal para hacer efectivo el derecho a libre tránsito, eliminando barreras arquitectónicas en la infraestructura urbana y edificios públicos, así como la obligatoriedad de que los edificios públicos contaran con las instalaciones necesarias que dieran igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad.

En estas reformas se establecía la obligación para que las legislaturas locales adecuaran sus leyes estatales para eliminar barreras arquitectónicas y establecer instalaciones adecuadas para personas con discapacidad en un plazo no mayor a un año, es decir al 6 de Agosto de 1995, a la fecha la mayoría de las entidades del país no han adecuado sus legislaciones.

En la anterior legislatura, la LVI, se creó la Comisión especializada en temas de la Discapacidad, a pesar de presentar once iniciativas de la materia, sólo tuvo éxito en una, modificar la Ley Aduanera para exentar del pago de los aranceles de importación a equipos y accesorios que compensaran la discapacidad. Adicionalmente se redujo el IVA para las importaciones de vehículos adaptados para personas con discapacidad.

Para la actual legislatura, que comprende el período 1997-2000, el proyecto legislativo prioritario que se definió en la Comisión de Atención y Apoyo a personas con discapacidad, es la adecuación del marco jurídico en materia laboral y fiscal para garantizar la igualdad de oportunidades de acceso al empleo para las personas con discapacidad.

En México, la mayor discriminación que existe no es por motivos raciales, no se da en contra de los grupos étnicos, tampoco lo es por

razones de sexo o religión, los hechos más graves de discriminación son por razones de discapacidad.

Como tesista tengo muchas experiencias que fundamentan mi convicción, sólo comentaré los recuerdos de una persona ciega que calificó como el mejor para un puesto de telefonista en una institución gubernamental, acreditó todos los exámenes y fue preseleccionado para el puesto, pero al enterarse su futuro jefe que era ciego, desistió de contratarlo.

La gran mayoría de los países afiliados a la OIT han ratificado el convenio 159 que obliga a las naciones suscriptoras a adoptar medidas que garanticen que las personas con discapacidad obtengan y conserven un empleo adecuado y progresen en el mismo, a catorce años de distancia, México aún no lo ratifica, no así varias naciones que nosotros consideramos con un grado menor de desarrollo como los países centroamericanos.

Es hora de eliminar esta injusticia, de desaparecer la discriminación que se da en contra de las personas con discapacidad para obtener un empleo.

El año de 1998 fue particularmente favorable para ello, en Diciembre México fue sede de la Quinta Asamblea Mundial de Personas con Discapacidad, evento que se realiza cada cuatro años y en Sydney en 1995 fuimos seleccionados para la quinta sede, así mismo habrá que seguir celebrando Teletónes, con el impacto en la opinión pública de estos y otros eventos queremos impulsar las reformas que comentamos.

Son muchos los aspectos a discutir, existen ya experiencias legislativas de varios países, en algunos se obliga a las empresas con diferentes porcentajes de puestos de trabajo que deben ser reservados a personas con discapacidad. En otros sólo se premia o estimula a las empresas que contratan a este sector de la población.

Hay naciones que establecen la obligatoriedad de reservar puestos de trabajo pero no establecen sanciones a quienes no cumplen, y les funciona. Hay otras que sí establecen sanciones, que el gobierno paga la seguridad social de las personas con discapacidad empleadas y otorga otros estímulos fiscales, como España, y más del 60% de las personas con discapacidad económicamente activas están desempleadas.

En materia de estímulos fiscales algunos optan por premiar a las empresas en forma proporcional al número o porcentaje de personas con discapacidad que emplean, otros a través del fisco, compensan a las empresas por los costos en que incurren para adaptar el centro de trabajo permitiendo el acceso a las personas con discapacidad.

México está en el camino de buscar y consensar la fórmula más adecuada para nuestra realidad nacional, también exploramos la posibilidad de procedimientos ágiles para sancionar la discriminación en esta materia.

Adicionalmente, se está trabajando en una iniciativa que ya tiene el consenso requerido para su aprobación, que dé seguridad jurídica de que los hijos con discapacidad intelectual puedan disfrutar la herencia que les destinen sus padres. Para ello se promueve la reforma al Código Civil para que en el juicio de interdicción los padres puedan promover dos tutores, uno al cargo del manejo patrimonial y el otro a cargo de los asuntos

personales; que el curador pueda ser una persona moral, alguna de las instituciones creadas por los padres y dedicadas a su atención; que en el juicio de interdicción el Juez pueda sentenciar la incapacidad legal para varios actos jurídicos pero en función del grado de discapacidad pueda establecer algunos actos que sí pueda realizar el interdicto; y finalmente resolver en el Código lo que la jurisprudencia ha establecido de anular al tutor y curador cuando existe contradicción entre la sentencia del juicio de interdicción y el testamento, buscando que prevalezca el último hecho.

A continuación se hace un cuadro lógico donde se exponen 23 proyectos de reformas a diferentes leyes en los que la Comisión de Atención y Apoyo a personas con discapacidad ha trabajado y sigue trabajando en algunos de ellos:

personales; que el curador pueda ser una persona moral, alguna de las instituciones creadas por los padres y dedicadas a su atención; que en el juicio de interdicción el Juez pueda sentenciar la incapacidad legal para varios actos jurídicos pero en función del grado de discapacidad pueda establecer algunos actos que sí pueda realizar el interdicto; y finalmente resolver en el Código lo que la jurisprudencia ha establecido de anular al tutor y curador cuando existe contradicción entre la sentencia del juicio de interdicción y el testamento, buscando que prevalezca el último hecho.

A continuación se hace un cuadro lógico donde se exponen 23 proyectos de reformas a diferentes leyes en los que la Comisión de Atención y Apoyo a personas con discapacidad ha trabajado y sigue trabajando en algunos de ellos:

	LEY.	JUSTIFICACION.
1	Estudio del presupuesto fiscal para el ejercicio 1999	Garantizar que existan recursos suficientes etiquetados para la atención de las personas con discapacidad, tanto en rehabilitación como en integración social.
2	Ley Federal del Trabajo.	Incorporar en la ley mecanismos que garanticen que las personas con discapacidad en la obtención de un empleo o en la promoción dentro de él, ya sea estableciendo una reserva de puesto de trabajo para ellos obligatoria o con procedimiento que les compense de la discriminación.
3	Iniciativa de reformas al Código Federal de Procedimientos Penales.	Establecer los mecanismos adecuados para determinar la impunidad de los delitos a

		<p>personas con discapacidad mental, crear la figura de tutor procesal nombrado por el Juez para representar al inimputable, la obligación del estado de internar en instituciones especializadas a los inculpados con discapacidad mental en tanto se determina la inimputabilidad. Todo ello mediante un procedimiento especial.</p>
4	<p>Iniciativa de reformas y adiciones a la Ley Federal de Turismo.</p>	<p>Promueve el que se garantice el acceso a los servicios de turismo de las personas con discapacidad, que son en ocasiones tanto por discriminación como por barreras arquitectónicas y de comunicación para las personas con discapacidad.</p>
5	<p>Iniciativa de reformas a la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.</p>	<p>Promueve que la Secretaría de Economía (antes SECOFI), fomente a través de estímulos la creación de micro, pequeña y mediana empresas, destinadas a dar empleo a las personas con discapacidad, dando trato especial a estas empresas en el Programa Nacional de Financiamiento para el Desarrollo.</p>
6	<p>Iniciativa de Reformas y Adiciones a la Ley General de Educación.</p>	<p>Incluir como fin de la educación el desarrollar actitudes solidarias para reconocer las potencialidades de las personas con discapacidad, así como la inclusión de esta temática en</p>

		los libros de texto y la inclusión en los planes y programas de estudio. Describe obligaciones a la autoridad con respecto a la educación especial en materia de textos, programas, auxiliares didácticos, entre otros. Garantizar en la ley que los niños con discapacidad puedan incorporarse a la educación regular.
7	Iniciativa para la Reforma al Artículo Cuarto Constitucional.	Establecer en la Constitución la garantía de los derechos de las personas con discapacidad.
8	Propuesta para modificar la denominación de la Comisión de Atención y Apoyo a Discapacitados.	Proponer el cambio de nombre de "Comisión para Personas con Discapacidad", eliminando términos peyorativos y promover que sea vista la Comisión como instancia de canalización de recursos de apoyo. Incluir la atención a la tercera edad.
9	Iniciativa de Reformas y Adiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.	Promover sanciones y multas a los centros comerciales y prestadores de servicios que no garanticen el respeto a las áreas de acceso para las personas con discapacidad. Estudiar el tema para la mejor solución que garantice el respeto.
10	Iniciativa de Reformas y Adiciones al Código Fiscal de la Federación.	Promover estímulos fiscales para las empresas que contraten personas con discapacidad. Que estos estímulos compensen las adaptaciones realizadas para recibirlos.

