

65



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES

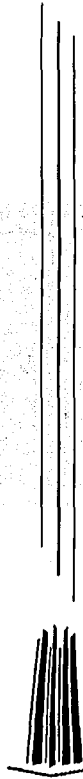
CAMPUS ARAGON

“EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO  
ADMINISTRATIVO DE LA PROCURADURÍA  
FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SU  
EFICACIA”.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN DERECHO  
P R E S E N T A  
CARLOS MARIO CENTENO ANGEL

ASESOR:  
LIC. JANETTE Y. MENDOZA GÁNDARA.



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

MÉXICO, 2002.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

# PAGINACION DISCONTINUA

## **A DIOS**

Que nunca me has dejado solo, que siempre que te he necesitado has acudido en mi ayuda.

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

## **A MI MADRE.**

A la que amo tanto y a la que debo todo lo que soy y seré, por su apoyo incondicional, por haberme educado con tanto cariño y dedicación, por todos sus desvelos y por su aliento en los momentos difíciles, en fin, no existen palabras para agradecerte todo lo que has hecho por mí, con toda mi admiración, respeto y cariño.

Sea este trabajo el testimonio y eterno agradecimiento por haberme dado la mejor de las herencias, la educación. Por su apoyo, sacrificios y por haberme inculcado la humildad, sencillez y el respeto hacia Dios y hacia mis semejantes. Con gratitud infinita y el cariño más sincero de mi vida.

A mi más grande tesoro, por ser la estrella que siempre me ilumina. Para ti madre mi eterno agradecimiento.

A mis querido y amados viecos y tucos, que ahora son la razón de mi existencia y superación. Que dios me los bendiga.

## **A MIS HERMANOS:**

Sara, Goly, Lilia y Armando. Que Dios me los conserve siempre.

## **A MIS ABUELOS:**

Maclovio e Inés. Gracias por todo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## A MIS TIOS:

Reyna, Oliverio, Victor, Adan (+), Felix, Noel, Guillermina, Fredys, Silvia y Tomasa. Cuya unidad y amor es el elemento esencial de nuestra familia.

Para mis primos y primas con amor.

## A MIS SOBRINOS:

Martin, Aylín, Oscar y Melissa. A quienes amo.

A mis compañeros y amigos de la Procuraduría Federal del Consumidor, a quienes siempre llevaré en mi mente y mi corazón y que afortunadamente son muchos. Por su apoyo moral Gracias.

A mis escuelas, desde la primaria, secundaria, preparatoria y muy especialmente, a la Universidad Nacional Autónoma de México "Campus Aragón", con respeto y agradecimiento por haberme cobijado entre sus aulas y por la oportunidad que me dio de recibir conocimientos para el desarrollo de mi vida profesional.

A todos mis profesores que han contribuido de manera desinteresada en mi formación y educación, desde el primer año de primaria, hasta los profesores de la ENEP ARAGÓN, por su paciencia y empeño al impartir sus conocimientos, especialmente un doble reconocimiento a mi asesor de tesis, la maestra Yvette Y. Mendoza Gándara.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Honorables maestros miembros del jurado que habrá de calificar mis conocimientos, limitados a la categoría de un estudiante, presento a su consideración y benevolencia este modesto trabajo, elaborado mas con buena voluntad y deseos de seguir aprendiendo que con ánimo de exhibir conocimientos extraordinarios que reconozco, me falta mucho para llegar a alcanzar.

Yo solo sé que no se nada ...  
Sócrates.

TRABAJOS CON  
FALLA DE ORIGEN

**"EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ADMINISTRATIVO DE LA  
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SU EFICACIA"**

Pág.

INTRODUCCIÓN.....	I
-------------------	---

**CAPÍTULO 1.**

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

1.1 Visión histórica.....	I
1.2 Naturaleza jurídica.....	4
1.2.1 Su creación.....	4
1.2.2 Bases legales.....	10
1.2.3 Sus objetivos.....	13
1.2.4 Los derechos básicos del consumidor.....	15
1.2.5 Sujetos obligados a su cumplimiento.....	28
1.3 Reformas de la Ley Federal de Protección al Consumidor.....	30
1.4 Procedimientos que contempla.....	35
1.4.1 Procedimiento conciliatorio.....	35
1.4.2 Procedimiento arbitral.....	36
1.4.3 Procedimiento por infracciones a la ley.....	37

**CAPÍTULO 2.**

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

Pág.

2.1 Origen de la Procuraduría Federal del Consumidor.....	40
2.2 Marco jurídico.....	43
2.2.1 Su competencia e incompetencia.....	44
2.2.2 Misión y Visión de la PROFIECO.....	46
2.2.3 Medidas de apremio y sanciones.....	47
2.2.4 Medios de impugnación.....	50
2.3 Naturaleza jurídica.....	55
2.3.1 Su organización o estructura orgánica.....	58
2.4 Sus objetivos o fines.....	61

CAPÍTULO 3.  
LA CONCILIACIÓN EN LA PROFECO.

	Pág.
3.1 De los preliminares a la etapa de conciliación.....	64
3.1.1 La asesoría jurídica en general.....	64
3.1.2 La información y solicitud de documentos.....	65
3.2 La queja o reclamación y la denuncia.....	66
3.2.1 Concepto.....	66
3.2.2 La denuncia.....	66
3.2.3 Recepción de la queja o reclamación.....	69
3.2.4 Radicación de la queja.....	71
3.2.5 Trámite de la reclamación o queja.....	73
3.2.6 La verificación.....	73
3.2.7 La notificación.....	75
3.2.8 ¿Cómo se resuelven las quejas?.....	79
3.3 La conciliación inmediata.....	80
3.3.1 La conciliación telefónica.....	80
3.3.2 La conciliación domiciliaria.....	85
3.4 La conciliación personal.....	89
3.4.1 La figura del conciliador dentro de la conciliación.....	92
3.5 Objetivos de la conciliación.....	93

CAPÍTULO 4.  
"EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ADMINISTRATIVO DE LA  
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SU EFICACIA".

	Pág.
4.1 Supuestos que se dan en la audiencia de rendición de informe.....	96
4.1.1 Generalidades del procedimiento.....	99
4.1.2 Cuando comparecen las partes.....	109
4.1.3 No comparece el consumidor.....	112
4.1.4 No comparece el proveedor.....	113
4.1.5 No comparecen las partes.....	114



4.2	Supuestos que se dan en la audiencia de conciliación.....	114
4.2.1	Cuando comparecen las partes.....	114
4.2.2	No comparece el consumidor.....	128
4.2.3	No comparece el proveedor.....	130
4.2.4	No comparecen las partes.....	133
4.3	La problemática del procedimiento conciliatorio administrativo.....	135
4.4	Críticas y sugerencias al procedimiento conciliatorio administrativo.....	140

CONCLUSIONES.....145

BIBLIOGRAFÍA.....151

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## INTRODUCCIÓN.

Al ingresar a la Universidad, uno de los mayores anhelos de cualquier estudiante es terminar la carrera y presentar su examen profesional, para obtener el título de Licenciado en Derecho, que lo pueda habilitar para servirle a la sociedad de cual forma parte.

Por lo que entre los lineamientos y propósitos que nos marcamos al escoger el tema para desarrollar este trabajo, estuvo el acercarnos al Procedimiento Conciliatorio Administrativo que se lleva ante una institución que nace como una respuesta que el derecho y las necesidades de la comunidad dan a nuestro tiempo.

El presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer al público que se moleste en leerlo, que se pueden llegar a solucionar problemas de manera práctica, sin necesidad de acudir a los tribunales; estas soluciones se pueden llevar a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor en los diferentes procedimientos que contempla la Ley, pero específicamente el procedimiento conciliatorio.

El objeto fundamental de este trabajo es analizar y exponer el procedimiento conciliatorio que se lleva dentro de la PROFECO como medio de solución a los conflictos que afectan los derechos e intereses de los consumidores, mismos que nacen de la violación de algún precepto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por parte de proveedores de

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

bienes o de servicios. Se demuestra con esta vía la eficiencia de la PROFECO para resolver reclamaciones a favor de la parte consumidora, teniendo con ello un valor incalculable.

Otra de las razones para la realización del presente trabajo es principalmente llegar a conclusiones válidas que de alguna manera, sin pretender una crítica ociosa, resulten interesantes para el sector y den base a la protección administrativa que se espera a favor del consumidor.

Para llevar a cabo el estudio del Procedimiento Conciliatorio Administrativo de la Procuraduría Federal del Consumidor y su eficacia, hemos estructurado nuestro trabajo de tal manera que nos permita conocer mas y mejor.

En el capítulo primero analizaremos a la Ley Federal de Protección al Consumidor, dando una visión histórica desde las sociedades primitivas en la prehistoria, hasta nuestro tiempo con las últimas reformas que se han dado. Hablaremos de su creación en México, las circunstancias, motivos que dieron origen a su creación. Sus bases legales entre ellas las constitucionales, sus objetivos; los derechos básicos del consumidor, los sujetos obligados a su cumplimiento, sus reformas, los procedimientos que contempla como son: el procedimiento conciliatorio, el procedimiento arbitral y el procedimiento por infracciones a la Ley.

En el capítulo segundo hablaremos de lo que es la Procuraduría Federal del Consumidor, demostraremos que es una institución verdaderamente protectora de los derechos del consumidor, protege sus intereses y vigila las acciones que realice la parte proveedora. Entre

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

los puntos a desarrollar tenemos; su origen, marco jurídico, su competencia e incompetencia, su visión y misión, sus medidas de apremio y sanciones, medios de impugnación, recurso administrativo, recurso de revisión, incidentes y excepciones, su naturaleza jurídica, su organización o estructura orgánica y sus objetivos o fines.

Trataremos lo que es la conciliación en PROFECO en el capítulo tercero, iniciando con los preliminares a la etapa de conciliación, la asesoría jurídica en general, la información y solicitud de documentos, la queja o reclamación y la denuncia, la recepción de la queja, la radicación de la queja, su trámite, la verificación, la notificación, como se resuelven las quejas, la conciliación telefónica, la conciliación domiciliaria, la conciliación personal, la figura del conciliador y los objetivos de la conciliación.

Dentro del capítulo cuarto, analizaremos en detalle únicamente los supuestos que se dan dentro de la primera audiencia de conciliación llamada también de rendición de informe, así como los supuestos que se puedan dar en la primera, segunda o tercera audiencia de conciliación. Trataremos la problemática del Procedimiento Conciliatorio Administrativo, así como sus posibles soluciones para mejorar aun más con la eficacia del Procedimiento Conciliatorio.

## CAPÍTULO I.

### LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

#### 1.1 VISIÓN HISTÓRICA.

La humanidad a través de la historia, siempre a necesitado de productos y servicios para subsistir. Las sociedades primitivas en la prehistoria, solo producían lo indispensable para su uso personal o familiar, el trueque satisface las necesidades del que cambiaba sus cosas o productos.

Se puede asegurar que el comercio existió desde aquellos tan remotos tiempos en que data la historia o existencia del hombre, época en que la moneda o medida alguna no existía.

A medida que el comercio se incrementó, surgió la necesidad de buscar algo que pudiera ser útil como medida común de valor, esto es, la moneda cuyos orígenes son las cosechas, la sal, las telas de algodón y el ganado; empleando para ello más tarde, los metales como el oro, la plata, el cobre, el hierro el estaño, aunque no en la forma actual, pues eran piezas toscas y aformes.

Con el transcurrir de la historia, la población y por consecuencias las relaciones de *consumo* entre los seres humanos se incrementaron, hubo la necesidad de tratar de regularlas, así por ejemplo; el Código de Hammurabi; redactado aproximadamente hacia el año 2000 a. C. fija entre otras cosas, el precio del ganado para los babilonios de aquella época.

Confucio (551 - 479, a. C.) funcionario público, historiador y destacado maestro de

historia primitiva China, habló a favor de la regulación de precios de las mercancías por parte del gobierno.

Aproximadamente desde el año 336 a. C.; en la Antigua Roma, entre los magistrados que existieron, encontramos a los Ediles, los cuales tenían varias funciones administrativas, entre otras; de policías judiciales, regulaban las ventas públicas de animales y esclavos así como del orden de los mercados.

En la península Ibérica, se sucedieron una serie de fenómenos relacionados con el consumo, así los pueblos como: Los Fenicios, los Etruscos y los Griegos, los cuales solo tenían como finalidad ampliar su comercio, para lo cual establecieron en este territorio las llamadas "factorías" (establecimiento de comercio).

En la Edad Media, el comercio se rigió por la costumbre, con la formación de los gremios y las corporaciones comerciales, quienes fijaron los precios de los productos, de los salarios y las horas de trabajo. Tiempo después apareció el mercantilismo, sobre todo porque éste trajo la riqueza de afuera.

Con lo que respecta a nuestros antepasados, entre los aztecas existió una institución defensora del consumidor, específicamente en el antiguo mercado de Tlatelolco.

Con el descubrimiento de América, la Reina Isabel, declara que el indio americano, será vasallo, libre de la corona, pero con leyes protectoras, por lo que una compraventa de inmuebles, podrá ser revocada, si el indio alega que la ha realizado bajo lesión. No podrá vender un bien valioso, sino es con la intervención de uno de los oficiales reales quien era un

miembro de la audiencia y que tenía como función, obtener el mejor precio para los indios y en caso de no haber cumplido con tal requisito, la operación podría declararse nula.