11	Ley General de Bibliotecas.	Para que las bibliotecas públicas cuenten con las condiciones necesarias para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de ellas. Así como estar con un mínimo de bibliografía de libros en braille. Que en donde existan bibliotecas electrónicas, dispongan de equipo y software para ciegos.
12	Ley General de Asentamientos Humanos.	Establecer la Norma Oficial en materia de eliminación de barreras arquitectónicas que garantice el libre acceso a las personas con discapacidad en edificios y obras de urbanización públicas y privadas.
13	Ley Orgánica de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública.	Aplicación de los recursos de Asistencia Pública etiquetados específicamente a personas con discapacidad.
14	Ley General de Sociedades Cooperativas.	Promoción de Sociedades Cooperativas entre personas con discapacidad, dándoles un espíritu, salario, atención preferente. Incorporar las ventajas de Cooperativas a las industrias protegidas que así se constituyen t analizar cooperativas de seguros para hijos con discapacidad.
15	Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.	Evitar las barreras arquitectónicas en la construcción de viviendas para los trabajadores, así como determinar preferencias en la asignación a personas con

		discapacidad de las unidades con mayor accesibilidad.
16	Ley del Registro Nacional de Vehículos.	Que se establezca como función de dicho registro el registrar y proporcionar las calcomanías o placas de identificación para vehículos al servicio de personas con discapacidad que sean refrendados anualmente. Analizar si la asignación es al vehículo o a la persona.
17	Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.	Clasificar procedimientos específicos para que las personas con discapacidad puedan acudir a la Comisión cuando las autoridades incurran en actos de discriminación por su discapacidad en todos los ámbitos.
18	Ley de Estímulo y Fomento al Deporte.	Garantizar la igualdad de oportunidad en el acceso a la práctica de los deportes a las personas con discapacidad. Obligar al establecimiento de instalaciones para el deporte adaptado.
19	Ley de la Defensoría de Oficio del Fuero Común para el Distrito Federal.	En los juicios de interdicción contarán con asesoría jurídica gratuita los familiares de las personas con discapacidad.
20	Ley Aduanera.	Extender la ascensión de impuestos de importación a los artículos compensatorios de la discapacidad a los comercios que se dedican a importarlos en virtud de que la mayoría de las personas con discapacidad no

		pueden hacer el trámite en lo personal.
21	Ley General de Salud.	Establecer como población preferente en los programas de atención de salud pública a las personas con discapacidad que no tengan cobertura de seguridad social. Eliminar la discriminación que sufren en la atención médica las personas con Síndrome de Down en atención de problemas cardíacos y otros.
22	Ley Federal de Telecomunicaciones.	Promover que un porcentaje de los programas de televisión cuenten con traducción simultánea para sordos. Así como establecer la obligación de los concesionarios de telefonía de establecer un porcentaje mínimo de teléfonos públicos para sordos.
23	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.	Establecer mecanismos que garanticen el cumplimiento de las normas obligatorias para las autoridades en materia de protección y promoción de las personas con discapacidad.

Servicios que presta la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en el Distrito Federal:

- Accesibilidad al entorno.
- Asistencia jurídica.
- Bolsa de trabajo.
- Difusión, información y orientación.
- Sensibilización.

Servicios que presta la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en los Estados:

- Asistencia jurídica.
- Difusión, información y orientación.
- Promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos.
- Sensibilización.

3-D) AUTORIDADES COMPETENTES EN MATERIA DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO.

La Unidad de Servicios al Consumidor de Cuautitlán Izcalli cuenta con el Departamento de Conciliación, no así con el de Arbitraje para lo cual se remiten los expedientes sujetos al arbitraje a la Delegación de Tlalnepantla, la que cuenta con todos y cada uno de los departamentos incluyendo el de Servicios al Consumidor.

En consecuencia se desprende que Cuautitán Izcalli sólo cuenta con Abogados Conciliadores y todo lo que respecta a la Conciliación como Notificadores, Abogado para el Enlace Administrativo entre la Delegación

antes mencionada y la Unidad de Cuautitlán Izcalli y obviamente los Abogados Receptores de las Quejas.

La Unidad de Servicios al Consumidor de Cuautitlán Izcalli cuenta con la estructura y personal necesario para poder tener las Áreas de Recursos, Inspección y Verificación, Tecnologías Domesticas para los Consumidores, etc., pero debido a la equivocada dirección que ha llevado no se ha podido implementar y organizar la Unidad para explotarla a su máximo.

En cuestión de atención a personas con discapacidad y su asesoramiento, en la Unidad tampoco se ha trabajado para que tengan un espacio en el que se les apoye y difundan sus derechos como consumidores.

CAPITULO CUARTO: EL PROCEDIMIENTO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Para poder hablar de lo referente a los procedimientos que se llevan ante la Procuraduría Federal del Consumidor considero que es necesario hacer la diferencia entre lo que es proceso y procedimiento, puesto que existe gran confusión en cuanto a la aplicación de dichos términos.

Rafael de Pina Vara nos dice que “el proceso supone una actividad generadora de actos jurídicamente regulados, encaminados, todos, a obtener una determinada resolución judicial; está, pues, constituido el proceso por la serie de actos del juez y de las partes y aún de terceros encaminados a la realización del derecho objetivo. Estos actos considerados en su aspecto exterior y puramente formal, constituyen el procedimiento”.³¹

Del mismo modo José Barrera Bautista, refiere en cuanto al término proceso lo siguiente: “la palabra proceso equivale a la actividad, dinamismo, etc. Al referir este vocablo a lo judicial, proceso significa la actitud jurídica de las partes y del juez tendiente a la obtención de una resolución vinculativa”.³²

³¹ DE PINA VARA. Rafael: “INSTITUCIONES DE DERECHO PROCESAL CIVIL”: Editorial Porrúa: 7ª edición: México: 1976.

³² BECERRA BAUTISTA. José: “EL PROCESO CIVIL EN MÉXICO”: Editorial Porrúa: 2ª edición: México: 1965.

El maestro Eduardo Pallares nos señala que: el proceso es un todo y si se quiere, una Institución. Está formado por un conjunto de actos procesales que se inician con la presentación y admisión de la demanda y termina cuando concluye por las diferentes causas que la ley admite. El proceso en el ámbito jurídico es una serie de actos jurídicos que se suceden regularmente en el tiempo y se encuentran concatenados entre sí por el fin u objeto que se quiere realizar con ellos”.³³

“En cuanto al término procedimiento lo referimos como la sucesión de actos que se realizan con el objeto de alcanzar alguna finalidad jurídica; ya sea una decisión, emitir una resolución, etc.”³⁴

El maestro Pallares nos define el concepto de procedimiento como “el modo como va desenvolviéndose el proceso, los trámites a que está sujeto, la manera de substanciarlo, etc.”³⁵

“En el lenguaje forense la palabra procedimiento se emplea impropriamente como sinónimo de juicio, de pleito y de proceso. No obstante esa palabra tiene una significación clara y específica; expresa la forma exterior del proceso; la manera como la ley regula las actividades procesales, la forma, el rito a que éstas deben ajustarse”.³⁶

De los anteriores conceptos puedo concluir que existen procedimientos que no implican procesos jurisdiccionales y, por otra parte, cuando se habla de procedimiento en el contexto de una realidad jurisdiccional o procesal se quiere aludir a una serie o sucesión de

³³ PALLARES. Eduardo: “DICCIONARIO DE DERECHO PROCESAL CIVIL”; Editorial Porrúa; 9ª edición; México: 1976; Pp. 635,636.

³⁴ DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA. CALPE: T. XIII; Madrid: 1991; Pp. 799

³⁵ PALLARES. Eduardo: Op cit Pp. 642

³⁶ DE PINA VARA. Rafael: Op cit Pp. 121

actuaciones que integran el proceso, caracterizándose el proceso por su finalidad jurisdiccional compositiva del litigio.

Así, pues el proceso es un conjunto de procedimientos, entendiéndose éstos como un conjunto de formas o maneras de actuar. Por lo anterior, la palabra procedimiento en el campo jurídico, no debe ni puede ser utilizada como sinónimo de proceso; de esta manera quedan claramente determinados los conceptos en estudio.

Ya que la Procuraduría Federal del Consumidor es una autoridad administrativa, sólo emite actos administrativos por lo que es necesario definir el acto administrativo con el análisis de algunos estudiosos.

“Por procedimiento administrativo entendemos un conjunto de actos realizados conforme a ciertas normas para producir un acto”.³⁷

Andrés Serra Rojas asentó: “el procedimiento administrativo está constituido por un conjunto de trámites y formalidades –ordenados y metodizados en las leyes administrativas-, que determinan los requisitos previos que preceden al acto administrativo como su antecedente y fundamento, los cuales son necesarios para su perfeccionamiento y condiciona su validez para la realización de un fin”.³⁸

“Procedimiento Administrativo es el conjunto de formalidades y actos que preceden y preparan el acto administrativo” (Gabino Fraga)

De las anteriores definiciones podemos tener una idea de lo que es el procedimiento administrativo, entendiendo que toda serie de trámites

³⁷ ACOSTA ROMERO, Miguel: “TEORÍA GENERAL DEL DERECHO ADMINISTRATIVO”: Editorial Porrúa: México: 1992.

³⁸ SERRA ROJAS, Andrés: Op cit

administrativos iniciales tienen como fin la emisión de un acto de la misma naturaleza, debiendo acatar ante todo las garantías consagradas por los artículos 14 y 16 constitucionales.

Visto lo anterior haremos referencia a lo establecido por el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el cual establece:

ARTICULO 99.- La Procuraduría recibirá las reclamaciones de los consumidores con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo cumpliendo con los siguientes requisitos:

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

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

Atendiendo a lo establecido por este artículo, las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor tanto federales como metropolitanas, a través de la Dirección de Servicios y Asistencia al Consumidor se encargan de recibir al público en general, por medio del módulo de recepción cuando el consumidor desea presentar alguna reclamación, en donde, al exponer brevemente su problema se le registra y

se determina la procedencia o improcedencia de su queja, resultando esta circunstancia un punto de suma importancia para la función que se le ha encomendado a la Procuraduría Federal del Consumidor.

En caso de que se estime improcedente la reclamación se remite al interesado al Departamento de Asesoría Jurídica con que cuenta la Institución en donde se analiza el problema, se orienta a la persona sobre la autoridad competente y el trámite a seguir sobre la solución del mismo.

Ahora bien, las diferentes circunstancias por las que es rechazada una queja notoriamente improcedente se determina con base en lo siguiente:

1.- Cuando la exposición del problema o de los documentos inherentes al contrato celebrado no se desprende relación entre lo que propiamente se llama consumidor y proveedor, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.- Cuando el servicio se refiere a un contrato de trabajo, servicio público de Banca y Crédito, o bien, servicios profesionales, y cuando estos no sean de carácter mercantil.

3.- Que el término para reclamar el cumplimiento del contrato, cualquiera que sea su naturaleza, se encuentre vencido, siempre y cuando no medie alguna circunstancia que a criterio del abogado receptor de quejas constituya un elemento para interrumpir la prescripción.

4.- Aquellos contratos referentes a bienes inmuebles que impliquen problemas por cuanto hace a la regulación de la tenencia de la tierra, su aclaración o trámite.

5.- Donde la reclamación consista, únicamente, en el pago de daños y perjuicios derivado de un contrato incumplido, cualquiera que fuera la circunstancia en que se presentó dicho incumplimiento.

6.- Cuando la reclamación se interpone en contra de Sociedades o Asociaciones y no se refieran a actos de comercio.

7.- Cuando la reclamación es presentada por un proveedor en contra de un consumidor.

En caso de que la reclamación sea procedente, se le asignará al consumidor, un abogado receptor a efecto de que redacte la queja con base en los datos que proporcione el propio consumidor y, así iniciar el trámite administrativo correspondiente ante la propia Dirección, ubicando la reclamación dentro del marco de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Cabe hacer mención que las reclamaciones presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor pueden ser de dos formas: por escrito (oficialía de partes) y personales.

En las reclamaciones que se interponen personalmente tenemos que:

- a) Una vez que al consumidor se le ha asignado mesa para la recepción de su queja, el abogado receptor se encargará de solicitar al interesado, los documentos en que base su reclamación, como pueden ser: contratos, notas de remisión, facturas, recibos o garantías.
- b) En cuanto a la personalidad es necesario que sea acreditada por la persona que comparece a presentar su reclamación, y si no puede hacerlo en ése momento se le apercibe para que en la audiencia correspondiente lo haga, por lo que, lo anterior no es obstáculo para que sea radicada su reclamación.

- c) Un punto de relevante importancia en la recepción de la queja es que el planteamiento del motivo de la reclamación sea muy claro y completo respecto a las causas del incumplimiento y a las peticiones que realice el consumidor en el caso concreto; esto en razón de que la reclamación es el planteamiento que será la base de todo el procedimiento posterior, es decir, el conciliatorio, el arbitral –en caso de que sea aceptado por las partes- o el procedimiento por infracciones a la ley.

Al área de trámite se turnan aquellas quejas que son recibidas por escrito por la Institución, ya sea por correo, mensajero o vía Oficialía de Partes, por lo que es necesario que sea procedente, es decir, que la Procuraduría Federal del Consumidor tenga competencia para conocer del caso concreto planteado por el consumidor y que exista una posible violación a la ley, adaptando los mismos criterios de las quejas presentadas en forma personal y en las circunstancias de improcedencia que han sido expuestas con antelación.

Ahora bien, de aquellas quejas que son consideradas procedentes, se puede presentar la problemática de que los elementos aportados por el consumidor resulten insuficientes para su radicación; en tal virtud, se presenta la necesidad de prevenir al quejoso para que subsane dicha omisión. Una vez desahogada la prevención, se radica la queja presentada por el consumidor en forma escrita y se le asigna el trámite correspondiente.

Por lo general la mayoría de las reclamaciones son turnadas al Área de Conciliación a efecto de que se lleve a cabo la audiencia conciliatoria respectiva del artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

a la cual nos referiremos mas adelante. Y para que esta audiencia tenga verificativo, se deben realizar las notificaciones correspondientes, requiriendo al proveedor para que comparezca ante dicha autoridad y rinda su informe por escrito y duplicado sobre los hechos materia de la reclamación.

4-A) QUEJA.

Concepto. La queja es una acción del consumidor en contra del proveedor, que procede en casos de inconformidad o incumplimientos en la compra de bienes o en la contratación de servicios.

¿Quién puede presentar una queja o denuncia?

Cualquier persona tiene derecho a denunciar y presentar su queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando se sienta lesionado en sus derechos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y de esta manera proteger sus intereses y los de su comunidad.

Cuando la conducta de un proveedor o prestador de servicios afecta directamente los intereses de un consumidor, por ejemplo, si no le entregan un bien en la fecha fijada, éste podrá presentar una queja.

Si se trata de un problema que le afecta al consumidor junto con otras personas, entonces se presentará una denuncia; por ejemplo, si está vendiendo el gas de uso doméstico a un precio mayor de lo autorizado.

Este tipo de irregularidades están afectando a la comunidad, por lo tanto procede la denuncia.

¿Cómo se presenta una queja o denuncia?

Las quejas se pueden interponer de manera personal o por escrito mientras que las denuncias además se pueden hacer por teléfono, vía fax, Internet o cualquier otro medio, cumpliendo en todos los casos con los requisitos esenciales como:

- Señalar su nombre y domicilio completos.
- Describir de manera breve los hechos que motivan la reclamación.
- Indicar nombre o razón social y domicilio del proveedor.
- Presentar la documentación relacionada con el reclamo (comprobantes, notas, facturas, etc.); esto se requiere sólo para presentar una queja, si no se cuenta con dichos documentos, la Procuraduría Federal del Consumidor recibe la inconformidad de todas formas.

¿En donde se puede presentar una queja o denuncia?

Las quejas se pueden presentar en las Unidades de Servicio al Consumidor, en la Delegación de PROFECO mas cercana a su domicilio; si no se conoce su ubicación se puede obtener telefónicamente. La denuncia procede telefónicamente o por escrito.

¿Contra quien se puede interponer una queja o denuncia?

Las quejas y denuncias se pueden interponer contra comerciantes, industriales y prestadores de servicios, ya que la Procuraduría Federal del Consumidor está facultada para vigilar y verificar el cumplimiento de precios, tarifas de productos y servicios acordados, fijados, establecidos, registrados y autorizados por SECOFI. PROFECO también tiene autoridad para comprobar que se cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales.

¿Cuáles son los principales motivos por los que se puede presentar una denuncia?

- Alteraciones de precios y tarifas.
- Negativa de venta y ocultamiento de productos previamente empacados.
- Condicionamiento de venta, por ejemplo en adquirir otros productos para poder adquirir el deseado.
- Acaparamiento de mercancía, esto es, si el proveedor esconde ciertos productos y los pone a la venta cuando hay mayor demanda y aumenta su precio.
- Faltante de peso o volumen en productos.
- Instrumentos de medición en mal estado u ocultos a la vista del público, pues cuando se venden productos a granel se deben pesar en presencia del consumidor.
- Utilización de medidas diferentes a las oficiales, es decir, que se vendan kilos o litros incompletos.
- Ausencia de lista de precios y tarifas a la vista del público, de los bienes y servicios ofrecidos.
- Venta de mercancía empacada previamente por el proveedor sin indicar el contenido.
- Incumplimiento en promociones y ofertas.
- Incumpliendo de contrato.
- Cuando la publicidad de algún producto sea engañosa o provoque confusión al consumidor.
- Etiquetado de productos o precios en idioma extranjero.
- Incumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial.

¿Cuándo presentar una queja?

Cuando el proveedor no respete precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a personas con discapacidad, así mismo procederá cuando se condicione la venta de un producto o la prestación de un servicio.

¿Cómo se resuelven las quejas y denuncias?

PROFECO cuenta con varias vías para la solución de quejas, dependiendo de la cuantía de los bienes o servicios reclamados, de la voluntad que muestren las partes para llegar a un acuerdo y de las disposiciones legales aplicables a cada caso.

4-B) CONCILIACIÓN.

El Procedimiento Conciliatorio encuentra su fundamento legal a partir del artículo 111 de la Ley Federal de Protección a Consumidor, que a la letra dice:

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

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

Rafael de Pina Vara define a la conciliación como “acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con el objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya iniciado (sin correr todos los trámites que, en otro caso, serían precisos para concluirlo)”.³⁹

Eduardo Pallares nos dice que “lo propio de la conciliación es que se evita un pleito futuro o se termina uno presente por avenencia de las partes, por mutuo acuerdo y sin necesitar la intervención jurisdiccional del conciliador”⁴⁰

De lo anterior podemos concluir que la finalidad de la conciliación es el avenir equitativamente las diferencias existentes entre el proveedor y el consumidor, por lo tanto la función primordial de la Procuraduría Federal del Consumidor es procurar impartir justicia de forma equitativa, justa, pronta y expedita, sin costo alguno y siguiendo con la imagen de ser una autoridad incorruptible como lo ha sido desde su inicio.

Dentro de las principales características de la conciliación podemos citar:

- a) El avenimiento de las partes, esto es, la conciliación de intereses entre el proveedor y el consumidor.
- b) Evitar un litigio o juicio entre el consumidor y proveedor ante los tribunales competentes.
- c) La economía procesal administrativa en cuanto a los procedimientos y aspecto económico se refiere.

Dentro de la audiencia de conciliación, el conciliador, apoyándose tanto en lo manifestado por la parte consumidora en su escrito inicial de queja, como en el informe requerido al proveedor y en las manifestaciones

³⁹ DE PINA VARA. Rafael: Op cit Pp. 170.