El virrey Enríquez de Almanza, creó una institución de nombre Alhóndigas, encargada del control de precios de los artículos de primera necesidad.

En Europa aparece la figura del Ombudsman del consumidor, en los países escandinavos, especialmente en Suecia, donde existen grandes avances en lo que se refiere a la creación de órganos de apoyo a los consumidores y que sirvió de modelo, para muchos países europeos y americanos. En este país, se han creado un sinnúmero de Instituciones y Órganos encargados de proteger los derechos del consumidor.

Entre otros países europeos tenemos a Bélgica, donde encontramos al Consejo del Consumo, la Comisión para la Regulación de Precios y el Comité en Materia de Artículos Alimenticios. En Francia, encontramos los Ministros de Economía y Finanzas. En Inglaterra, el Departamento de Precios y Protección al Consumidor; la Ley de Protección al Consumidor; la Ley de Comercio Recíproco; la Ley Restrictiva de Prácticas Comerciales; la Ley de Precios de Reventa; la Ley de Ofertas de Mercancías y la Ley de Créditos al Consumidor. En Noruega funciona el Ministro de Asuntos de Consumo y Administración Gubernamentales. En España el Instituto de Autocontrol de la Publicidad.

Entre los países Americanos que tutelan la protección al consumidor, tenemos a Estados Unidos de Norteamérica; quien cuenta con una diversidad de leyes como son: Ley Federal sobre Alimentos, Cosméticos, Medicamentos; Ley sobre Textiles Inflamables; Ley Federal sobre Sustancias Peligrosas, Ley sobre Empaquetado y Etiquetado; Ley de la Comisión Federal del Comercio, etc. Entre los principales órganos tenemos: La Comisión de Seguridad

de Productos para el Consumidor, la Oficina de Asuntos del Consumidor, la Unión del Consumidor, la Oficina de Protección al Consumidor, etc. siendo interesante señalar que 24 organismos del Ejecutivo tienen intervención en la defensa del consumidor, ya sea de manera directa e indirecta.

Se considera a Venezuela dentro de los países latinoamericanos, como el primero que en 1974, promulgó su Ley de Protección al Consumidor.

Es importante hacer saber que México, dentro de los países en vías de desarrollo, es el primero que expide una Ley Federal de Protección al Consumidor, con características especiales, las cuales analizaremos con posterioridad y que ocupa el segundo lugar después de Venezuela en promulgar una ley de este tipo.

## **1.2 NATURALEZA JURÍDICA.**

### **1.2.1 SU CREACIÓN.**

Después de haber hecho un breve repaso respecto a las Instituciones y Órganos encargados de la Protección al Consumidor, por diferentes países del mundo y luego de que las relaciones de consumo se incrementaban en nuestro país trayendo por consecuencia el abuso por parte del proveedor de bienes o prestador de servicios, era necesario para nuestra gente humilde y desprotegida, que contara con una norma jurídica que rigiera las relaciones entre productores, fabricantes, distribuidores, vendedores, intermediarios y consumidores. Afortunadamente, en el año de 1974 fue elaborada una norma por el Comité Nacional Mixto de Protección al Salario, que sirvió de base a la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que presentó el Presidente de la República al congreso de la unión en su periodo de sesiones y que textualmente transcribiré algunos párrafos de exposición de motivos, toda



vez que ahí se encuentran claramente las causas o motivos que dieron origen a la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor en México; así como su contenido

"... De ahí que las disposiciones del proyecto de Ley que someto a este II. Congreso tenga el carácter de irrenunciables e imperativas y que, en consecuencia, no solo deroguen a cualquier disposición que se les oponga sino que prevalezca sobre cualquier pacto, costumbre, práctica o uso en contrario.

De ahí asimismo, que queden obligadas al cumplimiento de estas normas no únicamente los comerciantes, industriales o prestadores de servicios, sino también las empresariales o prestadores de servicios, sino también las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados y los órganos de estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios..."

"... Este proyecto propone regular aquellos aspectos que de manera más importante y con mayor frecuencia afectan los intereses del consumidor. Por ello, el capítulo segundo tiende a evitar toda publicidad que no corresponda a las características reales del producto o servicio o el ofrecimiento de garantías o prestaciones que no cumplan. Impone también a otro proveedor de bienes o servicios la obligación de informar veraz y suficientemente al consumidor y de dar puntual cumplimiento a las garantías u ofertas a que se hubiere obligado o que hubiere prometido.

La experiencia cotidiana nos revela que en las ventas a crédito se estipulan cláusulas y

condiciones notoriamente injustas y lesivas para quienes no disponen de recursos suficientes para pagar de contado, o sea para la masa mayoría de la población..."

"...Se imponen frecuentemente cargos injustificados y se cobran intereses que excedan de manera notoria, al tipo de interés que prevalece en los mercados institucionales. Se obtiene así una ganancia por el que se proporciona el bien o servicio que no deriva de una legítima intermediación mercantil sino de prácticas que bien pueden calificarse de usuarias.

A evitar estas prácticas y a proteger a quien compra a crédito, se encaminan las disposiciones contenidas en el capítulo tercero.

Se consigna el principio de que los intereses únicamente deberán cobrarse sobre saldos insultos y se prohíbe la capitalización de intereses o el cobro de intereses sobre intereses.

Se faculta asimismo a la Secretaría de Comercio para fijar los cargos máximos que podrán hacerse al consumidor en cualquier acto o contrato en que se le conceda crédito y para establecer la tasa máxima de interés que podrá estipularse. Otra innovación dentro de este capítulo consiste en dejar al comprador, cuando haya incurrido en mora en los contratos de compra-venta a plazos respecto a los cuáles haya cubierto más de la mitad del precio, la opción de ser él quien elija entre la rescisión o el pago del adeudo vencido.

El capítulo cuarto señala la responsabilidad en que incurren los proveedores de bienes y servicios o incumplimiento y establece como una nueva obligación para quienes fabriquen productos o los importen para su venta al público, la de asegurar el suministro oportuno de

partes y refacciones durante el lapso en que se fabriquen, armen o distribuyan y, posteriormente, durante un tiempo razonable en función de la durabilidad del producto..."

"...La prestación de servicios ha venido dando origen también a irregularidades y abusos frente a los cuales normalmente se encuentra desprovisto de defensa al consumidor. A corregir estos abusos y a dotar al usuario de elementos para protegerse, se examinan las disposiciones contenidas en el capítulo quinto de esta iniciativa.

Se establece que, salvo pacto en contrario, las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberían emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas. Se les obliga que asista, cuando el producto reparado presente deficiencias imputables a ellos, a repararlo de nueva cuenta y a indemnizar al usuario por una cantidad igual al importe del alquiler del bien durante el tiempo que tomar la nueva reparación.

Se prohíbe estrictamente todo sistema o práctica que establezca de hecho dos precios distintos para un mismo servicio, uno por su ofrecimiento general al público y otro a través de uno o varios intermediarios que actúen de acuerdo con el proveedor. Se trata de evitar así los abusos de la venta en la prestación de servicios al público.

A fin de combatir prácticas discriminatorias y abusivas en servicios ofrecidos al público en general, queda estrictamente prohibido establecer por referencias o reserva al derecho de admisión, salvo con causas plenamente justificadas.

El capítulo sexto tiene como propósito proteger al ama de casa que es frecuentemente sorprendida o inducida a adquirir productos que excedan su capacidad económica, cuando se trata de ventas hechas a domicilio. Para ello, introduce como innovación dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la operación se hubiera celebrado.

El capítulo séptimo contiene disposiciones que complementan las anteriores y que tienden a proteger el prestigio o reputación del comprador, a combatir prácticas, pesquisas o registros personales que atentan contra su dignidad, libertad y seguridad, o reafirmar la obligación de todo proveedor de respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservaciones y circunstancias, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o pactado la entrega del bien o servicio y a sancionar de manera especial la infracción reiterada o contumaz de esta disposición, cuando se trate de servicios turísticos, de transporte, agencias de viajes, hoteles, restaurantes u otros análogos.

Se propone la creación de la Procuraduría Federal para la Defensa del Consumidor, como organismo autónomo. Sus atribuciones principales serán la de representar los intereses de la sociedad en tanto que la población consumidora; representar colectivamente a los consumidores ante toda clase de proveedores de bienes y servicios; actuar como conciliador y árbitro en las diferencias entre consumidor y proveedor y, en general, velar por el eficaz cumplimiento de las normas tutelares de los consumidores.

Se propone también la creación del Instituto Nacional del Consumidor como organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyas finalidades serán las de orientar al consumidor para utilizar racionalmente su capacidad de compra; informarlo y

capacitarlo para el ejercicio de sus derechos; estimular en él la actitud consciente de su papel como agente activo del proceso económico; evitar que sus compras se realicen conforme a prácticas comerciales y publicitarias que conduzcan a imitaciones extralógicas lesivas a sus intereses y a los de la colectividad; auspiciar hábitos de consumo que protejan el patrimonio familiar y promuevan un sano desarrollo y una mejor asignación de los recursos productivos del país.

Se complementa a la iniciativa de Ley con disposiciones relativas a la situación jurídica de quienes prestan sus servicios a los organismos cuya creación se propone; a las funciones de inspección y vigilancia; a las sanciones por infracciones a la Ley y a los recursos administrativos que puedan hacerse valer contra las resoluciones derivadas a este ordenamiento.

La creación de la Procuraduría Federal para la defensa del Consumidor y las disposiciones relativas a la vigilancia y a la aplicación de sanciones por incumplimiento de la ley, reafirman el carácter de derecho social que se atribuye a sus preceptos.

Las sanciones administrativas y las acciones que corresponden a la Procuraduría, son medios para que la colectividad asegure el cumplimiento de normas imperativas, independientemente de la responsabilidad en que los proveedores incurran frente a los particulares.

Las normas e instituciones fundamentales previstas por este ordenamiento, revelan que los actos regulados por el no establecen solamente títulos privados, sino que constituyen

fenómenos de carácter social que justifican la presencia del poder público como guardián y vigilante de un interés colectivo de superior jerarquía.

La expedición de esta ley vendrá a constituir un paso más dentro del propósito común que ha inspirado durante estos años la acción de los poderes legislativo y ejecutivo de la unión; asegurar, por la vigencia de un orden jurídico adecuado a las necesidades de nuestra época, un mayor ámbito de justicia social y un más pleno disfrute de las libertades." (1)

Ya para concluir con este punto, debo mencionar que la Ley Federal de Protección al Consumidor en México, se publica en el Diario Oficial de la Federación, el 22 de Diciembre de 1975 y la Procuraduría Federal del Consumidor, entra en funciones el 5 de Febrero de 1976.

Puedo definir a esta ley, como un conjunto de normas bilaterales externas y heterónomas que tienden a regular las relaciones comerciales y de prestación de servicios, entre consumidores y proveedores de bienes o de servicios.

### 1.1.2 BASES LEGALES.

**CONSTITUCIONALES;** Estas bases las encontramos reguladas en los artículos 28 y 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En el artículo 28 de nuestra Carta Magna, se encuentran introducidas las bases para regular el abasto y los precios, ya que de no ser así, el poder económico quedaría en unas cuantas manos y con esto propiciaría una venta a favor de una o varias personas, con perjuicio

(1). Ley Federal de Protección al Consumidor, Profeco, México, 1976, pág. 6 - 21

- del público en general o de alguna clase social.

Con estas normas, se fijarán bases para señalar precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular a fin de evitar insuficiencia en el abasto, así como en el alza de precios.

Con estas bases se busca la protección de los consumidores, propiciando su organización y el cuidado de sus intereses. Se fortalece con dichas bases la tesis del Derecho Constitucional Mexicano que justifica y fundamenta la existencia de las instituciones y organismos que requiera el Estado para realizar con eficiencia las actividades que demanda la población.

El artículo 73 de la Constitución señala claramente las facultades del congreso de la Unión, en el que se observa la competencia, esfera o campo mediante el cual dicho órgano puede realizar o desempeñar con validez sus atribuciones o funciones.

Las leyes se crean con la finalidad de hacer efectivos algunos de los fines consagrados en la Constitución; las que son necesarias, útiles y adecuadas cuando están de acuerdo con los principios constitucionales.

La fracción XXX del artículo 73 Constitucional, contiene las llamadas facultades implícitas, que son las que tiene el legislador para lograr los objetivos señalados en las veintinueve fracciones anteriores, que no pueden ser otras que la elaboración de las leyes mediante las cuales se reglamente la forma de cumplir con esos fines. Entendiendo como

facultades implícitas del Congreso, los medios normativos para que se realicen a través del poder o función legislativa las atribuciones que tienen a su favor.

**LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:** surge para integrarse al Derecho Positivo Mexicano con un ámbito de aplicación de trascendencia social, y que por primera vez, se protege el Derecho del Consumidor frente al proveedor, a consecuencia de las relaciones que se presentan diariamente en el comercio, así como en la prestación de servicios, situación que requieren los consumidores para sus necesidades de alimentación, vestido y esparcimiento. Y es a consecuencia de que anteriormente en la adquisición de satisfactores los cuales se obtienen del proveedor, los consumidores no tienen mas opción que adquirir lo que se les ofrece y al precio que se anuncia relacionado con bienes y respecto de servicio, únicamente puede contratar los que se prestan y en las condiciones y precios correspondientes es decir, que los consumidores no ejercen su capacidad de contratación o negociación, sino de elección entre los que se ofrece.