⁴⁰ PALLARES. Eduardo: Op cit Pp. 168.

vertidas en el acta levantada por la rendición del informe, buscará obtener el convenio que concilie los intereses de las partes auxiliándose, además y opcionalmente, del peritaje contemplado en el artículo 107 de la ley en comento, para, así, allegarse de los elementos necesarios para lograr la conciliación, o bien se determine si es procedente continuar con el procedimiento que se contempla en el artículo 111 de la citada ley según sea el caso.

En la audiencia de conciliación se pueden presentar los siguientes supuestos:

No comparecen las partes proveedor y consumidor.

En este caso el abogado conciliador podrá suspender la audiencia de conciliación y hacer efectivo el apercibimiento al proveedor imponiéndole la multa correspondiente con fundamento en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Asimismo, se hará efectivo el apercibimiento a la parte consumidora en términos del artículo 112 párrafo segundo de la ley en cita el cual señala “en caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos”.

Comparece el proveedor y no comparece el consumidor.

El conciliador acreditará a la parte proveedora conforme a derecho y procederá a hacer efectivo el apercibimiento a la consumidora en términos del artículo 112 párrafo segundo de la ley de la materia.

Tanto en los supuestos descritos en los dos últimos párrafos, la autoridad remitirá el expediente al Archivo General de Dicha Procuraduría

como asunto presumiblemente concluido a menos que a parte consumidora justifique fehacientemente dentro de los siguientes 10 días la causa de su inasistencia.

Comparece el consumidor y no comparece el proveedor.

La autoridad hará efectivo el apercibimiento a la parte proveedora por no haber comparecido y por no haber rendido el informe requerido y se citará a una segunda audiencia en términos de lo establecido por el artículo 112 de la ley de la materia; en caso de no asistir a ésta se impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante procediendo a turnar el expediente al Área de Resoluciones Administrativas en el cual se sigue el procedimiento por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, notificando al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y se le otorgará un término de 10 días hábiles para que rinda pruebas y manifieste lo que ha su derecho convenga.

Comparecen ambas partes.

El conciliador una vez que ha acreditado tanto al proveedor como al consumidor conforme a derecho, expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado y los exhortará, a efecto de llegar a un arreglo conciliatorio conforme a lo dispuesto por el artículo 113 de la ley referida; en caso de que exista tal la Procuraduría elaborará un convenio, el cual deberá contener las formalidades y requisitos que marca la ley y que más adelante se detallarán.

Es de gran importancia que en la audiencia de conciliación se acredite la personalidad de las partes conforme a derecho para que, en caso de que contraigan obligaciones, éstas tengan plena validez jurídica.

Con relación a las personas que son propietarias de alguna negociación, aparte de su identificación, es necesario que exhiban los documentos que los acrediten como propietarios de la misma, esto es, su registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuando se trate de persona moral deberá exhibirse la escritura pública mediante el cual se acrediten y determinen las facultades que tenga el apoderado.

Para el caso de personas físicas, bastará carta poder simple firmada ante dos testigos, según lo establecido por el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Si no se acredita la personalidad de alguna de las partes el conciliador puede optar por lo siguiente:

- a) Tener por no presentada a la parte que no acredite su personalidad conforme a derecho y, por ende, hacer efectivo el apercibimiento decretado con anterioridad.
- b) Prevenir a la parte consumidora para que acredite su personalidad en el término que considere necesario para ello.

Una vez que las partes están de acuerdo en celebrar un convenio con el cual pondrán fin a su controversia, solicitarán a la Procuraduría lo tenga por aprobado, sancionado y sea elevado a categoría de cosa juzgada.

Dicha autoridad aprobará el convenio en términos del artículo 110 de la ley en estudio que a la letra dice:

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

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

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

Los requisitos que deberá tener un convenio dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor son:

- I. Se deberán especificar claramente las obligaciones contraídas por las partes, la forma en que se cumplimentarán y el término para hacerlo, el bien sobre el cual recaerán propietario, ubicación y las demás que según la naturaleza del convenio se requieran.
- II. Acreditar la personalidad de las partes que suscriben el convenio observando los siguientes puntos:
 - a) Si se trata de persona física, identificarlo, cerciorándose que la credencial o identificación sea vigente y esté debidamente autorizada por quien la expide.
 - b) Si se trata de persona moral, de igual manera deberá identificarse al compareciente, además anotar los datos del poder notarial, señalando las facultades que se otorgan al apoderado, debiendo agregarse a los autos copia simple del testimonio.
 - c) Para el caso de que el proveedor no acredite su personalidad y esté de acuerdo en celebrar convenio, tratándose de causante menor o propietario de alguna negociación, se deberá asentar que el consumidor reconoce la personalidad del

compareciente, anotando sus generales y en el requerimiento de la exhibición de la prueba documental, se anotará el nombre de quien se obligó de forma personal en el convenio.

d) Tratándose de persona moral y cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se ostente quien dice ser el apoderado de dicha persona moral, se puede llevar a cabo el convenio, si es que el compareciente se obliga de manera personal a dar satisfacción a la reclamación, reservándose la autoridad el citar de nueva cuenta a la persona moral y para el caso de incumplimiento a la obligación contraída.

III. Ningún convenio quedará sujeto a la realización o resultado de dictamen pericial, dicha diligencia deberá efectuarse y agotarse en el procedimiento conciliatorio.

Una vez realizada el acta en la que se asiente en convenio celebrado, deberá firmarse por las partes y turnarse al área correspondiente para su cumplimiento, o en su caso para que el proveedor exhiba la documental con la cual acredite haber dado cumplimiento a dicho convenio.

Por lo anterior se podrá dar por concluida la reclamación sin necesidad de entrar al fondo del asunto, es decir, el problema es resuelto por común acuerdo entre las partes ya que acceden a sus pretensiones sin necesidad de agotar el procedimiento y por lo tanto las partes son beneficiadas ya que resuelven sus diferencias en forma rápida y sin necesidad de continuar un juicio que para las partes es complicado y en ocasiones costoso.

Los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor traen aparejada ejecución de acuerdo con lo establecido en el

artículo 110 el cual fue referido con anterioridad; de esto se desprende que la parte afectada no deberá promover un nuevo juicio con la finalidad de satisfacer su pretensión, únicamente deberá elegir la vía por la cual solicitará el cumplimiento de dicho convenio, que como lo establece el precepto legal antes invocado, puede ser la vía de apremio o el juicio ejecutivo.

La etapa conciliatoria llega a su fin una vez que se ha desarrollado el procedimiento conforme ha lo establecido por los artículos 111, 112, 113, 114, 115 y 116 de la referida ley y se ha tratado de cumplir con los principios específicos de la Procuraduría Federal del Consumidor.

La culminación de la etapa conciliatoria se puede presentar cuando las partes celebran un convenio o mediante la satisfacción inmediata de la reclamación, en este caso no se presenta problema alguno ya que la parte proveedora se allana prácticamente a la pretensión del quejoso y lográndose el avenimiento de las partes, y con esto, la función primordial de la Institución.

Se puede suscitar que no exista conciliación entre las partes, debido a que la pretensión del quejoso sea excesiva y la parte proveedora no este en disposición de satisfacer la reclamación presentada en su contra, o bien, que el proveedor se niegue a conciliar, por lo que el abogado conciliador procederá a dejar a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, esto es, demandar a la contraparte ante el órgano judicial correspondiente, ya sea por vía civil, mercantil o penal, denunciando los hechos como constitutivos de delito. De igual forma la autoridad analiza el motivo de la reclamación y de percatarse que hay posibles violaciones a los preceptos legales que se sancionan dentro de los artículo 126, 127 y 128 de la Ley

Federal de Protección al Consumidor, turnará el expediente al Área de resoluciones Administrativas misma que se encargará de profundizar sobre el motivo de la queja y, así, poder emitir la resolución correspondiente por violaciones a las disposiciones de la ley.

Otra forma de terminar la etapa conciliatoria es que el conciliador invite a las partes a que designen como árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor, en amigable composición o en estricto derecho, según lo establezcan las partes. Para el caso de que se acepte se asentará en el acta turnando el expediente al Área de Arbitraje, en la cual se señalarán las bases que regirán el procedimiento arbitral.

También se agota la fase conciliatoria cuando la reclamación es presentada fuera de tiempo por el quejoso, y la parte proveedora hace valer sus excepciones solicitando se turne el expediente al Archivo como asunto total y definitivamente concluido.

CONCILIACIÓN INMEDIATA. Es un servicio de conciliación rápida para buscar la solución de las reclamaciones vía telefónica. Una vez recibida la queja, PROFECO se comunica inmediatamente con el proveedor para resolver el problema. En caso de que el proveedor no cuente con teléfono, pero se necesite resolver la queja rápidamente, es conveniente recurrir al servicio de conciliación domiciliaria, para que en compañía del abogado de PROFECO, acuda al domicilio del proveedor a fin de llevar a cabo una audiencia de conciliación.

CONCILIACIÓN PERSONAL. En este caso PROFECO cita al consumidor y al proveedor para efectuar una audiencia de conciliación, en la que PROFECO actuará tratando de poner de acuerdo a las partes, procedimiento que quedó detalladamente explicado anteriormente.

4-C) ARBITRAJE.

Rafael de Pina Vara señala que el arbitraje es “la actividad jurisdiccional desarrollada para resolver el conflicto de intereses que les ha sido sometido por los interesados”.⁴¹

Al respecto Cipriano Gómez Lara refiere que “en el arbitraje las partes por un acuerdo de voluntades someten sus diferencias a la resolución de un Juez eventual, privado y no profesional al que llamamos árbitro”.⁴²

Para Eduardo Pallares el juicio arbitral es “el que se tramita ante personas que no son jueces del Estado, o que siéndolo no actúan como tales sino como particulares. En algunas legislaciones se permite a los funcionarios judiciales ser árbitros pero al serlo no desempeñan una función de Estado, circunstancia que explica la segunda parte de la definición”.⁴³

Por lo tanto, el arbitraje es el procedimiento que se lleva a cabo ante una persona que se denomina árbitro que sin poseer facultades jurisdiccionales, efectúa tal procedimiento respecto de los litigios que le son sometidos a su consideración por voluntad de los propios contendientes mediante el compromiso arbitral, emitiendo un laudo de acuerdo a las disposiciones legales aplicables.

El compromiso arbitral tiene naturaleza contractual, porque sólo puede ser otorgado por quienes estén en pleno uso de sus derechos civiles; el Código de Procedimientos Civiles señala:

⁴¹ DE PINA VARA, Rafael: Op cit Pp. 97.

⁴² GOMEZ LARA, Cipriano: Op cit. Pp. 43.

⁴³ PALLARES, Eduardo: “DERECHO PROCESAL CIVIL”: Editorial Porrúa: México: Pp. 589

El procedimiento arbitral que contempla la ley en estudio es, como ya lo mencionamos con anterioridad, potestativo para las partes, pudiendo ser en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho a elección de los mismos.

Juicio Arbitral en Amigable Composición.

La Ley Federal de Protección al Consumidor contempla el Juicio Arbitral en Amigable Composición en su artículo 119, mismo que señala:

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

En el Juicio Arbitral en Amigable Composición, las partes fijarán las reglas del procedimiento y normalmente en éste se someten a un resultado futuro, como pudiera ser de un peritaje. Esto significa que si del resultado de dicho peritaje se desprende que el bien o servicio materia de la controversia arbitral presenta deficiencias imputables ya sea al proveedor o en su caso al consumidor, el árbitro dictará su laudo en contra de la parte responsable.

Una vez aceptado el arbitraje en amigable composición por las partes, el secretario arbitral procede a fijar las condiciones de este procedimiento, y para efecto de conocerlas, a continuación se transcriben:

- I. La actora (consumidor), está de acuerdo en que la queja presentada se tome como demanda; igualmente la demandada

(proveedor) está de acuerdo en que el informe rendido se considere como contestación a la demanda, de existir éste; conviniendo además las partes en que podrán oralmente en la audiencia de compromiso arbitral, adicionar, la actora, las prestaciones que reclama, y la demandada referirse a aquellos hechos que desconocía o que omitió mencionar en el informe.

- II. Las partes están conformes en que deberán considerarse como medios de prueba, las constancias que obren en los autos y que por cuanto a los documentos que obren en su poder se obligan a presentarlos en un término de cinco días, para que sean agregados al expediente y que en el supuesto de que no se cumpla con lo antes señalado, perderán su derecho para exhibirlos con posterioridad.
- III. Las partes están conformes en que la prueba confesional podrán ofrecerla en la audiencia de compromiso arbitral, sin que se requiera ninguna formalidad para ello y que su desahogo podrá llevarse a cabo en la propia audiencia o bien en la fecha que se señale para tal efecto.
- IV. Las partes están conformes en que dada la naturaleza de la reclamación planteada y siendo necesario el desahogo de la prueba pericial, las partes podrán designar a sus respectivos peritos quienes no tendrán la obligación de presentarse a aceptar el cargo, sino la de ratificar el dictamen al momento de su presentación, debiendo cubrir dichas partes, sus horarios que correspondan, de igual forma facultan al árbitro para que, en su caso, nombre perito único adscrito al Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.
- V. Las partes están conformes en renunciar a cualquier recurso que pudiera interponer en contra de los autos que se dicten en el curso del procedimiento, así como en contra del laudo que

se emita en amigable composición por esta Procuraduría y la aclaración del mismo será a solicitud de la parte interesada.

- VI. La relación de las notificaciones que deban hacerse en este procedimiento, las partes facultan al arbitro para que se practiquen por medio de lista que se fije en el lugar visible de la propia dirección, la cual deberá contener el número de expediente y el nombre de las partes litigantes, que en relación a las notificaciones que deban hacerse en forma personal, se les practicará en el domicilio que para tal efecto hubieren señalado, pudiendo entenderse dicha diligencia con cualquier persona que se encuentre en el mismo, pero que en el supuesto de que al constituirse el notificador no hubiera ninguna persona con quien entender la diligencia, lo facultan para que se realice por medio del vecino mas cercano a su domicilio.
- VII. Se señala el domicilio de las partes para oír y recibir notificaciones, así como su número telefónico si es que tiene.

Una vez que se han delimitado las condiciones del procedimiento y se encuentran asentadas en el acta, el secretario arbitral tomará el escrito inicial de queja como demanda y el informe rendido por el proveedor como contestación de la misma, procediendo dictar con posterioridad el laudo correspondiente.

Juicio Arbitral en Estricto Derecho.

En estricto derecho el Juicio Arbitral encuentra su fundamento jurídico en el artículo 120 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual dice:

ARTICULO 120.- En el Juicio Arbitral de Estricto Derecho las partes formulan compromiso en el que fijarán las reglas de procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición de dicho Código el ordenamiento Procesal Civil Local aplicable.

Por lo tanto en el juicio Arbitral en Estricto Derecho, las partes se someterán a la Ley federal de Protección al Consumidor y a las leyes aplicadas supletoriamente.

Una vez que las parte aceptan el Arbitraje en Estricto Derecho se les asigna el día y hora para que tenga verificativo la audiencia de compromiso arbitral y en el acta relativa se hace constar que las partes se encuentran presentes y las mismas se identifican con sus documentos respectivos.

Abierta la audiencia se procede a establecer las reglas que por acuerdo han establecido, mismas que regirán el juicio arbitral a que se someterán en estricto derecho, de acuerdo con el artículo 120 de la ley en comento; y los artículo 609, 611, 612 y 616 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, así como para designar el negocio y las modalidades con las que deberá llevarse el juicio arbitral, con lo cual reconocen desde ahora y en lo subsiguiente plena competencia a la Procuraduría Federal del Consumidor para dirimir la controversia sometida al arbitraje.

En la práctica la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con formatos en los cuales se establecen las condiciones del procedimiento en el Juicio Arbitral, los que a continuación se transcriben:

I.- “Están conformes las partes en que para precisar las pretensiones de la actora se le conceda un término de cinco días hábiles para que por escrito presente su demanda debiendo acompañar a la misma los documento base de la acción y copia de los mismos, así como de la demanda”. En caso de que el actor no la presente se dará por terminado el arbitraje y se archivará el expediente como asunto concluido.

II.- Las partes están conformes en que si la demanda fuera obscura o irregular, se prevenga a la actora por una sola vez, para que en el término de tres días subsane cualquier anomalía y, en caso de no hacerlo se tendrá por no presentada dándose por terminado el arbitraje.

III.- Las partes están conformes en que una vez que se reciba la demanda y se admita la misma, se ordene correr traslado a la parte demandada señalándose día y hora para que tenga lugar la audiencia de contestación a dicha demanda ofreciendo las pruebas y admisión de las mismas, estando conforme la demandada en que su contestación la efectuará por escrito, de la que se correrá traslado a la actora y que en caso de que no comparezca y no produzca contestación alguna, se le declarará presuntamente confesa de los hechos correspondientes, estando conformes las partes en que en la audiencia de referencia, ofrecerán por escrito las pruebas que a su derecho convengan, y en el supuesto de no hacerlo así se les declarará perdido su derecho para proponerlas con posterioridad a dicha diligencia, salvo aquellas que tengan el carácter de supervenientes. Asimismo se señalará día y hora para la audiencia de desahogo de pruebas.

IV.- Las partes dan su conformidad para que en la audiencia a que se refiere la regla que antecede se examinen las cuestiones relativas a la legitimación procesal en perjuicio de que puedan impugnarla cuando

estimen necesario; si es subsanable se resolverá de inmediato, en caso contrario se dictarán los proveídos necesarios para su substanciación.

V.- Ambas partes convienen en que toda vez que se han sometido al arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor, no son procedentes las excepciones de incompetencia, litispendencia y conexidad.

VI.- Ambas partes convienen en que podrán ofrecer como medio de prueba todos aquellos elementos que puedan llevar al juzgador al conocimiento de la verdad, con la única limitación de que no deberán ser contrarias a la moral al derecho, debiendo estar relacionadas con el negocio sujeto al arbitraje, facultando al árbitro para que dicte los acuerdos correspondientes cuando lo estime necesario para adicionarlas.

VII.- Están conformes las partes en que la prueba confesional, se ofrecerá en la audiencia citada en la regla número III, para lo cual adjuntará el pliego de preguntas, y que en caso de no hacerlo así, se dejará de admitir sin que proceda recurso alguno en contra del auto que así lo determine y, por cuanto hace a su desahogo se llevará a cabo el día y hora que para tal efecto se señale, quedando a lo que para el efecto señalen los artículos Mil Doscientos Catorce y Mil Doscientos Treinta y Dos fracción I del Código de Comercio; facultando al árbitro para que declare confesa aquella parte que sin causa justificada dejare de comparecer al desahogo de dicha prueba, igualmente están conforme las partes, en que el absolvente tiene derechos de formular preguntas al articulante en el caso del desahogo de la prueba confesional cuando esté presente.