En base a esta relación que surge entre el consumidor y el proveedor, fue factor determinante para tratarlo jurídicamente, es una rama del Derecho Social, como órgano ejecutor y el mas alto protector y tutelar del Derecho del Consumidor.

Para alcanzar estos logros, el legislador creyó indispensable que ésta tuviera el carácter de ley de Interés Social y de Orden Público, se estableció también la irrenunciabilidad de estos preceptos para el consumidor, lo que hace el acto de comercio menos privado y mas social en beneficio de las clases mas necesitadas.



El artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor; establece en el primer párrafo: "La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la república. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario..."

Este punto será tratado mas adelante en detalle en el segundo capítulo, específicamente en el punto 2.2.1 donde se habla de la competencia e incompetencia de la PROFECO.

### 1.2.3 SUS OBJETIVOS.

El objetivo principal de esta ley, como lo establece el párrafo segundo el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es promover y proteger los derechos del consumidor, quien a su vez es definido por esta misma ley, en el artículo 2º fracción I como la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Con ello se busca procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores de bienes y de servicios y los consumidores.

Por tal motivo, debido a que se trata de una ley proteccionista, es necesario hacer mención de los principios básicos en las relaciones de consumo que contempla la Ley del Consumidor, los cuales se encuentran plasmados en el artículo 1º, párrafo tercero que a la letra dice:

- I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger la equidad en las contrataciones;

- III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
- IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;
- V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, administrativa técnica a los consumidores;
- VI. El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios; y
- VIII. La efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados."

Los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.

- El derecho a la protección de la vida, la salud y la seguridad es el más importante de todos, por el valor esencial de la vida, la salud y la seguridad no solo de los consumidores sino de cualquier persona.

- Sobre el derecho a la educación el consumidor se debe dirigir en primer término, a proporcionarle orientación sobre el consumo adecuado de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; es decir, se debe proporcionar una cultura de consumo racional. Se busca garantizar la libertad para escoger bienes y servicios que compiten en el mercado y asegurar la equidad en las contrataciones.

El consumidor tiene derecho a la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como de los riesgos que representen.

La información y la publicidad debe contar con tres requisitos básicos que deben ser: *Veraces, Comprobables y Precisos*. Para el caso de productos importados, los datos deben ser en idioma español y en moneda nacional.

Por lo que respecta al derecho a la protección de los intereses económicos, protege a los consumidores contra los abusos de poder del proveedor; en particular, contra los contratos unilaterales llamados de adhesión, la exclusión abusiva en los contratos de derechos básicos, las condiciones abusivas en los contratos de derechos básicos, las condiciones abusivas de crédito, el requerimiento de pago de mercancías no solicitadas y los métodos de venta agresivos.

#### **1.2.4 LOS DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR.**

Después de haber realizado una revisión exhaustiva y minuciosa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, llegué a la conclusión de que los principales derechos básicos del

consumidor son 24 y que a continuación los enumeraré y transcribiré los artículos que le sirven de fundamento:

- 1º Está prohibido que en los establecimientos comerciales o de servicio se atente contra la libertad, seguridad o integridad personal de los consumidores, bajo pretexto de registro o averiguación. Su fundamento se encuentra en el artículo 10, que a la letra dice: "Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personal de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitaran bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación el daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado."
- 2º El consumidor tiene derecho a exigir notas, facturas, recibos o comprobantes de las operaciones comerciales realizadas. Los proveedores de bienes o prestadores de servicios tienen la obligación de entregar comprobantes de las operaciones realizadas, consignando fecha, concepto, importe, domicilio del proveedor y cédula de identificación fiscal. Este derecho se fundamenta en el artículo 2º de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 3º Cualquier consumidor tiene derecho a denunciar las violaciones a la ley, a través de la presentación de quejas y denuncias. Tiene su relación con los artículos 20, 21, 24 y 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 97 "Cualquier persona tiene derecho a denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley. La Procuraduría actuará de oficio o a petición de parte".

4º Al adquirir un producto o contratar un servicio, el consumidor tiene derecho a que la información y la publicidad sean: *veraces y comprobables*, exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, etc.; que induzcan a error; claras; en el caso de que los productos sean importados, expresando en idioma español sus datos, los precios en moneda nacional, así como su lugar de origen y sitios donde puedan ser reparados. Su fundamentación se encuentra en los artículos 32, 33 y 34 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que al respecto dice:

Artículo 32. "La información o publicidad relativa a bienes o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por su inexactitud".

5º Tratándose de productos peligrosos se deberá incluir el instructivo o folleto que advierta acerca de sus características nocivas o explique el uso o destino recomendado.

El artículo 41 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, habla de que el consumidor, tiene derecho de recibir información que advierta sobre los riesgos y peligros de los productos.

"Cuando se trate de productos o servicios que de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, el proveedor deberá incluir un

Instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. El proveedor responderá de los daños y perjuicios que cause al consumidor la violación de esta disposición.”

6o. Ni el proveedor, ni sus dependientes pueden negar al consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios.

El proveedor no podrá condicionar la venta, adquisición o renta de un bien o servicio. El consumidor tiene el derecho de escoger los productos que desee, con los precios y presentaciones que le convenga.

El artículo 43 de la L.FPC. establece: “Salvo cuando medie mandato judicial o disposición jurídica que exija el cumplimiento de algún requisito, ni el proveedor ni sus dependientes podrán negar al consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios que se tengan en existencia. Tampoco podrá condicionarse la venta adquisición o renta a la adquisición o renta de otro producto o prestación de un servicio. Se presume la existencia de productos o servicios cuando éstos se anuncien como disponibles.

Tratándose de contratos de tracto sucesivo, el proveedor podrá realizar una investigación de crédito para asegurarse que el consumidor está en condiciones de cumplirlo; igualmente, no se considerará que se viola esta disposición cuando haya un mayor número de solicitantes que el de bienes o servicios disponibles”.

7o. El consumidor tiene derecho a gozar de los beneficios de las promociones y ofertas, y exigir su cumplimiento durante la vigencia o existencia del bien o servicio promovido.

Este derecho es regulado por los artículos 46, 47, 48, 49 y 50 de la Ley de la materia.

Artículo 46. "Para los efectos de esta ley, se consideran promociones las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios:

I. Con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicio iguales o diversos, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio;

II. Con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, en forma gratuita o a precio reducido;

III. Con figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas o envases de los productos o incluidas dentro de aquellos, distintas a las que obligatoriamente deben usarse; y

IV. Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos otros eventos similares.

Por "oferta", "barata", "descuento", "remate", o cualquier otra expresión similar se entiende el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento".

Artículo 48. "En las promociones y ofertas se observarán las siguiente reglas:

I. En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos. Si no se fija el plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta que se haga del conocimiento público la revocación de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión; y

II. Todo consumidor que reúna los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate".

Artículo 49. "No se podrán realizar promociones en las que se anuncie un valor monetario para el bien o servicio sorteado, notoriamente superior al normalmente disponible en el mercado".

Artículo 50. "Si el autor de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrá derecho al pago de daños y perjuicio, los cuales no podrán ser inferiores a la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal".

- 8o. Este supuesto entra, cuando la compra se haya realizado fuera del local comercial y se decida no adquirir el bien o servicio, se podrá rescindir la operación dentro de los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda.

Artículo 56. "El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, el consumidor tendrá la facultad de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien en forma personal, por correo registrado, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación. En este caso, los costos de flete y seguro correrían a cargo del consumidor. Tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra".

- 9o. El consumidor tiene derecho a que en todo establecimiento de prestación de servicios se exhiban a la vista del público los precios y tarifas de los principales servicios ofrecidos. Los precios de los demás servicios deberán estar disponibles. Está sustentado en el artículo 57 de la misma ley. "En todo establecimiento de prestación de servicios, deberán



exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público”.

10. El consumidor no debe ser objeto de preferencias o discriminación alguna, salvo por causas plenamente justificadas (que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento).

El artículo 58 establece: “Los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan estos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas o similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. Dichos proveedores en ningún caso podrán aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni tampoco cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes. Los proveedores están obligados a dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables, ni tampoco podrá el proveedor establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan al discapacitado como consumidor”.

11. El consumidor discapacitado no debe ser objeto de cuotas o tarifas adicionales, extraordinarias o compensatorias por utilizar implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en caso de invidentes.

12. Ni el proveedor ni sus dependientes pueden condicionar o limitar el uso de los bienes y los servicios que ofrezcan, al consumidor discapacitado, debiendo contar con los dispositivos e implementos que determinen las disposiciones legales.

Los tres anteriores derechos del consumidor, se encuentran plasmados como podemos ver, en el artículo 58 de la Ley del consumidor, el cual anteriormente transcribimos.

13. Al solicitar la reparación o servicio, el consumidor tiene derecho a exigir que se utilicen partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, pudiendo autorizar expresamente que se utilicen otras. Si están sujetas a la norma de cumplimiento obligatoria (Norma Oficial Mexicana) deberán tener la contraseña NOM.

Artículo 60. "Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán de emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el productos de que se trate, salvo que el solicitante del servicio autorice expresamente que se utilicen otras. Cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones o partes que no cumplan con los gastos necesarios que pruebe haber efectuado y, en su caso, el pago de daños y perjuicios."

14. Si por deficiencia de cualquier servicio de mantenimiento o reparación, el bien se pierde o sufre deterioro total o parcial, el consumidor tiene derecho a recibir una indemnización por daño sufrido.

Artículo 61. "Los prestadores de servicio de mantenimiento o reparación deberán indemnizar al consumidor si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado. El derecho a la indemnización no podrá ser suprimido o limitado por pacto entre las partes".

15. La renta o preventiva de un tiempo compartido solo podrá iniciarse previa notificación a la Secretaría y bajo contrato que especifique: nombre y domicilio del proveedor; lugar donde se prestará el servicio, determinación clara de los derechos de uso y goce, costo de los gastos de mantenimiento, opciones o intercambio y descripción de fianzas y garantías. Este derecho se encuentra plasmado en los artículos 64 y 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 64: "La prestación del servicio de tiempo compartido, independientemente del nombre o de la forma que se dé al acto jurídico correspondiente, consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo en una unidad variable dentro de una clase determinada, por periodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos."

Artículo 65. "La venta o preventiva de un servicio de tiempo compartido solo podrá iniciarse previa notificación a la Secretaría y el contrato correspondientes especifique:

- I. Nombre y domicilio del proveedor;
- II. Lugar donde se prestará el servicio;
- III. Determinación clara de los derechos de uso y goce de los bienes que tendrán los compradores, incluyendo periodos de uso y goce;

- IV. El costo de los gastos de mantenimiento para el primer año y la manera en que se determinarán los cambios en este costo de periodos subsecuentes;
- V. Las opciones de intercambio con otros prestadores del servicio y si existen costos adicionales para realizar tales intercambios; y
- VI. Descripción de las fianzas y garantías que se otorgarán a favor del consumidor."

16. En toda operación a crédito, al consumidor se le deberá informar:

- Precio de contado e intereses a pagar.
- Número de pagos y periodicidad.
- Reducción de intereses por pronto pago.
- Fecha de entrega del producto o de la prestación del servicio.

Se fundamenta en el artículo 66. "En toda operación a crédito al consumidor, se deberá:

I. Informar al consumidor previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tienen a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer mas cargos que los de renegociación del crédito, si lo hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularan conforme a una tasa de interés fija o variable.

II. En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes, los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse al consumidor. De utilizarse una tasa fija, también se informará al consumidor el monto de los intereses a pagar en cada periodo. De utilizarse una tasa variable, se informará al consumidor sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre una tasa de interés

representativa del costo del crédito al consumidor, la cual deberá de ser fácilmente verificable por el consumidor.

III Expresar el precio al público del bien o servicio el cual será independientemente de los intereses y cargos correspondientes.; y

IV. Respetarse el precio que se haya pactado originalmente en operaciones a plazo o con reserva de dominio, salvo lo dispuesto en otras leyes o convenios en contrario”.

17. En los casos de compraventa o contratación de un bien o servicio, si se pacto el precio a crédito, los intereses se causarán solo sobre saldos insolutos y su pago no podrá ser exigido por adelantado, únicamente por periodos vencidos.

Artículo 69. “Los intereses se causarán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concebido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos”.

18. Los proveedores deberán efectuar la entrega física o real del bien materia de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas. Tiene relación con los artículos 73, 74, 75 y 76, de la Ley en cuestión.

Artículo 73. “Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta Ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente Ley. Así mismo, esta ley es aplicable a los arrendamientos de inmuebles destinados a casa habitación en el Distrito Federal, en cuyo caso el arrendatario se considerará como consumidor y el arrendador como proveedor”.

Artículo 74. "Los proveedores deberán efectuar la entrega física o real del bien material de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas".

19. Las garantías de los productos y servicios deben otorgarse por escrito, indicar claramente su duración, condiciones para hacerlas válidas y donde se localizan los centros de servicio para la reparación del bien.

Artículo 78. "La póliza de garantía deberá expedirse por el proveedor por escrito, de manera clara y precisa expresando, por lo menos, su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, domicilio para reclamaciones y establecimientos o talleres de servicio. La póliza debe ser entregada al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate".

20. Cuando se adquiere un bien y, sin saberlo, presenta algún defecto que lo haga impropio para su uso, el consumidor puede optar por la devolución de su dinero o la reducción del precio. También pueden rescindir el contrato cuando los productos adquiridos tengan defectos de fabricación o vicios ocultos.