VIII.- Ambas partes convienen en que podrán ofrecer la prueba testimonial de las personas que tengan conocimiento de los hechos

controvertidos y que puedan coadyuvar para su esclarecimiento, obligándose a presentarlas el día y hora que señale para el desahogo de dicha prueba, con la salvedad de que cuando señalen bajo protesta de decir la verdad están impedidas para hacerlo y hayan proporcionado su domicilio se les citará para que comparezcan a rendir testimonio, estando conformes de que de no presentarlas cuando sí se obligaron o bien, de resultar inexacto el domicilio señalado se declarará desierta dicha prueba, las partes estas conformes además en que no es obligatorio la presentación de interrogatorio por escrito, por lo que renuncian a lo dispuesto en los artículos Mil Doscientos Sesenta y Dos fracción VI, VII y IX, Mil Doscientos Sesenta y Tres y Mil Doscientos Sesenta y Cuatro del Código de Comercio.

IX.- Al ofrecer las partes la prueba de inspección, deberán señalar los puntos sobre los que versará, para lo cual exhibirán en la audiencia prevista en la regla tercera del pliego correspondiente, estando conformes de que en caso de no cumplir con ello se dejará de admitir dicha prueba.

X.- Las partes convienen en que al ofrecer la prueba pericial acompañarán el pliego que contengan las preguntas que le formularán al perito, o bien, lo redactarán facultando al árbitro para que lo adicione si lo estima necesario; obligándose ambas partes, atento al carácter colegiado de la prueba, a presentar a sus peritos quienes exhibirán y ratificarán su dictamen en un término de cinco días hábiles que podrán ampliarse a criterio del árbitro en caso de que las partes no cumplan con lo anterior, el arbitro designará perito tercero en discordia, de conformidad con lo previsto por el artículo 107 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

XI.- Las partes están conformes en que el árbitro les nombre perito en su rebeldía y que corresponda a cada una de ellas, cuando omitan designarlo en el término concedido para su efecto, dicha facultad también se tendrá cuando no se rinda el dictamen dentro del plazo que se conceda para tal efecto; dando su conformidad para que los honorarios de los peritos designados en su rebeldía sean cubiertos por la parte que incurrió en la misma, y, por lo que se refiere al tercero en discordia, sus honorarios serán cubiertos por ambas partes.

XII.- Las partes están conformes en que aquella que tenga en su poder el bien material de la controversia, lo ponga a disposición de los peritos para que puedan cumplir con su cometido.

XIII.- Las partes convienen en que las notificaciones se les harán en forma personal y por lista que se fije en la Dirección a la cual pertenezca el Área de Arbitraje, notificándoles personalmente en su domicilio el auto que señale día y hora para la audiencia citada en la regla tercera; el que ordene el desahogo de la prueba confesional y de reconocimiento de documentos; el requerimiento de un acto que deba cumplirse, el laudo que se emita, cuando se estime necesario y por que se trate de un caso urgente; cuando se trate de notificaciones personales y no se encuentre el requerido se le dejará la cédula de notificación con la persona que se encuentre en el acto de la diligencia y de no encontrar con quien hacerlo se fijará en la puerta del inmueble o se le dejará con el vecino más cercano.

XIV.- Están de acuerdo las partes en que las notificaciones que no se encuentren contempladas en la regla que antecede, se les haga 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 de expediente, surtiendo efectos de notificación los acuerdos que se publiquen al día siguiente de aquel en que se fije dicha lista.

XV.- Se obligan las partes a que, cuando los documentos base de la acción se encuentren redactados en idioma extranjero, deberán acompañar la traducción correspondiente, con la que se dará vista a la contraria para que en un término de tres días manifieste lo que a su derecho convenga; en caso de no hacer manifestación alguna o estuviera de acuerdo con la traducción, se tendrá por bien hecha la misma; en caso contrario, facultan al árbitro para que nombre a un traductor cuyos honorarios serán a cargo de ambas partes.

XVI.- Convienen las partes en que las promociones relativas a este Juicio Arbitral deberán ser presentadas en la Oficialía de Partes del Área de Arbitraje que se trate dentro del horario comprendido de las 08:30 a las 15:30 horas, salvo la contestación de la demanda y el ofrecimiento de pruebas que deberá hacerse directamente ante el Secretario Arbitral, estando conformes las partes en que de no hacerlo así se tendrán por no recibidas aún habiéndose presentado en otras oficinas de la propia Institución.

XVII.- 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 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.

XVIII.- Cuando se haya admitido la demanda y practicado el emplazamiento, el actor podrá desistirse de la instancia, pero se requerirá el consentimiento del demandado para dar por terminado el arbitraje y en caso de no otorgarse el consentimiento señalado, el procedimiento continuará en todas sus fases, el desistimiento de la acción no requiere del consentimiento del demandado, en ambos casos, no procederá pago alguno por daños y perjuicios.

XIX.- Están conformes las partes en que si alguna de ellas dejare de comparecer a la hora señalada para la celebración de las audiencias que deben tener verificativo en el curso del procedimiento, sólo tendrán derecho de intervenir en las actuaciones subsecuentes a su comparecencia.

XX.- El árbitro podrá en cualquier fase del procedimiento, dictar los proveídos necesarios para regularizarlo, para subsanar las omisiones en el mismo y para decretar diligencias para mejor proveer.

XXI.- 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 último párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que deberá interponerse por escrito dentro de las 24 horas siguientes a la notificación del auto impugnado, y el cual será resuelto por la propia Área de Arbitraje y Resoluciones Administrativas dentro del término que las labores lo permitan.

XXII.- Concluido el desahogo de pruebas las partes están conformes en que se les conceda un término de 24 horas para que por escrito formulen sus alegatos y conclusiones.

XXIII.- Las partes convienen en facultar al árbitro para que al dictar el laudo correspondiente, valore las pruebas ofrecidas en su conjunto, atendiendo a las reglas de la lógica con excepción de los documentos públicos a los cuales se les dará pleno valor probatorio.

XXIV.- Facultan las partes a la Procuraduría para que dicte el laudo en Estricto Derecho conforme a las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en su defecto, del Código Civil, y para que lo emita en el momento en que las labores lo permitan, renunciando por tanto a lo dispuesto por el artículo 1390 del Código de Comercio y 87 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

XXV.- Aceptan las partes que de conformidad que el laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor, este no admitirá recurso alguno; la aclaración del mismo puede promoverse dentro del término previsto en el párrafo final del artículo 122 de la citada ley.

XXVI.- Las partes facultan a la Procuraduría Federal del Consumidor para que una vez que se dicte el laudo arbitral y se les haya notificado, señale día y hora para que comparezca a manifestar si se ha dado cumplimiento con lo expresamente ordenado en el mismo, estando conformes las partes en que de no asistir a dicha audiencia se les impongan los medios de apremio previstos en el artículo Veinticinco de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en su caso, la sanción que corresponda de las previstas en el capítulo XIV de la ley de la materia.

XXVII.- Las partes están de acuerdo en que en cualquier momento el presente negocio arbitral puede terminar mediante convenio que se efectúe ante la Procuraduría Federal del Consumidor, sirviendo de base para lo

anterior, lo dispuesto por el artículo Ciento Diez de la ley en estudio en concordancia con el artículo Quinientos del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal”

Podemos establecer que el arbitraje llevado a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor se realiza con la integración del expediente que le remite el Área de Conciliación inclusive antes de entrar al procedimiento de arbitraje se exhorta a las partes a que traten de dirimir su controversia, y si esto es posible, también se puede llegar a un arreglo conciliatorio.

De no haber conciliación aún dentro del procedimiento arbitral, se le da un término a la actora para que presente su demanda, y una vez recibida ésta se fije día y hora para la contestación de la demanda y ofrecimiento de pruebas.

Admitidas legalmente las pruebas se procede a su desahogo por las partes, y una vez hecho lo anterior, también se reciben lo alegatos que deben presentar por escrito.

Desahogadas las pruebas y concluida la fase de alegatos, se concede a las partes un término de 24 horas para que formulen sus conclusiones y pueda el árbitro dictar su laudo correspondiente en amigable composición o de estricto derecho.

Podemos considerar que el laudo que emite la Procuraduría Federal del Consumidor es la resolución que dicta en relación al negocio que le sometieron las partes, que puede ser condenatoria para alguna de estas, y a la parte que resuelve favorable puede solicitar ante el Juez Civil

competente la ejecución del mismo como se observa en lo dispuesto por el artículo 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Asimismo, el maestro José Barrera Bautista señala que el laudo es la resolución que pronuncian los árbitros en los términos del compromiso arbitral o de la cláusula compromisoria. Por tanto, debe de resolver el negocio o negocios sujetos al arbitraje y aún cuando la ley no dice en forma expresa, debe de contener todos los requisitos formales que a las sentencias atribuyen la ley y la doctrina⁴⁴.

En ese sentido se pronuncia Rafael de Pina Vara que dice: "laudo es la resolución de los jueces, árbitros o arbitradores sobre el fondo de la cuestión que se le haya sometido por las partes interesadas, dictada en el procedimiento seguido al efecto"⁴⁵.

Al conocer el laudo emitido por el árbitro de la Procuraduría Federal del Consumidor, si alguna de las partes está inconforme con el mismo, no podrá interponer recurso de revisión, ya que no procederá conforme al artículo 142 de la ley en comento, por lo que únicamente se podrá interponer el recurso de revocación en contra de las resoluciones dictadas en el curso del procedimiento.

Sólo se admitirá la aclaración del mismo siempre y cuando lo solicite alguna de las partes en e término de 24 horas siguientes a la notificación de laudo correspondiente.

AMPARO CONTRA LAUDOS PRONUNCIADOS POR LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

⁴⁴ BECERRA BAUTISTA, José: "EL PROCESO CIVIL EN MÉXICO": Editorial Porrúa: México: Pp. 391.

⁴⁵ DE PINA VARA, Rafael: Op cit Pp. 325.

Por lo que se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor las jurisprudencias pronunciadas por la Segunda Sala son absurdas, al concluir que no procede el amparo contra los laudos que la misma dicta, porque no actúa como autoridad. En efecto la mencionada Sala en el informe de 1983, Pág. 89, y posteriormente en el de 1984, Pág. 110, sostiene lo siguiente:

PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR, LAUDOS ARBITRALES
DEL. NO SON ACTOS DE AUTORIDAD

“El Procurador Federal del Consumidor al intervenir y dictar el laudo correspondiente en los conflictos que surgen entre los consumidores y los comerciantes, industriales y prestadores de servicios o empresas de participación estatal, organismos descentralizados y demás órganos del Estado, en términos del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo hace como cualquier árbitro privado puesto que es designado voluntariamente por las partes y ellas determinan los límites de su oficio en el compromiso que celebran sin que el Procurador tenga facultades para ejecutar su decisión, de donde se concluye que en tales conflictos no actúa como autoridad y que la naturaleza del laudo que emite no es jurisdiccional. En tales condiciones, el amparo que se promueva contra el Procurador Federal del Consumidor, reclamando el laudo que emitió en un juicio arbitral seguido ante él mismo, es improcedente de conformidad con lo establecido en la fracción XVIII del artículo 73 de la Ley de Amparo en relación con el artículo 1° de la propia ley reglamentaria y 103 fracción I Constitucional”

En igual sentido la siguiente ejecutoria pronunciada por el Tribunal Colegiado del Cuarto Circuito:

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. NO ES AUTORIDAD
PARA LOS EFECTOS DEL AMPARO, CUANDO EMITE UN LAUDO
ARBITRAL

“Así lo establece el inciso e), de la fracción VIII, del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al señalar que cuando se falte al cumplimiento voluntario de lo convenido en la conciliación o del laudo arbitral, el interesado deberá acudir a la jurisdicción ordinaria, para la ejecución de uno u otro instrumento. En consecuencia, debe estimarse que hasta en tanto no se ejecute judicialmente el laudo, no se está en posibilidad de ocurrir a la demanda de garantías”

El Tribunal Colegiado en la anterior ejecutoria reconoció que se había faltado al cumplimiento y no tomó en cuenta que esa declarativa, al decidir que una parte incumplió un contrato quiere decir, que en vista de ese incumplimiento tiene que resolverse el contrato y devolverse la prestación, pagando los correspondientes daños y perjuicios, y esto entraña actos de ejecución civiles.

De acuerdo con el criterio del Colegiado y de la Corte, se tendría que esperar para presentar su amparo el quejoso, hasta que se le demandase la devolución de la prestación y sólo por defectos en la ejecución, pero el laudo quedaría firme por haber sido dictado por un árbitro particular.

Nos parece mas atinado el criterio sostenido por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito que reconoce expresamente el carácter de autoridad a la Procuraduría Federal del Consumidor:

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. LOS LAUDOS DICTADOS
POR LA, SON RECLAMABLES EN AMPARO ANTE JUEZ DE DISTRITO Y
NO EN AMPARO DIRECTO

“Como el acto reclamado en el juicio de garantías en el laudo pronunciado por la P.F.C., en un procedimiento arbitral seguido en forma de juicio, en los términos del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, toda vez que dicha Procuraduría por su propia naturaleza, no es un tribunal administrativo y del trabajo, sino un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, de acuerdo con lo establecido por el artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, resulta claro que el Tribunal Colegiado de Circuito es incompetente para resolver el juicio de amparo directo, interpuesto por la quejosa, surtiéndose dicha competencia a favor de un Juez de Distrito en Materia Administrativa en el Distrito Federal, conforme a lo dispuesto por los artículo 114 fracción II de la Ley de Amparo y 42 fracción IV de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación”.

Por otro lado es falso que un árbitro no ejerza funciones jurisdiccionales pues así como el Tribunal Fiscal de la Federación carece de imperio para hacer respetar sus decisiones, también el árbitro; pero esto no quiere decir que dejen de ejercer función jurisdiccional. Los árbitros deciden según las reglas de derecho, como lo establece el artículo 628 del Código de Procedimientos Civiles, los árbitros pueden condenar en costas, daños y perjuicios según el artículo Seiscientos Treinta y Uno del ordenamiento citado, sólo que para emplear los medios de apremio deben acudir al Juez Ordinario.

Notificado el laudo se pasa a ejecución, pero ello quiere decir, que el árbitro sí ejerce funciones jurisdiccionales en los términos del artículo Seiscientos Treinta y Dos de Código de Procedimientos Civiles.

Además, el hecho de no ejercer autoridad pública (facultad de imperio) no quiere decir que no ejerzan jurisdicción, como lo establece el artículo Tercero de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

A modo de dejar sin lugar a dudas las afirmaciones anteriores, definiré a la función jurisdiccional desde su más simple origen:

La palabra JURISDICCIÓN proviene del latín JURIS que significa DERECHO y DÍCERE que significa DECIR, en consecuencia JURISDICCIÓN significa DECIR EL DERECHO obviamente para resolver controversias.

Debemos concluir, que aún cuando no tienen plena su jurisdicción, es decir, completa (por carecer de imperio) sí ejercen actos jurisdiccionales, pues resuelven las controversias de los particulares al igual que los jueces, diciendo el derecho y contra sus laudos debe proceder el juicio de amparo indirecto.

4-D) TIPOS DE PROCEDIMIENTO.

Atendiendo a que los diferentes tipos de procedimientos más relevantes ante la Procuraduría Federal del Consumidor han quedado más que explicados en los capítulos anteriores, en este apartado sólo se mencionarán y se definirán aquellos que no hayan sido definidos con anterioridad.

1.- CONCILIACIÓN.

2.- ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICIÓN O EN ESTRICTO DERECHO.

3.- PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY. Si el consumidor y el proveedor no llegan a un acuerdo conciliatorio y tampoco designan como árbitro a PROFECO, pueden hacer valer sus derechos en la vía y forma que consideren convenientes, independientemente de esto la Procuraduría Federal del Consumidor inicia este procedimiento, de oficio, por encontrar posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Si al analizar el caso PROFECO encuentra violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor por parte del proveedor, le concede un plazo de 10 días para ofrecer pruebas en su defensa y dos días para que presente los alegatos que en su derecho considere pertinentes. Transcurridos estos términos, PROFECO analizará las pruebas y los antecedentes para dictar una resolución, que puede ser multa, clausura o arresto administrativo.

Para resolver una denuncia al recibir los datos necesarios PROFECO realiza una investigación en el domicilio del proveedor para constatar los hechos denunciados de lo cual se levanta una acta que es calificada para determinar el trámite o la sanción correspondiente.

4-E) RESOLUCIONES.

El Procurador Federal del Consumidor dicta diversas resoluciones relativas a cada tipo de procedimiento, a continuación se enumeran las que reconoce la Ley Federal de Protección al Consumidor:

1.- Resoluciones Administrativas. Se dictan cuando el proveedor no le dio legal cumplimiento al convenio celebrado ante el Abogado Conciliador en la etapa de la Conciliación.

En contra de las Resoluciones Administrativas cabe el recurso de Revisión, el cuál se interpone ante la misma autoridad que dictó la Resolución Administrativa y la cuál va a ser resuelta, según la Ley Federal de Protección al Consumidor, por el órgano superior jerárquico que en la práctica puede ser el Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, ya que la ley no lo identifica bien.

2.- Acuerdos. Se dictan para dar legalidad a las actuaciones de las partes, como el convenio celebrado en la Conciliación se acuerda su forma de cumplimentación y su plazo para poder darlo como cumplido y satisfecha a la parte consumidora y hasta entonces elevar dicho convenio a modalidad de cosa juzgada. En contra de los Acuerdos también cabe la Revisión en los mismos términos para las Resoluciones Administrativas.

3.- Autos. Tienen la misma definición legal que para cualquier otra materia como la Civil y en contra de ellos cabe también la Revisión en los mismos términos que para las Resoluciones Administrativas.

4.- Laudos. Son resoluciones que terminan con el Arbitraje, ya sea en Amigable Composición o en Estricto Derecho, son un tipo de sentencias pero la diferencia es que son dictadas por árbitros. Contra los Laudos cabe el recurso de Revisión en los mismos términos que para las Resoluciones Administrativas y además el Amparo Indirecto como quedó razonado en el Capítulo Cuarto, inciso C) ARBITRAJE.

CONCLUSIONES

PRIMERA. El tema de la discapacidad y sus derechos individuales siguen enfrentando barreras humanas, sociales, arquitectónicas, por mencionar sólo algunas, por lo que se deben incluir preceptos jurídicos específicos, siempre dentro del principio de igualdad ante la ley, directamente en la Constitución, así como ésta consagra a los indígenas que son un grupo vulnerable, debe también regular los derechos de los discapacitados en la forma y términos que las necesidades de éstos lo han demandado.

SEGUNDA. Las personas discapacitadas también son consumidores y por consecuencia del progreso social han tenido que hacer la contratación directa de satisfactores por ello son blanco fácil de abusos comerciales por parte de los proveedores, teniendo que enfrentarse a ésa barrera socio-comercial de abusos y discriminaciones las cuales en un reducido número llega a la queja ante la autoridad competente y en otro número menor llega a una solución concreta, por lo que debe de crearse un área especializada para la atención a ése tipo de denuncias, ya sea dentro de la propia Procuraduría Federal del Consumidor o independiente de ésta.