Artículo 82. "El consumidor puede optar por pedir la rescisión o la reducción del precio y en cualquier caso, la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a los que habitualmente se destine o que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso. Cuando el consumidor opte por la rescisión, el proveedor tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado".

21. El contrato de adhesión es el documento elaborado por el proveedor en el que se establecen las condiciones aplicables para la adquisición de un producto o la prestación de un servicio.

Artículo 85. "Para los efectos de esa ley, se entiende por contrato de adhesión 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. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista."

22. Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o en su caso, estipulado son recuperables por el consumidor. Se debe de exigir el reembolso cuando por equivocación se pague de más. El proveedor tiene la obligación de regresar el dinero.

Artículo 91. "Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago.

Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquier otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros".

23. El consumidor tiene derecho a la reposición de los productos, a la bonificación, compensación o devolución de lo pagado cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a lo indicado en el empaque.

Artículo 92, fracción I. "Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto, a la bonificación, compensación o devolución de la cantidad pagada, a su elección, en los siguientes casos:

I. Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase o empaque, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad..."

24. Este derecho del consumidor trata sobre la reposición, bonificación, compensación o devolución, si los productos no reúnen las condiciones de calidad, marca o especificaciones ofrecidas.

La base de este derecho se encuentra en la fracción II del artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. "...II. Si el bien no corresponde a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido; ..."

### 1.2.5 SUJETOS OBLIGADOS A SU CUMPLIMIENTO.

Como se desprende del artículo 6º de la Ley Federal de Protección al Consumidor. "Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y consumidores. Las entidades de la administración pública federal, estatal y municipal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores".

Pero antes de continuar con el desarrollo del presente tema, considero necesario llevar a



cabo conceptos de los sujetos obligados a cumplir la Ley del Consumidor.

- **Comerciante.** Independientemente del concepto que da el artículo 3º del Código de Comercio; puedo decir que son todas aquellas personas físicas o morales que teniendo capacidad legal para contratar y obligarse, hacen del comercio su ocupación habitual.
- **Prestadores de servicios.** Son personas físicas o morales que realizan un trabajo o actividad al consumidor, para satisfacer alguna necesidad, a cambio de una remuneración por el servicio efectuado.
- **Autoridad.** Equivale a poder a potestad. Tomando en cuenta el tema que nos ocupa, la Procuraduría Federal del Consumidor sería la Autoridad que creada por el Estado va a hacer cumplir los principios de la Ley Federal de protección del Consumidor, siendo un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio. 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 por la Ley Federal de Protección al Consumidor, los reglamentos y su estatuto.

Por lo que respecta a los conceptos de consumidor y proveedor, se encuentran plasmados en el artículo 2º de la Ley Federal de Protección al Consumidor en las fracciones I y II respectivamente.

“Para los efectos de esta ley, se entiende por:

- I. **Consumidor:** La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o

consume bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros;

II. Proveedor: La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;..."

### **1.3. REFORMAS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Como lo mencioné en los puntos anteriores, el 5 de febrero de 1976, entra en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor, con esta acción se enriquece el conjunto de derechos sociales del pueblo mexicano, en virtud de que por primera vez se tutelaban los intereses de la población consumidora y se cuenta con dos organismos especializados en la procuración de la justicia en la esfera del consumo, como son: El Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, esta última con el carácter de organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio y con funciones de Autoridad Administrativa, encargada de promover y proteger los intereses de los consumidores.

Las funciones de la Procuraduría Federal del Consumidor se orientaron a la protección, asesoría jurídica y representación de la población consumidora, la conciliación, el arbitraje entre otras cosas; en los casos en que se presenten diferencias entre consumidores y proveedores. La experiencia adquirida desde su creación, a través del contacto permanente y directo con los consumidores, evidenció el hecho de que la Ley Federal de Protección al Consumidor contenía algunas omisiones o imprecisiones en su articulado y proporcionaba facultades insuficientes a la institución para velar por la cabal observancia y cumplimiento de los preceptos de la propia Ley; por lo cual se dieron diversas reformas a la misma.

El 7 de enero de 1982 (2) se adicionó el artículo 29 bis con el que se permite a la Procuraduría, la regulación de los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores (Autofinanciamientos). Posteriormente, el 7 de febrero de 1985 (3) se modifican y adicionan diversos artículos con relación a: Competencia, naturaleza jurídica, atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, definiciones y denominaciones, información de bienes y servicios, facultades de la Secretaría de Economía, información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, tasa de interés, operaciones a plazo y a crédito, rescisión de contratos, obligaciones del proveedor, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, contratos de adhesión, cuantía de multas, servicios de inspección y vigilancia y sanciones.

Así mismo hay reformas el 12 de enero de 1988. (4) El artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor relativo a las atribuciones de la Procuraduría del Consumidor.

De igual forma, el 4 de enero de 1989 (5) son adicionados a la Ley algunos artículos que confieren atribuciones y facultades sancionadoras por la Procuraduría, así como denuncias por violación de precios.

El 6 de febrero de 1991 (6) es publicado el reglamento del capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor a efecto de que se establecieron las bases de organización y funcionamiento de la Procuraduría Federal del Consumidor y, en consecuencia se fortalecieron los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población

(2) Diario Oficial de la Federación, del 7 de Enero de 1982, pág. 13 - 19.

(3) Diario Oficial de la Federación, del 7 de Febrero de 1985, pág. 13 - 19.

(4) Diario Oficial de la Federación, del 12 de Enero de 1988, pág. 7.

(5) Diario Oficial de la Federación, del 4 de Enero de 1989, pág. 9 - 13.

(6) Diario Oficial de la Federación, del 6 de Febrero de 1991, Pág. 7 - 18.

consumidora en general.

De igual forma, para que las unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor condujeran sus actividades en forma programada con base en las políticas derivadas de la planeación nacional, resultaba indispensable definir un proceso de adscripción orgánica, que permitiera además de facilitar a la población el acceso a los servicios que se presentaban, alcanzar una mejor organización y distribución del trabajo dentro del ámbito de su competencia; por lo que, el 7 de febrero de 1991 (7) se realizó la adscripción oficial de las unidades administrativas de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor para el adecuado ejercicio de las atribuciones y el despacho de los asuntos a su cargo.

Es hasta 1992, cuando se realiza un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores mediante una nueva Ley publicada el 24 de diciembre, (8) la cual concentra los esfuerzos en esta materia en un solo organismo fusionando al Instituto Nacional del Consumidor (INCO) con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), permitiendo de ese modo la atención integral de funciones como: Orientación y asesoría; recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias; emisión de resoluciones administrativas; registro de contratos de adhesión; verificación y vigilancia de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías, así como precios autorizados establecidos y/o concertados con la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, acciones de grupo; facultades para ordenar la realización de publicidad correctiva; información y orientación de los consumidores.

(7). Diario Oficial de la Federación, del 7 de Febrero de 1991, pág. 6-10.

(8). Diario Oficial de la Federación, del 24 de Diciembre de 1992, pág. 26 - 40.

Posteriormente, mediante acuerdos publicados los días 21 de julio (9) y 23 de septiembre de 1993 (10) en el Diario Oficial de la Federación, quedan fuera de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor las controversias suscitadas en materia de arrendamiento, subsistiendo únicamente su vigencia respecto de los inmuebles arrendados hasta el mes de octubre de 1998.

Sucesivamente el 5 de agosto de 1994, (11) la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al acondicionársele diversas disposiciones: se reforman los artículos 7 y 58 a través de la incorporación de los discapacitados a la protección de la Ley, previendo aspectos importantes como son la no negativa de venta o prestación del servicio, la no discriminación y la obligación del proveedor de dar facilidades o contar con los dos dispositivos indispensables para personas con discapacidad.

Con el objeto de que la Procuraduría del Consumidor estuviera en condiciones de proporcionar los servicios requeridos por los consumidores en las unidades administrativas desconcentradas, fue necesario dotar a las Delegaciones de mayores atribuciones, mediante la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 2 de mayo de 1994, (12) el acuerdo por el que se delega en los titulares de las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones correspondientes. Sin embargo, dicho acuerdo Delegatorio así como el Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor del 6 de febrero de 1991 (13) quedaron sin efecto con las publicaciones en el Diario Oficial del 23 de agosto de 1994 (14) y 24 de agosto de 1994 (15) del Reglamento y del Estatuto Orgánico

(9). Diario Oficial de la Federación, del 6 de Febrero de 1991, Pág. 7 - 18.

(10). Diario Oficial de la Federación, del 23 de Septiembre de 1993, Pág. 2.

(11). Diario Oficial de la Federación, del 5 de agosto de 1994, Pág. 89 - 90.

(12). Diario Oficial de la Federación, del 2 de Mayo de 1994, pág. 96 y 97.

(13). [www.profeco.gob.mx/Service/zelcons.htm](http://www.profeco.gob.mx/Service/zelcons.htm)

(14). Diario Oficial de la Federación, del 23 de Agosto de 1994, pág. 6 - 13.

(15). Diario Oficial de la Federación, del 24 de agosto de 1994, pág. 93 - 99.

de la Procuraduría Federal del Consumidor respectivamente, instructivos jurídicos administrativos que hoy en día respaldan el funcionamiento operativo de la institución.

El día 23 de mayo de 1996 (16) se expidió el decreto por el cual se reformó el artículo 5º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al exceptuar a los sistemas de ahorro para el retiro de la competencia de la Procuraduría.

Con fecha 27 de agosto de 1996 (17) fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento del Artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual tiene por objeto regular la inscripción y actuación de los árbitros independientes.

Con fecha 29 de mayo del 2000 (18) fue publicado en el Diario Oficial de la Federación diversas modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se reforma el párrafo primero del artículo 128 y se adiciona la fracción IX bis al artículo 24 y el capítulo VIII bis a la Ley Federal de Protección al Consumidor, que contendrá el artículo 76 bis, el contenido nos habla sobre los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

Con fecha 5 de junio del 2000 (19) fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación la adición de nuevos artículos a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se adicionan los artículos 86 bis, de la Ley del Consumidor sobre los contratos de adhesión de prestación de servicios, éstos deben realizarse por escrito en caso de que existan los servicios

(16). Diario Oficial de la Federación, del 23 de Mayo de 1996, pág. 2 y 3.

(17). Diario Oficial de la Federación, del 27 de Agosto de 1996, pág. 15.

(18). Diario Oficial de la Federación, del 29 de Mayo de 2000, pág. 17.

(19). Diario Oficial de la Federación, del 5 de Junio de 2000, pág. 24.

adicionales, especiales y conexos que pueda solicitar el consumidor de forma opcional por conducto y medio del servicio básico, como de igual manera los consumidores gozarán de prerrogativas, así como cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de los consumidores, se tendrá por no propuesta.

#### **1.4 PROCEDIMIENTOS QUE CONTEMPLA.**

Después de haber realizado un estudio a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como a la institución encargada de la aplicación de dicha Ley que es la Procuraduría Federal del Consumidor, podemos entrar de lleno al estudio de los procedimientos administrativos que se siguen ante dicha autoridad, analizando sus formas y desarrollo, lo que permitirá conocer su eficacia en la aplicación práctica, para la solución real de los conflictos que se plantean ante dicha Procuraduría.

Según el maestro Acosta Romero, el Procedimiento Administrativo, se entiende como un conjunto de actos realizados conforme a ciertas normas para producir un acto. (20)

Por su parte Gabino Fraga lo define: "Como el conjunto de formalidades y actos que proceden y preparan el acto administrativo." (21)

##### **1.4.1 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.**

Podemos decir que el Procedimiento Conciliatorio que se lleva a cabo en la Procuraduría Federal del Consumidor, es un conjunto de actividades, formalidades o trámites previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, que tiene por objeto acercar a las partes

(20) ACOSTA ROMERO, Miguel. *Teoría del Derecho Administrativo*, 32ª ed., Porrúa, México, 1995, pág. 213.

(21) FRAGA, Gabino. *Derecho Administrativo*, 36ª ed., Porrúa, México, 1999, pág. 382.

(consumidor y proveedor) para que puedan terminar con su controversia.

#### **1.4.2 PROCEDIMIENTO ARBITRAL.**

Es el procedimiento por medio del cual la Procuraduría Federal del Consumidor puede ser designada, por mutuo acuerdo entre el consumidor y el proveedor, como árbitro para resolver la controversia que se presente entre los mismos, derivada de una relación de consumo, actuando de forma similar a como lo haría un juez en un juicio ante tribunales.

Cabe destacar que la Procuraduría actúa de manera imparcial, gratuita y rápida, debido a que un árbitro institucional, tratando en forma igual tanto al consumidor como al proveedor y otorgándole idénticas oportunidades para que ambas demuestren a través de las pruebas con que cuenten, a quien le asista la razón.

El arbitraje puede derivarse de una queja presentada ante la Procuraduría Federal del Consumidor por una deficiente prestación de servicios o por incumplimiento derivado de un contrato, cuando las partes no llegan a un arreglo conciliatorio. Sin embargo, existe la posibilidad de que el consumidor y el proveedor se sometan al arbitraje sin que exista queja o reclamación previa o que ambas partes tengan el carácter de proveedores.