TERCERA. El objeto de la Ley Federal de Protección al Consumidor es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedor y consumidor, por lo que debe quedar ampliamente regulado dentro del mismo ordenamiento. En conjunto debe crearse la ley reglamentaria del artículo Constitucional que corresponda a los discapacitados.

CUARTA. El área encargada de la atención a las denuncias de las personas con discapacidad debe velar y realizar todos los procedimientos necesarios para que se respeten los principios básicos que establecen las relaciones de consumo, por medio de la ley reglamentaria correspondiente, los que se resumen en lo siguiente:

- a) La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor.
- b) La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios que garanticen la libertad para escoger y la equidad de las contrataciones.
- c) La información adecuada sobre los diferentes productos o servicios (cantidad, características, composición, calidad y precio, así como los riesgos que representen)
- d) La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales.
- e) El acceso a los órganos administrativos, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica a los consumidores.
- f) El otorgamiento y facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos.
- g) La protección contra la publicidad engañosa y abusiva de métodos comerciales coercitivos y desleales, así como prácticas y cláusulas abusivas o impuestas.

QUINTA. Aún cuando la Ley Federal de Protección al Consumidor se ha creado para “proteger al consumidor”, también ha tenido en cuenta los

cambios que hemos experimentado y que han hecho evidente que las relaciones entre las naciones muestran una mayor interrelación, por ello, la comprensión de los problemas requiere de nuevos instrumentos y métodos que permitan apreciar el contexto general del país, como comisiones encargadas del trabajo de campo, que sean las mismas que asesoradas por especialistas, realicen adiciones que mejoren las leyes para discapacitados.

SEXTA. En los últimos años, México ha crecido no sólo en términos cuantitativos sino en complejidad, su estructura social se ha tornado excepcionalmente dinámica. La transformación que vive nuestro país en la expansión de la actividad productiva, los procesos de desregulación y apertura comercial, así como las tendencias a favor de la creación de espacios económicos, ejercen una gran influencia sobre las formas de producción y comercialización de los bienes y servicios, a tal grado que el perfil del mercado se está modificando substancialmente no sólo en sus dimensiones sino en sus mecanismos de funcionamiento, el reto para nuestro gobierno es participar en los cambios haciendo más eficiente su capacidad de rectoría, saliendo al encuentro de la dinámica social del país, modificando instituciones que sean cada vez más ágiles y cercanas a la sociedad, permitiendo al conjunto social participar de manera permanente y corresponsable en las tareas del gobierno.

SEPTIMA. La nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, contiene la experiencias de casi 17 años de labor, y los preceptos jurídicos acordes a las nuevas realidades que vive el nuevo México de hoy, tiene un carácter profunda y eminentemente educativo, porque busca modificar prácticas y hábitos de la población para crear una auténtica cultura del consumo, en la que prevalezca la equidad y la seguridad jurídica, lo que debe de quedar

respaldado y robustecido con la inserción de los derechos de las personas discapacitadas en la Constitución Federal.

OCTAVA. Cabe resaltar que para el mejoramiento de los servicios que se ofrecen a la población consumidora, se fusionan la Procuraduría federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor, buscando unir lo mejor de ambas. Favoreciendo de este modo la interlocución social y la capacidad de rectoría del Estado en las relaciones de consumo, evitando también el riesgo de sobreposición de inercias administrativas que pueda agravar las dificultades estructurales del Estado, creando una institución que cuente con las atribuciones necesarias para actuar en el lugar mismo en que se generen los problemas y las demandas.

NOVENA. Es importante destacar que se ha incrementado notablemente el potencial organizativo de la sociedad y este debe de orientarse hacia la creación de nuevos mecanismos de consumo entre la población. Por ello las diferentes organizaciones de consumidores tienen que convertirse en un medio eficaz para hacer efectivo el traslado de los signos positivos de la gestión macroeconómica a la economía familiar, realizando trabajo de campo para exigir la corrección de errores en las necesidades de consumo con fundamento en ese trabajo.

DÉCIMA. Para actualizar la participación social de manera permanente y corresponsable se crea como auxiliar de las autoridades, un consejo consultivo para la protección al consumidor en el que participan las autoridades, los representantes de proveedores y consumidores y las instituciones de enseñanza superior, lo que facilita más aún la inserción del tema de los discapacitados en la Constitución ya que el Consejo Consultivo se crea atendiendo a la necesidad y demanda cada vez más

importante de proteger los derechos de los discapacitados y regular sus relaciones de consumo.

DÉCIMA PRIMERA. En aras de comprobar la aplicación y cumplimiento de la ley se facultó a la Procuraduría Federal del Consumidor para llevar a cabo labores de vigilancia y practicar visitas de inspección en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en las que se presten servicios, actuando de oficio en los términos de la ley Federal de Protección al Consumidor, por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la Ley Federal de Turismo, debiendo establecer una sanción agravada tratándose de abusos contra discapacitados.

DÉCIMA SEGUNDA. Cualquier persona tendrá derecho de denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, y si tal denuncia es por parte de personas discapacitadas, inmediatamente será una agravante para efectos de sanción.

DÉCIMA TERCERA. Sigue correspondiendo a la Procuraduría recibir y atender las quejas de los consumidores, y tratándose de discapaces, el trámite deberá ser seguido en forma paralela por el área encargada del seguimiento de las denuncias de personas discapacitadas.

DÉCIMA CUARTA. De igual manera, la Ley Federal de Turismo contempla la intervención de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor para atender quejas y denuncias presentadas por turistas nacionales y extranjeros, debiendo regular el caso en que el discapacitado sea el denunciante, entonces deberá remitir desglose al área encargada del seguimiento de las denuncias por discapacitados.

DÉCIMA QUINTA. Para determinar la sanción, deberán considerarse:

La condición económica del infractor; el carácter intencional de la infracción; si se trata de reincidencia; la gravedad de la infracción; y el perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general y la condición física del consumidor, es decir, en caso de que se califique como una persona discapacitada se agravará la sanción correspondiente, debiendo estar regulado el parámetro de la agravante, y el área encargada del seguimiento de las denuncias de personas con discapacidad rendirá informe por escrito de tal circunstancia para que se proceda lo conducente.

BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA ROMERO, Miguel; “TEORIA GENERAL DEL DERECHO ADMINISTRATIVO”; Porrúa; México; 1984.
- ALPA, Guido; “LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EUROPA. MODELO DE LEGISLACIÓN ESTATAL Y DIRECTIVA DE LA COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA”; 1981.
- BARRERA GRAF, Jorge; “LA PROTECCIÓN JURÍDICA AL CONSUMIDOR”; No. 8; México; 1976.
- BECERRA BAUTISTA, José; “EL PROCEDIMIENTO CIVIL EN MÉXICO”; Porrúa; 2ª edición; México; 1965.
- CASASOLA GUDIÑO, Noemí y otros; “LA INCORPORACIÓN AL DESARROLLO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD”; Comisión Nacional de Derechos Humanos; México; 1999.
- DE PINA VARA, Rafael; “DERECHO MEXICANO”; Porrúa; México; 1958.
- DE PINA VARA, Rafael; “INSTITUCIONES DE DERECHO PROCESAL CIVIL”; Porrúa; 7ª edición; México; 1976.
- DELGADILLO GUTIERREZ, Luis Humberto; “ELEMENTOS DE DERECHO ADMINISTRATIVO”; Limusa; México; 1976.
- FRAGA, Gabino; “DERECHO ADMINISTRATIVO”; Porrúa; 33ª. Edición; México; 1994.
- INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS DE LA UNAM; “DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA CALPE”; T. XIII; Madrid; 1991.
- JIMÉNEZ CORDINACH, María de Lourdes; “PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR JURÍDICA”; Anuario del Departamento de la Universidad Iberoamericana; México; 1978.
- PALOMAR DE MIGUEL, Juan; “DICCIONARIO DE JURISTAS”; Mayo Ediciones; México; 1981.
- PALLARES, Eduardo; “DICCIONARIO DE DERECHO PROCESAL CIVIL”; Porrúa; 9ª edición; México; 1976.

- RECASENS SICHES, Luis; “DERECHO PROTECTOR DE LOS CONSUMIDORES”; Año X; No. 29 UNAM; Boletín del Instituto de Derecho Comparado de México; Mayo-Agosto.
- ROJAS BENAVIDES, Ernesto; “ALGUNOS DE LOS PRINCÍPIOS Y PRECEPTOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. LOS DERECHOS SOCIALES DEL PUEBLO MEXICANO”; México; 1976.
- SÁNCHEZ CORDERO, Dávila; “LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL DERECHO POSITIVO MEXICANO”; México; 1976.
- SERRA ROJAS, Andrés; “DERECHO ADMINISTRATIVO”; Porrúa; Quinta edición; México; 1972.

LEGISLACIÓN

- CÓDIGO DE COMERCIO. 2001.
- CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL. 2001.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. 2001.
- ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. 1994.
- LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. 1997.
- LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL. 2001.

OTRAS FUENTES

- INTERNET.
- MANUAL DE BIENVENIDA. PROFECO.1997.
- MANUAL DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR. PROFECO. 2001.

HEMEROGRAFÍA

- BRICEÑO SIERRA, Humberto; “LA DEFENSA JURÍDICA DEL CONSUMIDOR”; Revista de la Facultad de Derecho; UNAM; T. XXXIV; Enero-Junio; Números 133, 134 y 135; México; 1984.
- MORENO SÁNCHEZ, Guillermo; “LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”; Revista del Foro. Órgano de la Barra del Colegio de Abogados; 6ª época; No 13; México; 1978.