Existen dos tipos de arbitraje: *En amigable composición y en estricto derecho.*

El primero de ellos resulta más fácil, flexible y económico para las partes, ya que no necesitan la asistencia de un abogado; en tanto que el de estricto derecho se desarrolla siguiendo las mismas formalidades o requisitos de cualquier juicio y por tanto es más complejo siendo necesaria la asistencia de un abogado. En ambos casos, la Procuraduría dicta en su



oportunidad el laudo arbitral mediante el cual se resuelve de manera definitiva el problema entre el consumidor y el proveedor.

Cabe destacar que en cualquier etapa del Procedimiento arbitral, el mismo puede terminar mediante la celebración de un convenio entre las partes, el cual deberá ser equitativo para las mismas, señalando sus correspondientes obligaciones y derechos.

La Procuraduría Federal del Consumidor está facultada para que en su momento oportuno, una vez emitido el laudo o convenio, pueda citar a las partes a efecto de verificar su cumplimiento, debiendo resaltar que en caso de faltarse a dicho cumplimiento, el afectado podrá promover ante los tribunales competentes la ejecución del mismo, bien sea por la vía de apremio o bien, por la vía ejecutiva mercantil, independientemente de las sanciones que, en su caso, imponga la Procuraduría Federal del Consumidor.

En la práctica normalmente el arbitraje en la PROFECO, surge después de agotado el procedimiento conciliatorio, en donde las partes no llegan a un arreglo, el conciliador en turno, los exhorta a que se sometan al arbitraje, que designen como árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor. Para que esto suceda, deben de estar de acuerdo ambas partes consumidor y proveedor, pero finalmente quien no se somete es el proveedor.

### **1.4.3 PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY.**

Este procedimiento normalmente se da después de terminada la conciliación y en donde las partes no llegan a un acuerdo satisfactorio de sus intereses en conflicto, ni voluntariamente se sometieron al arbitraje de la Procuraduría. La institución en su carácter de Autoridad

Administrativa analizará las constancias que obren en autos y de presumir que el proveedor o prestador de servicios pudiera estar violando las disposiciones del ordenamiento en estudio; respetando las garantías de audiencia, defensa y legalidad, pronunciará una resolución administrativa. Este procedimiento se encuentra previsto en la sección cuarta del capítulo XIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Si al analizar el caso la Procuraduría Federal del Consumidor 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, concluido el desahogo de las pruebas pertinentes la Procuraduría notificará al presunto infractor para que en dos días exhiba los alegatos que en su derecho considere pertinentes y la Procuraduría resolverá en 15 días siguiente. Transcurridos estos términos, la Procuraduría Federal del Consumidor analiza las pruebas y los antecedentes para dictar una resolución que puede ser multa, clausura o arresto administrativo, o en su defecto absolver al proveedor.

Las multas pueden ser hasta de 2500 el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. La clausura temporal del negocio del proveedor o prestador de servicios hasta por 15 días y en caso de reincidencia hasta por 30 días y el arresto administrativo hasta por 36 horas.

Estas sanciones se encuentran contenidas en los artículos 128 y 129 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El Procedimiento por Infracciones a la ley puede proceder en los siguientes casos:

- Cuando el consumidor interpone queja y se le cita al proveedor hasta en dos ocasiones y no comparece a la audiencia no obstante que se encuentra legalmente notificado.
- Cuando el proveedor no quiere dar solución al problema del consumidor, siendo que existen los elementos suficientes que demuestran su responsabilidad.
- Cuando se celebra convenio ante PROFECO, entre consumidor y proveedor habiéndose estipulado día y hora para su cumplimiento de convenio y el proveedor no cumple.
- Cuando una de las partes se requiere someter al arbitraje y la otra no, que normalmente resulta ser el proveedor.
- Cuando una vez que las partes ya se sometieron al arbitraje, y la Procuraduría Federal del Consumidor emite laudo arbitral desfavorable para el proveedor y no lo cumple, el expediente se puede enviar al área de resoluciones administrativas.

Se debe entender por Resolución Administrativa, la determinación que dicta la autoridad administrativa en la esfera de su competencia motivada y fundada que pone fin a un procedimiento, en este caso, la Procuraduría Federal del Consumidor será la autoridad administrativa.

Estas resoluciones administrativas y las sanciones que imponga, será en base al contenido de la queja, a los elementos de prueba que existan en autos, a las actas levantadas de esta autoridad, a la gravedad de la violación a la ley del consumidor, a su reincidencia y a la capacidad económica del infractor.

## CAPÍTULO 2.

### PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

#### *2.1 ORIGEN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.*

El origen de la Procuraduría Federal del Consumidor que con posterioridad nos referiremos a ella como PROFECO o simplemente PFC, se encuentra casi al final del contenido mismo de la exposición de motivos que dio origen a la creación de la Ley Federal del Consumidor, que el presidente de la república Luis Echeverría Álvarez envió al Congreso de la Unión y por consecuencia en la misma Ley Federal de Protección al Consumidor, que como sabemos entró en vigor el 5 de Febrero de 1976 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1975. Los preceptos sustantivos de la ley antes referida, tendría una eficacia incompleta, si no hubiera creado un órgano que contribuyera de manera eficaz al cumplimiento de sus disposiciones legales. Es por ello que fue creada como un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de Autoridad Administrativa con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora.

Por lo que debemos de entender, que la Ley Federal de Protección al Consumidor, para cumplir o llevar a cabo sus fines, propósitos, objetivos y disposiciones, crea un organismo con características, funciones, atribuciones, organización, patrimonio, medios y competencia propios; que mas adelante explicaremos. Como ya vimos anteriormente, la PROFECO puede actuar como conciliador y árbitro y como representante común de los consumidores ante los

tribunales correspondientes.

Se dice que con la creación de la PROFECO, se reafirma el carácter de derecho social, que justifica la presencia del estado, para velar, proteger y vigilar el interés colectivo.

El Licenciado Salvador Pliego Montes, fue el primer Procurador Federal del Consumidor, quien al tomar posesión de su cargo, dirigió estas palabras:

“Se debe conocer por los ciudadanos de nuestra república, que debe darse fin a todo tipo de prácticas mercantiles abusivas, que van en detrimento de los intereses de la Patria. No mas excesos del poderoso inconsciente que, medrando al amparo de disposiciones legales románticas, pero fuera de la realidad de nuestra época, se ha enriquecido fuera de todo contexto moral a costa de los débiles, de los que no tienen a su alcance los medios necesarios para defenderse. Para todos aquellos, a quienes se ha estrangulado día a día, ha disminuido sin consideración el producto de su trabajo, se encaminan a nuestros quehaceres.” (22)

Pero a parte de la creación de la PROFECO, también por ley, se creó el Instituto Nacional del Consumidor como un organismo descentralizado con personalidad y patrimonio propios, entre sus principales funciones tenemos:

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

(22) Ley Federal de Protección al Consumidor, Profeco, México, 1976, pág. 6.

De acuerdo a lo anterior, el Instituto Nacional del Consumidor tiene como actividades esenciales las de informar, capacitar y orientar al consumidor en todo lo relacionado con el fenómeno del consumo y los derechos que le otorga la ley en sus relaciones de orden comercial.

Al mismo tiempo, promover en el consumidor los hábitos de consumo que correspondan a sus necesidades reales y a evitarle el consumo innecesario. Todavía más y lo que también es importante, orientar al sector productivo y distributivo respecto a este tipo de necesidades.

Por lo que respecta a las funciones o atribuciones concedidas por la Ley Federal de Protección al Consumidor a la PROFECO, estas serán tratadas de manera particular mas adelante.

Desde los primeros años de su funcionamiento, la PROFECO dio muestras inequívocas de su eficacia. Al contar con oficinas foráneas en toda la República Mexicana, con miles de quejas atendidas y solucionadas, así como con millones de pesos recuperados a favor de los consumidores. De esta forma la protección al consumidor llegó a adquirir auténticas dimensiones de garantía social.

Sin embargo, las características y complejidad del fenómeno de consumo continuaron evolucionando, por lo que el marco normativo y administrativo tuvo que adecuarse, a fin de seguir respondiendo con eficacia a la transformación que esta materia experimentaba. Por ello en 1992 es publicada la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual establecía, entre otras modificaciones sustantivas, las tendientes a mejorar la eficiencia de los

mecanismos de atención y defensa de los derechos de los consumidores, siendo la más importante la fusión de dos organismos existentes; el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor.

Al respecto, la exposición de motivos del nuevo ordenamiento explicaba la adopción de esta medida de la siguiente forma: "La necesidad original de contar con dos organismos para atender las necesidades de los consumidores se ha convertido, a poco más de tres años de su creación, en un riesgo de duplicación de estancias administrativas que dificulta al estado la posibilidad de solucionar los requerimientos de la población consumidora. Por ello la presente iniciativa propone fusionar ambas instituciones en una nueva Procuraduría Federal del Consumidor que fortalezca su presencia en la sociedad y atienda eficaz y oportunamente a la población." (23)

De esta forma, a partir de ese año, desapareció el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor asumió plenamente la importancia encomendada de unificar y mejorar los mecanismos de prevención y sanción, logrando así fortalecer la congruencia en la toma de decisiones y de ejecución.

## 2.2 MARCO JURIDICO.

Dentro de este punto, hablaremos de los alcances y limitaciones con que cuenta la PROFECO para poder llevar a cabo sus objetivos; de su misión con la población consumidora y la visión para el futuro. Los medios con los que cuenta para buscar la equidad y justicia en las relaciones de consumo; así como impugnar sus acciones o determinaciones que sean contrarias a derecho.

(23) Ley Federal de Protección al Consumidor, Profeco, México, 1992, pág. 4.

### 2.2.1 SU COMPETENCIA E INCOMPETENCIA.

La competencia de la PROFECO, se encuentra plasmada en el contenido de la Ley Federal de Protección al Consumidor, específicamente en el primer párrafo del artículo 1º, que a la letra dice:

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

Así pues, el orden público es definido por el maestro De Pina Rafael, De Pina Vara Rafael; como "estado o situación social derivada del respeto a la legalidad establecido por el legislador..." "...El fin principal es el mantenimiento de la paz con justicia que persigue el derecho". (24)

Es de interés social, porque va a promover y proteger los derechos de un grupo determinado de la población, siempre y cuando que tengan el carácter de consumidor y proveedor, quedando bien claro, que no se trata de una clase social, sino de un grupo de población de todos los niveles económicos, culturales, sociales, religiosos, etc.

Es importante remitirnos al artículo 2º de la ya multicitada ley, para saber en si, cual es la verdadera competencia de la PROFECO y en donde se define lo que es el consumidor y proveedor.

"Para los efectos de esta ley, se entiende por:

I. Consumidor; la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario

(24) DE PINA, Rafael, De Pina Vara, Rafael, Diccionario de Derecho, 18ª ed., Porrúa, México, 1992, pág. 525.



## 2.2.1 SU COMPETENCIA E INCOMPETENCIA.

La competencia de la PROFECO, se encuentra plasmada en el contenido de la Ley Federal de Protección al Consumidor, específicamente en el primer párrafo del artículo 1º, que a la letra dice:

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

Así pues, el orden público es definido por el maestro De Pina Rafael, De Pina Vara Rafael, como “estado o situación social derivada del respeto a la legalidad establecido por el legislador...” “...El fin principal es el mantenimiento de la paz con justicia que persigue el derecho”. (24)

Es de interés social, porque va a promover y proteger los derechos de un grupo determinado de la población, siempre y cuando que tengan el carácter de consumidor y proveedor, quedando bien claro, que no se trata de una clase social, sino de un grupo de población de todos los niveles económicos, culturales, sociales, religiosos, etc.

Es importante remitirnos al artículo 2º de la ya mencionada ley, para saber en sí, cual es la verdadera competencia de la PROFECO y en donde se define lo que es el consumidor y proveedor.

“Para los efectos de esta ley, se entiende por:

I. Consumidor; la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario

(24) DE PINA, Rafael, De Pina Vara, Rafael, Diccionario de Derecho, 18ª ed., Porrúa, México, 1992, pág. 525.

final bienes, productos y servicios. No es consumidor quien adquiere, almacene, utilice o consuma bienes y servicios a terceros.

II Proveedor; la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de estos bienes, productos o servicios;..."

También el artículo 3º de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece: "A la falta de competencia específica de determinada dependencia de la Administración Pública Federal, corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, expedir las normas oficiales mexicanas previstas por la Ley y a la Procuraduría vigilar que se cumpla con lo dispuesto en la propia ley y sancionar su incumplimiento."

Dentro de la misma ley se establece a la PROFECO la competencia de poder auxiliarse para poder llevar a cabo su función, con las autoridades federales, estatales y municipales.

La PROFECO es competente para proceder en contra de las entidades de la administración pública federal, estatal y municipal, en cuanto tengan el carácter de proveedores y consumidores.

### **INCOMPETENCIA.**

La incompetencia de la PROFECO se encuentra plasmada en el artículo 5º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y es en cuanto las relaciones o contrato de trabajo, de las instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales bancarias de valores, seguros y fianzas, el sistema de ahorro para el retiro, así como los servicios profesionales entre otras cosas.

"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 estas comisiones nacionales, bancarias y de valores, de seguros y fianzas o del sistema de ahorro para el retiro; así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil."

## **2.2.2 MISIÓN Y VISIÓN DE LA PROFECO.**

### **MISIÓN.**

Promover y proteger los derechos de la población consumidora, mediante servicios de calidad mundial orientados a procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, así como facilitar al consumidor todos los elementos jurídicos, técnicos y de información que permitan dirimir sus controversias en un plano de igualdad con los proveedores, privilegiando la conciliación y el acuerdo por encima de la confrontación y la querrela. Así mismo, realizar acciones de orientación, información, difusión, investigación y educación, a fin de fomentar una cultura de consumo en México, que prepare al consumidor para acceder en mejores condiciones, al mercado de bienes y servicios.

### **VISION.**

Es consolidarse como un organismo confiable por su eficiencia, honestidad y calidad de los servicios integrados por un equipo de trabajo permanente capacitado, que permita responder con oportunidad y eficiencia a las exigencias de la población consumidora, e incrementar su capacidad de respuesta institucional a los retos que imponen en los cambios del entorno nacional e internacional, esforzándose para que todos los sectores de la población tengan acceso a los servicios que la institución ofrece.

### 2.2.3 MEDIDAS DE APREMIO Y SANCIONES.

La Procuraduría Federal del Consumidor, dentro de sus facultades tiene la de hacer cumplir sus determinaciones de autoridad administrativa, imponiendo las medidas de apremio y sanciones administrativas a casos concretos, para ello debemos saber lo que opina al respecto el maestro Gómez Lara. "... El medio de apremio implica que el obligado a cumplir o a observar determinada conducta en virtud de un mandamiento del tribunal, se resista sin legitimación a ella. Entonces el juez o tribunal puede emplear los diversos medios de apremio que la ley autoriza precisamente para forzar al obligado al cumplimiento de la determinación que se hubiere dictado..." (25)

En el artículo 25 de la LFPC; se establecen los medios de apremio con que cuenta la PROFECO y puede hacer valer.

"La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

- I. Multa por el equivalente de una hasta doscientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo; y
- II. El auxilio de la fuerza pública."

En términos generales la Procuraduría Federal del Consumidor, aplica las medidas de apremio en los siguientes casos:

1. Cuando el proveedor se opone a una verificación estando ésta debidamente fundada y motivada.

(25) GÓMEZ LARA, Cipriano, *Teoría General del Proceso*, 9ª ed., UNAM, México, 1995, pág. 341.

2. Cuando el proveedor, prestador de servicios o arrendador, no exhiban el informe de ley requerido, no obstante de estar debidamente notificado conforme a derecho. Esto dentro de la primer audiencia llamada de conciliación y rendición de informa.
3. Por no comparecer el proveedor a la audiencia de conciliación, no obstante de estar debidamente notificado y apercibido en la fecha señalada para ello.
4. Cuando se cite a un tercero o varios proveedores y no comparecen a la audiencia o rindan el informe.
5. Cuando el proveedor o proveedores no exhiban las documentales en el término y lugar establecido en el apercibimiento, el cual debe estar motivado y fundada la causa de lo solicitado.

Respecto a las sanciones, el maestro De Pina Rafael, De Pina Vara Rafael nos dice lo siguiente: "Sanción; pena o represión."(26)

Debemos de entender por sanciones, las consecuencias jurídicas que se producen por la violación de la norma y que busca con ello, restablecer el orden legal o evitar una futura violación del mismo.

Podemos señalar que las sanciones que emite la Procuraduría Federal del Consumidor, son de la siguiente manera:

- a) **Sanciones pecuniarias;** como son las multas, las cuales se imponen a los proveedores, prestadores de servicios y arrendadores, que hayan violado algún precepto de la Ley Federal de Protección al Consumidor y para ello, deberá la autoridad administrativa

(26) Ibidem, pág. 436.

llevar a cabo el procedimiento administrativo correspondiente.

- b) **Sancciones de clausura;** que pueden ser temporales o definitivas. Las temporales se aplican cuando las infracciones a esta ley que rige este procedimiento son más graves y que perjudican al público consumidor en general. Respecto a la clausura definitiva en la práctica no se ha dado.
- c) **Sancciones de arresto administrativo;** este puede ser hasta por 36 horas, que en la práctica tampoco se a realizado.

Las sanciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor, están contenidas en el capítulo XIV y serán aplicadas dependiendo el precepto legal que sea violado, que puede ser de un día hasta de dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, según los artículos 126, 127 y 128 párrafo primero y en el segundo párrafo se establece:

"... En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura del establecimiento hasta por quince días. Tratándose de alimentos básicos, sujetos a precios máximos procederá dicha clausura, previa notificación al presunto infractor, concediéndole un plazo de veinticuatro horas, para que manifieste lo que a su derecho convenga".

En caso de reincidencia, la PROFECO podrá sancionar hasta por el doble de las cantidades señaladas y proceder a la clausura del establecimiento hasta por treinta días e inclusive un arresto administrativo hasta por 36 horas, según el artículo 128.

Se entiende por reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o mas violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contando a partir del día en que se cometió la primera infracción.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Las sanciones serán impuestas en base a:

1. Las actas levantadas por la autoridad.
2. Los datos aportados y comprobados que aportan los consumidores.
3. La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones.
4. Cualquier otro elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción.

La Procuraduría para determinar la sanción, además de tomar en cuenta esta ley y su reglamento, debe considerar:

1. La condición económica del infractor;
2. El carácter intencional de la infracción;
3. Si se trata de reincidencia;
4. La gravedad de la infracción y;
5. El perjuicio causado al consumidor o la sociedad.

La PROFECO puede condonar, reducir o conmutar de manera discrecional las multas que haya interpuesto.

### 2.2.4 MEDIOS DE IMPUGNACIÓN.

Son las armas con que cuentan los particulares para inconformarse en contra de las resoluciones y actos de autoridad que realiza la PROFECO, en su calidad de autoridad administrativa, a estos medios se les llama recursos y tienen su propia reglamentación.

#### A. Recurso Administrativo.

El recurso administrativo tiene como finalidad fundamentar la legalidad de los actos que

emite la autoridad administrativa y que el particular considera contrarios a derecho.

Constantemente la impugnación se dirige a obtener una superior revisión, con el objeto de que el mismo órgano emisor u otro superior lo revoque o modifique, si se encuentra demostrada la ilegalidad del acto, o en su defecto la confirme.

Es un derecho del particular, esto es un instrumento previsto por la Ley para que el particular por la vía prejudicial pueda obtener de la autoridad la modificación o la invalidación de un acto ilegal.

El objeto fundamental del recurso administrativo es controlar la actividad para que ésta se sujete a las disposiciones contenidas en la Ley y no la aplique en forma arbitraria o se exceda en sus facultades.

Las ventajas del recurso administrativo son:

- a) Permite a la autoridad emisora revisar sus actos antes de que sean ventilados ante un tribunal;
- b) Se evita un recargo a las labores de los tribunales; y
- c) En la práctica, si la razón le asiste al recurrente será mas expedita la gestión administrativa.

## **B. Recurso de Revisión.**

La doctrina señala la existencia de diversos y variados recursos administrativos, pero



por el momento solo trataremos el Recurso de Revisión, el cual se encuentra plasmado en la Ley Federal de Protección al Consumidor en su capítulo XV. Se puede definir como el recurso administrativo que se interpone ante el órgano superior de la administración y tiene por objeto la impugnación de un acto administrativo considerado ilegal, con el fin de que sea analizado y se emita una resolución que anule o revoque el acto impugnado.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

#### Sus características.

- a) Se promueve ante el superior jerárquico de quien emitió el acto que se impugna.
- b) La finalidad que persigue el recurrente es la revocación o modificación del acto recurrido.
- c) La autoridad que conoce del recurso, debe analizar de nueva cuenta el acto impugnado, con base en los motivos de inconformidad (agravios) expresados por el recurrente y resuelva si son o no fundados.
- d) El recurso debe satisfacer los requisitos que las leyes específicamente señalen para su interposición; y
- e) Solo se puede interponer contra actos administrativos definitivos.

#### C. El Recurso Según la LFPC.

Antes de esto, es necesario hacer mención que la ley contempla ciertas restricciones en cuanto a los actos que no pueden ser impugnados a través de dicho recurso, como son los acuerdos de trámite que emita el conciliador, los acuerdos que aprueben convenios celebrados por las partes y aprobados por la PROFECO, contra laudos arbitrales ya que procede el recurso de revocación y las resoluciones emitidas precisamente para resolver algún recurso no procederá otro.

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

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

Se pueden ofrecer todo tipo de pruebas, excepto la confesional, siempre que tenga relación con la resolución recurrida. Las pruebas deben acompañarse en el recurso de revisión.

Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de treinta días para tal efecto. La autoridad podrá allegarse de los elementos de convicción que considere necesarios. Además se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los quince días siguientes.

Casos en que no procede este recurso:

1. Cuando se presente fuera de tiempo.
2. Cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se actúa; y
3. Cuando no esté suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

La interposición del recurso de revisión suspenderá la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas. Respecto de cualquier otra clase de resoluciones administrativas y de sanciones que no sean multa, la suspensión solo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

1. Que la solicite el recurrente;
2. Que el recurso haya sido emitido;
3. Que al otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta ley; y
4. Que no se ocasionen daños o perjuicios a terceros en términos de esta ley, a menos que se garanticen estos en el monto que fije la autoridad administrativa.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Por tal motivo, lo anterior muestra los requisitos de tiempo, forma y contenido del recurso de revisión.

#### **D. Incidentes y Excepciones.**

Se puede dar el caso de que los proveedores promuevan algún incidente, según la Ley del consumidor no lo contempla, por tal motivo, se debe entender que no procede, sin embargo se debe resolver.

Por lo que hace a las excepciones que se opongan dentro del procedimiento conciliatorio, el conciliador también está facultado para resolverlas pudiendo reservarse el derecho de hacerlo en la misma audiencia de conciliación, pero resolverá a mas tardar en la siguiente audiencia o acuerdo de trámite, debiendo tener en cuenta las constancias y documentales que obren en el expediente así como los elementos que aporten las partes. Lo anterior para evitar la interposición de recursos que señalen como agravio, que no ha sido resuelta la excepción.

### 2.3 NATURALEZA JURÍDICA.

Antes de entrar directamente al tema que nos ocupa. Consideramos importante mencionar, que la Secretaría de Economía, estará facultada para expedir normas oficiales mexicanas.

Así pues, la Procuraduría Federal del Consumidor, es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Realiza funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los 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, sus reglamentos y su estatuto.

El domicilio de ésta, será la ciudad de México, D.F. y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.

Se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que considere convenientes, en base a su reglamento o estatuto.

El patrimonio de la PROFECO se integra por:

- 1º. Los bienes con que cuenta.
- 2º. Los recursos que directamente le asigne el presupuesto de egresos de la federación.
- 3º. Entidades de la administración pública federal, estatal y municipal.
- 4º. Los egresos que percibe por los servicios que proporcione.

5°. Los demás bienes que adquieren por cualquier otro título legal.

Son atribuciones de la Procuraduría:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

1. Promover y proteger los derechos del consumidor.
2. Procurar y representar los intereses de los consumidores.
3. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, administrativas y ante proveedores.
4. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva a favor del consumidor.
5. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor.
6. Orientar a la industria y al comercio respecto a las necesidades y problemas del consumidor.
7. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor.
8. Promover y realizar programas educativos en materia de orientación a consumidores y proveedores.
9. Promover nuevos y mejores sistemas y mecanismos para el mejor acceso de los consumidores del mercado.
10. Remover en coordinación con la Secretaría de Economía la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de los proveedores.
11. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios al respecto.
12. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones.
13. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información, con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales en beneficio del consumidor.
14. Coordinarse con otras dependencias, para vigilar y verificar los precios, tarifas, etc.

15. Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas, instructivos, garantías y especificaciones industriales.
16. Registrar los contratos de adhesión que cumplan con los requisitos de esta ley y organizar y llevar a cabo el Registro Público de contratos de adhesión.
17. Procurar la solución entre los proveedores y consumidores, mediante los procedimientos establecidos.
18. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que constituyan delito y ante las demás autoridades competentes por violaciones administrativas.
19. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, capacitándolos y asesorándolos.
20. Aplicar las sanciones establecidas por Ley Federal de Protección al Consumidor.
21. Excitar a las autoridades competentes para que tomen las medidas adecuadas, para proteger los derechos del consumidor.
22. Las demás que le confiera la ley del consumidor y otros ordenamientos.

Existen otras atribuciones que se consideran discrecionales y que se ejercerán previo análisis de su procedencia, como es la legitimación procesal activa para ejercer ante los tribunales competentes acciones de grupo en representación de consumidores.

Se consideran atribuciones del Procurador Federal del Consumidor:

1. Representar legalmente a la Procuraduría.
2. Nombrar y remover al personal de la PROFECO, señalándole las remuneraciones y funciones.
3. Crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la PROFECO.

4. Informar al secretario de economía sobre los asuntos de competencia de la PROFECO.
5. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría.
6. Aprobar los programas de la institución.
7. Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto, reducir las, modificarlas o conmutarlas.
8. Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos.
9. Fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría.
10. Expedir el estatuto orgánico de la PROFECO, previa aprobación del secretario de economía.
11. Los demás que le confiera la ley y otros ordenamientos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Es designado por el Presidente de la República, siendo ciudadano mexicano y tener título de licenciado en derecho, siendo un profesionista destacado en su profesión y servicio público, así como académicas relacionadas con su cargo.

Respecto a la relación laboral entre la Procuraduría y sus trabajadores, serán reguladas por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado B del artículo 123 Constitucional. Los segundos se incorporarán a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

### 2.3.1 SU ORGANIZACIÓN O ESTRUCTURA ORGÁNICA.

Esta la encontramos en el reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 23 de agosto de 1994.

Según el artículo 4º de dicho reglamento, la PROFECO contará con las siguientes unidades administrativas:

- I. Oficina del Procurador.
- II. Subprocuraduría de Servicios al Consumidor.
- III. Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia.
- IV. Subprocuraduría Jurídica.
- V. Coordinación General de Investigación y Divulgación.
- VI. Coordinación General de Administración.
- VII. Unidad de Programas del Sector Social.
- VIII. Contraloría Interna.
- IX. Unidad de Comunicación Social.
- X. Dirección General de Coordinación de Delegaciones.
- XI. Dirección General de Quejas y Conciliación.
- XII. Dirección General de Arbitraje y Resoluciones.
- XIII. Dirección General de Organización de Consumidores.
- XIV. Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- XV. Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales.
- XVI. Dirección General Jurídica Consultiva.
- XVII. Dirección General de lo Contenciosos y de Recursos.
- XVIII. Coordinación de Investigación.
- XIX. Coordinación de Publicaciones.
- XX. Coordinación de Radio y Televisión.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



- XXI. Coordinación de Educación para el Consumo.
- XXII. Dirección General de Programación, organización y Presupuesto.
- XXIII. Dirección General de Recursos Humanos y Materiales; y
- XXIV. Delegaciones.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La Procuraduría también cuenta con directores de área, subdirectores, jefes de departamento, subjefes de departamento, jefes de oficina, jefes de sección, jefes de mesa, conciliadores, inspectores, verificadores, notificadores, ejecutores, peritos, promotores, instructores y demás servidores públicos que determine el procurador.

El artículo 7º del mencionado reglamento, establece la suplencia temporal de los servidores públicos y dice:

- 1º. El procurador será suplido por los subprocuradores y los coordinadores generales de administración y de investigación y divulgación; según corresponda el asunto.
- 2º. El subprocurador de servicios al consumidor será suplido por el subprocurador de verificación y vigilancia o por el coordinador general de investigación y divulgación en ese orden.
- 3º. El subprocurador de verificación y vigilancia será suplido por el subprocurador de servicios al consumidor, por el subprocurador jurídico o por el coordinador general de investigación y divulgación en ese orden.
- 4º. El subprocurador jurídico será suplido por el subprocurador de servicios al consumidor, por el subprocurador de verificación y vigilancia, por el coordinador general de investigación y divulgación o por los directores generales de su adscripción, en ese orden.

- 5°. El coordinador general de investigación y divulgación será suplido por el subprocurador de servicios al consumidor, por el subprocurador jurídico, o por el subprocurador de verificación y vigilancia, en ese orden.
- 6°. El coordinador general de administración será suplido por los directores generales de su adscripción.
- 7°. Los directores generales serán suplidos por los inmediatos inferiores jerárquicos, según la competencia de cada uno de ellos, o por quien determine el procurador, el subprocurador o el coordinador general de quien dependan los primeros.
- 8°. Los delegados serán suplidos por el jefe de departamento de servicios al consumidor, el jefe de departamento de inspección y vigilancia, el jefe de departamento de estudios económicos y organización de consumidores, el encargado administrativo de la delegación o por el servidor público que determine el procurador o el director general de coordinación de delegaciones.

Puedo concluir este punto diciendo que, lo mas sano y correcto es que se fusionaran muchas Direcciones, Coordinaciones, así como delegaciones y departamentos, con lo cual se ahorraría muchos sueldos de burócratas.

#### **2.4 SUS OBJETIVOS O FINES.**

La Procuraduría Federal del Consumidor, se caracteriza por constituir una nueva forma de agilizar la solución de problemas (quejas, denuncias, inconformidades, reclamaciones y abusos del proveedor) entre consumidores y proveedores, de la cual se sirve la actual administración pública para hacer viables aquellas normas que en atención a sus principios trascendentales han sido considerados como irrenunciables, pues de todos es sabido lo lento,

complicado y costoso que resulta litigar un problema ante tribunales, a los cuales la mayoría de los consumidores les da temor por desconocer su funcionamiento, situación que en esta institución se a eliminado, al informar, orientar y respetar al público consumidor desde el primer momento que tienen contacto con la PROFECO, se le proporciona la ayuda jurídica o respaldo ante un mal proveedor o prestador de servicios que no respetan las condiciones o términos de contrato pactados, por tal motivo el objetivo fundamental es resguardar la observancia y la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Otros tipos de objetivos o fines que cumplen con la protección de los derechos del consumidor son:

- a) La promoción y protección a los derechos e intereses de los consumidores.
- b) Procurar que las relaciones entre consumidores y proveedores se realicen apegados a la ley.
- c) Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones legales que procedan.
- d) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información que permita al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- e) Promover y apoyar la información de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, y de tal manera proteger sus intereses y los de su comunidad.
- f) Realizar investigaciones en materia de protección al consumidor.
- g) Celebrar convenios con proveedores y consumidores, así como con sus organizaciones para favorecer una relación armónica.

- h) Vigilar 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.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### CAPÍTULO 3.

## LA CONCILIACIÓN EN LA PROFECO.

### 3.1 DE LOS PRELIMINARES A LA ETAPA DE CONCILIACIÓN.

#### 3.1.1 LA ASESORÍA JURÍDICA EN GENERAL.

Una de las tantas atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, es proporcionar asesoría jurídica gratuita al público en general cuando así lo requiera, orientando al mismo a efecto de que elija la vía que más convenga a sus intereses para la solución de su problema.

Para poder darle dicha asesoría, es necesario que el interesado comparezca ante cualquier delegación de PROFECO, lo puede hacer de manera personal o por medio de algún representante, puede hacerlo por la vía escrita, oral, telefónica, correo electrónico o por cualquier medio que sea idóneo. Será atendido por personal de la institución, pero específicamente por el receptor de quejas, quien le solicitará que presente sus documentos base de su acción, que puede ser: contratos, facturas, garantías, notas de remisión, recibos, etc., y en caso de carecer de ellos, se tomará en cuenta lo que exponga el compareciente y así el asesor pueda determinar la autoridad que es competente en caso de que la propia PROFECO no pueda conocer del problema planteado, proporcionándole al interesado el domicilio de la autoridad que deba conocer de su problema, ya que se cuenta en la institución con un directorio de las diferentes dependencias de gobierno y del poder judicial, e indicándole cuales son los efectos de la acción que se le sugiera intentar. Se envía a tales dependencias con un oficio expedido por esta institución.

En la práctica es muy común que acudan a las delegaciones de PROFECO, personas con todo tipo de problemas jurídicos, debido a que la institución cuenta con excelentes referencias entre el público consumidor por ser eficiente, gratuita y cuenta con el espíritu entre sus servidores públicos de servicio y honestidad.

Es muy importante que el abogado receptor de las reclamaciones, al orientar al consumidor determine si su reclamación se encuentra ajustada a derecho o no, le hable con toda sinceridad y franqueza en cuanto al derecho que realmente le asista y en cuanto a los alcances y limitaciones de la PROFECO, para que de alguna forma, él decida si se le da trámite a su inconformidad ahí o se va por otra vía.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGE

### 3.1.2 LA INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS.

La información que se le proporcione al público en general o específicamente al consumidor, debe ser clara, amplia, contundente, etc. por parte del personal de la PROFECO, se le debe indicar y así se hace de las vías jurídicas con que cuenta; alcances, limitaciones, ventajas y desventajas, los pros y contras con que se puede encontrar durante el desarrollo de los procedimientos. Después de ello, si decide que la PROFECO conozca de su problema y que ésta sea competente para hacerlo, se le solicitarán todos los documentos con que cuente, en original con dos o más juegos de copias los que sean necesarios, con su identificación oficial y sus copias. En caso de ser representante de una persona física, es necesario solo una carta poder simple expedida por su representado con copia simple de la identificación del segundo; para el caso de persona moral se requiere su identificación oficial, así como un poder general para pleitos y cobranzas en original expedido por su representada y si es poder especial, también con los anteriores requisitos, con sus respectivas copias, de esta forma

es como acreditan personalidad.

### **3.2 LA QUEJA O RECLAMACIÓN Y LA DENUNCIA.**

#### **3.2.1 CONCEPTO.**

Por costumbre y por tradición, en la Procuraduría Federal del Consumidor, se utilizan como sinónimos los términos de queja y reclamación, aunque nuestra Ley utiliza el término, reclamación y es el que trataremos de utilizar en esta investigación.

Por tal motivo, debemos entender por reclamación a la petición, exigencia o requerimiento que hace el consumidor, para que éste el proveedor satisfaga el cumplimiento de las obligaciones que ha contraído con aquel.

#### **3.2.2 LA DENUNCIA.**

**Concepto de denuncia:** "Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o infracción legal".(27)

Cabe señalar que dentro de esta institución, así como se presentan reclamaciones, también se presentan denuncias y estas surgen, cuando se plantean problemas de interés general, como puede ser las anomalías o violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y son ejemplos de denuncias:

- a) La negativa de venta y la venta condicionada.
- b) La negativa de admisión por discriminación o aumento de la tarifa de servicios.
- c) Por alteración de pesas y medidas.

---

(27) *Ibidem*, pág. 211.

- d) Por publicidad engañosa y abusiva.
- e) Por incumplimiento al acuerdo del 10 de marzo de 1992, que establece las bases mínimas de información que deben cumplir los colegios particulares (aumento a cuotas de inscripción y colegiaturas, entre otros).
- f) Por la baja calidad de los productos o servicios.
- g) Por el incumplimiento de contratos, promociones y ofertas.

Toda persona tiene derecho a denunciar ante PROFECO cualquier violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor y de esta manera proteger sus intereses y los de la comunidad.

#### ¿Cómo se reciben las denuncias?

- a) Acudiendo personalmente a cualquier oficina de PROFECO.
- b) Por vía telefónica.
- c) Por fax.
- d) Por Internet: <http://www.profeco.gob.mx/>.

#### Únicamente se requiere para denunciar:

- El nombre completo y el domicilio del denunciante,
- Nombre o razón social y domicilio del proveedor; y
- Descripción de los hechos motivo de la denuncia.

Con estos datos, PROFECO realiza una verificación en el domicilio del proveedor para constatar los hechos denunciados, de lo cual se levanta un acta que es calificada para



determinar el trámite o la sanción correspondiente.

En cuanto a los daños económicos que sufren los consumidores por el uso inadecuado de instrumentos de medición, relativos, etc. únicamente a áreas prioritarias la Procuraduría actúa de oficio o basándose en una denuncia en los siguientes rubros:

1. **Básculas y Balanzas:** Con la verificación sistemática de los instrumentos de medición señalados, se evita que los consumidores paguen más que lo que reciben, como consecuencia de las masas (mercancías) se determinan a través de las básculas y balanzas de corto, mediano y alto alcance ajustadas o alteradas por los proveedores. En la actualidad la PROFECO se encarga de hacer operativos respecto a la calibración de las básculas en todos los mercados y establecimientos de la república con el objeto de que el consumidor se le dé lo justo y lo real, con la finalidad de no causarle al consumidor un menoscabo en su economía. Esta calibración de instrumentos se hace conforme a la Norma Oficial Mexicana número NOM - 010 - SCFI - 1994, la cual nos habla de instrumentos de medición, instrumentos para pesar de funcionamiento no automático, requisitos técnicos y metrología.
2. **Bombas Despachadoras de Gasolina:** Es muy común que en este tipo de negocios, los consumidores reciban menos de lo que pagan, por eso PROFECO realiza verificaciones y cheques en cuanto al funcionamiento de tales bombas despachadoras.
3. **Taxímetros:** Dentro de los aproximadamente 80,000 taxímetros que vienen operando, se han encontrado variaciones de hasta 5% más de la tarifa autorizada con relación a la distancia - tiempo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

4. **Preenvsados:** Se ha comprobado que el contenido neto declarado en un alto porcentaje de los productos que se comercializan en unidades de masa o volumen no se cumple con la tolerancia establecida en la Norma Oficial Mexicana.

Visto el contenido anterior respecto a la denuncia, podemos concluir diciendo, que las quejas o reclamaciones se presentan cuando se afecta el interés particular del consumidor y se pretende que el proveedor cumpla con lo convenido; y las denuncias serán presentadas cuando exista una afectación de interés general, es decir, para una población consumidora.

### 3.2.3 RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

Cuando la conducta de un proveedor o prestador de servicios afecta directamente los intereses o patrimonio de los consumidores, éstos pueden presentar sus reclamaciones ante PROFECO, las cuales pueden ser originadas entre otras causas:

- Incumplimiento en la entrega del bien.
- Por cobros indebidos.
- Incumplimiento de servicios o garantía.
- No respetan términos del contrato.
- Errores en la facturación.
- Causales de rescisión de contrato.

Las quejas pueden ser presentadas de la siguiente manera:

- a) **ORAL:** Este tipo de reclamación es la más frecuente y puede ser a la vez:

**Personal:** Se da cuando el consumidor acude físicamente o por conducto de su representante legal a interponer su reclamación en el domicilio de la PROFECO.

**Telefónica:** Via telefónica el consumidor presenta su inconformidad, aunque después debe comparecer físicamente a firmarla y a enterarse de su fecha de audiencia.

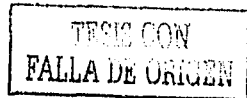
- b) **ESCRITA:** Se da cuando el consumidor presenta su reclamación mediante un escrito, el cual queda registrado y sellado por oficialía de partes de la delegación. También puede presentarse con su escrito directamente con el receptor de quejas para que proceda a su trámite en caso de que la PROFECO sea competente para ello.
- c) **POR COMITÉS DE CONSUMIDORES:** Es presentada por un grupo de personas que unidas forman un comité para su defensa. Colaboran de manera directa con la Procuraduría Federal del Consumidor.
- d) **POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:** El consumidor puede presentar su queja o escrito de queja vía fax o Internet, pero es necesario que comparezca con posterioridad a ratificarla.

El consumidor solo debe proporcionar:

1. Su nombre con claridad, teléfono y dirección completa.
2. Describir de manera breve los hechos que reclama.
3. Indicar el nombre o razón social del proveedor o prestador de servicios, su domicilio completo y teléfono; y
4. Presentar la documentación relacionada con la reclamación o documentos base de la acción.

Los documentos base de la acción pueden ser:

- El contrato celebrado entre las partes.
- La factura que ampara los bienes motivo de la reclamación.
- Los recibos.



- El comprobante de prestación de servicios.
- Cualquier otro documento que acredite la relación entre proveedor y consumidor sobre el bien o servicio materia de reclamación.
- Inclusive, como se vera posteriormente el acta de verificación, también podrá ser el documento base de nuestra reclamación cuando no se tenga documento alguno.

Las reclamaciones podrán presentarse a elección del reclamante:

- a) En el lugar donde se haya originado el hecho motivo de la inconformidad.
- b) En el domicilio del consumidor; y
- c) En el domicilio del proveedor o prestador de servicios.

La PROFECO rechazará de oficio todas las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes, por ejemplo:

- a) Cuando la reclamación sea presentada por un proveedor, en contra del consumidor.
- b) Cuando el servicio se refiera a un contrato de trabajo.
- c) Cuando se trate de un servicio público de banca y crédito.
- d) Servicios profesionales cuando éstos no sean de carácter mercantil entre otros.

### 3.2.4 RADICACIÓN DE LA QUEJA.

Una vez que se presentó la inconformidad del consumidor utilizando una de las formas que fueron mencionadas en el punto anterior; el receptor de quejas, quien es la persona encargada de atender el problema del consumidor y después de haber hecho el análisis jurídico de la misma determinando su procedencia, procede a radicar o dar entrada a la queja.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

utilizando una forma impresa foliada que se identifica como forma RQ-01 dentro de la PROFECO, la cual cuenta con los siguientes datos:

- a) Código del receptor de quejas.
- b) Nombre y clave de la oficina receptora.
- c) Número de expediente.
- d) Los generales de identificación del consumidor.
- e) Los generales del proveedor o proveedores.
- f) La fecha de recepción y el tipo de reclamación.
- g) La fecha de adquisición del bien o servicio.
- h) El producto o servicio.
- i) La materia de la reclamación.
- j) El trámite a seguir, que contendrá el departamento, clave del ejecutor, la fecha y hora de celebración de la audiencia.
- k) El monto de lo reclamado.
- l) El costo del bien o servicio.
- m) El tipo de operación, el contrato, origen y la garantía del bien o servicio.
- n) El motivo de la reclamación que consistirá en una narración suscita de los hechos que dieron origen a la reclamación y el motivo por el cual se solicita la protección de PROFECO, anotándose las pretensiones del consumidor, esto es, es la parte donde la reclamación se motiva y fundamenta.
- o) La firma del consumidor.
- p) Requerimiento para rendir un informe por escrito y por duplicado sobre los hechos materia de la reclamación, con su respectiva fundamentación.
- q) Apercibiendo para el caso de incumplimiento.

- r) El domicilio donde tendrá verificativo la audiencia de conciliación, así como el nombre del conciliador.
- s) La firma del funcionario.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Para terminar este punto diremos que, según la Ley del consumidor dice en su artículo 102, que presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

### 3.2.5 TRAMITE DE LA RECLAMACIÓN O QUEJA.

Una vez que ha sido aceptada la reclamación o radicada, esto es, que existan elementos que acredite la reclamación entre el quejoso y el proveedor, en los cuales funde su reclamación como son los documentos base de su acción y que en su oportunidad ya tratamos; el receptor de quejas que es como se le conoce a su plaza, procederá a darle el trámite correspondiente, fijando el día, la hora, lugar, clave y nombre del conciliador, según sea el caso para que rinda su informe respecto a la queja; quedando debidamente notificado en ese acto el consumidor.

### 3.2.6 LA VERIFICACIÓN.

En el supuesto de que el consumidor no cuente con documento alguno para probar la relación contractual con su proveedor, de todas maneras se le radica su queja y el receptor de quejas que lo atiende, procede a ordenar una verificación, en donde un verificador llevando un oficio de comisión para practicar tal diligencia, normalmente acompañado del consumidor o representante, acude al domicilio del proveedor para que identifique el negocio o a la persona con la cual se llevo a cabo la operación, lográndose en la mayoría de las ocasiones el reconocimiento de la relación contractual por parte del proveedor. Se ha dado el caso, que ahí mismo llegan a un arreglo, de no ser así, se levanta un acta de verificación y se agrega al

escrito de queja haciendo las funciones de documento base de la acción del consumidor. Con ello se está proporcionando medios legales para hacer valer los derechos del consumidor, así también deslindar responsabilidades.

En este tipo de verificación, podemos decir que quien la ordena es el receptor de quejas con la aprobación de su jefe inmediato que resulta ser el Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, pero también está la otra verificación que ordena el conciliador ya dentro de la etapa conciliatoria también con la aprobación del jefe inmediato que se trata del Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor y se ordena normalmente para que se verifique un servicio en cuanto a su alcance, calidad, etc. también sobre un bien.

Existe en la PROFECO una tercera verificación que realizan los inspectores y verificadores de precios y medidas adscritos al departamento de inspección y vigilancia, pero que en esta ocasión no la podemos tratar a fondo.

Ya para concluir sobre este tema, diremos entonces que la verificación es aquel acto de autoridad que tiene por objeto auxiliar la procedibilidad de la reclamación, en virtud de que se carece de documentos base de la acción.

El principal objetivo del verificador al constituirse en el domicilio del proveedor, es verificar como su nombre lo indica, la relación contractual entre el consumidor y el proveedor que exista. Una vez logrado lo anterior puede actuar como conciliador, si es que el consumidor acudió a la diligencia y conseguir que cumpla en ese acto con la pretensión del consumidor o

bien que se celebre un convenio entre las partes, señalando fecha posterior para su cumplimiento.

Si el consumidor no acudió a la diligencia, entonces en el acta respectiva puede plasmarse el ofrecimiento de la parte proveedora.

### 3.2.7 LA NOTIFICACIÓN.

Es muy importante la notificación ya que a través de ella se le da aviso al proveedor o proveedores que existe una reclamación en su contra y para que de acuerdo a la Ley del consumidor, rinda su informe por escrito o duplicado, comparezca a la audiencia, tenga conocimiento de una multa aplicada en su contra de una resolución o para que dé cumplimiento a un compromiso o convenio. Podemos decir que es el medio o la forma que utiliza la PROFECO, para dar a conocer al consumidor y al proveedor sus determinaciones.

Es de su importancia vigilar que las notificaciones se lleven a cabo de acuerdo a la Ley, para evitar así los recursos o incidentes, que solo traen consigo un procedimiento lento.

a) **Concepto y objeto de la notificación.**- La notificación es el medio que establece la Ley, por el cual la autoridad emplaza, requiere o cita a los particulares o a la autoridad diversa, para darles a conocer la existencia de una controversia suscitada en su contra o comunicarles sus resoluciones del procedimiento.

b) **Formas de notificación.**- Las formas de notificación son las siguientes:

- **Emplazamiento.**- Es la primera notificación por la que se hace saber al proveedor la existencia de una queja entablada en su contra por el consumidor.



- **Requerimiento.**- Es el medio de comunicación procesal que implica una orden de la autoridad competente para que la persona o entidad requeridas cumplan con las disposiciones de la autoridad.
  - **La citación.**- La dirige la autoridad a los particulares consistentes precisamente en el llamamiento que hace aquella para el desahogo de una diligencia, fijándose día y hora precisos.
- c) **Sujetos de la notificación.**- Se les considera a los sujetos que intervienen de manera directa o indirecta en la notificación, se han considerado por un lado al emisor (consumidor) y al destinatario (proveedor) y el funcionario encargado de practicarlas (notificador), sumándose a estos los parientes, representantes, empleados, vecinos o testigos.
- d) **La notificación personal.**- Es aquella que debe hacerse por el notificador oficial de la autoridad, teniendo frente a sí a la persona interesada y comunicándoles de viva voz, la noticia que deba dársele. Las notificaciones que deban realizarse personalmente son aquellas que por su importancia han sido establecidas en la legislación. Su fundamento legal se encuentra en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y supletoriamente aplicados los artículos 114 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

El artículo 104 de la Ley Federal del consumidor establece:

“Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:

- I. Cuando se trate de la primera notificación;
- II. Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo;
- III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;
- IV. Cuando se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o una sanción.

- V. Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación;
- VI. Cuando la autoridad estime lo necesario; y
- VII. En los demás casos que disponga la ley.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado por la ley."

**La notificación personal en estricto derecho.** Considerando algunos autores que la notificación personal en sentido estricto, solo es aquella que se hace por el notificador de palabra viva ante la presencia física del destinatario de la notificación.

Cuando en determinados casos no puede realizarse la notificación personal en sentido estricto, válidamente podrá suplirse por una notificación por cédula.

De las consideraciones anteriormente expuestas, se deduce que las notificaciones que la Procuraduría Federal del Consumidor realiza, son personales en sentido estricto, es decir, las que hace el notificador de palabra viva ante el destinatario de la misma.

**La notificación personal por cédula o instructivo.** Ésta debe reunir las siguientes formalidades:

1. La cédula de notificación es un documento que contiene fundamentalmente la copia de la resolución que debe notificarse.
2. El nombre de la persona a quien debe hacerse.
3. El motivo por el que se notifica por cédula.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

4. La naturaleza y objeto del procedimiento.
5. Los nombres y apellidos de las partes en conflicto.
6. Domicilio del buscado.
7. La identificación de la autoridad de donde emana la notificación.
8. La fecha en que esta se extiende.
9. La hora en que se deja; y
10. El nombre y firma del que notifica.

La notificación por cédula puede adoptar diversas modalidades, a saber:

1. La cédula entregada.
2. La cédula fijada en los estrados o en algún otro lugar.
3. La cédula inscrita en el registro federal de la propiedad.

De las modalidades antes referidas, la Procuraduría realiza las notificaciones por cédula entregada.

La cédula se entrega cuando por cualesquiera circunstancia no es encontrado el sujeto que debe ser notificado, debiendo advertirse que si se trata de la primera notificación, se deberá dejar citatorio al interesado, con la persona que se encuentre, para hora fija hábil dentro de un plazo comprendido entre las seis y las veinticuatro horas posteriores; siempre en horas hábiles; y si no espera el que debe ser notificado, se le hará la notificación por cédula.

El Código Federal de Procedimientos Civiles, en su artículo 310 denomina esta clase de notificación, como notificación por instructivo. Así también el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, reglamenta la notificación por cédula en el artículo 117.

e) **El tiempo y la forma en la notificación.** En la mayoría de los casos, el tiempo dentro del cual debe hacerse la notificación esta bien establecido en el procedimiento de la Procuraduría del consumidor, toda vez que gran parte de las notificaciones señalan fecha de comparecencia, así mismo hay notificaciones que no establecen una fecha determinada para la comparecencia del destinatario y por tanto es indefinido el tiempo para desahogar la notificación, sin embargo las etapas del procedimiento se desenvuelven a través de los distintos actos procesales, entre ellos, las notificaciones, es por ello que estas deben realizarse con cierta prontitud y orden.

En el desahogo de notificaciones no solo deben tenerse en consideración las cuestiones puramente temporales, toda vez que también es de fundamental importancia el debido cumplimiento de las formalidades legales establecidas.

Las notificaciones hechas en forma distinta de la establecida legalmente son nulas, de igual forma pueden afirmarse que las notificaciones hechas fuera del tiempo establecido por la autoridad no surten ningún efecto legal, es por ello que toda notificación debe hacerse en tiempo, atendiendo además las formalidades legales aplicables, en el caso contrario, la notificación podría ser anulada a través de los medios de impugnación de donde puede resultar como consecuencia además la nulidad de otros actos procesales, aunque estos si cumplan con las formalidades legalmente establecidas, ocasionándose con ello, duplicidad de trabajo con el consiguiente retraso en la substanciación del procedimiento y por tanto, también en la impartición de justicia y protección del consumidor.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

3.2.8 ¿CÓMO SE RESUELVEN LAS QUEJAS?

ESTADÍSTICA DE QUEJAS  
DE LA PROCURADURÍA DEL CONSUMIDOR

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

### 3.3 LA CONCILIACIÓN INMEDIATA.

La más práctica y rápida es la conciliación inmediata, la cual se le considera como conciliación express y se da de dos formas:

- Conciliación telefónica, y
- Conciliación domiciliaria.

#### 3.3.1 LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA.

Una vez que PROFECO recibe la queja del consumidor y después de haber sido analizada y checada jurídicamente por el receptor de quejas, se comunica inmediatamente vía telefónica con el proveedor o prestador de servicios, con el fin de solicitarle que de inmediato resuelva el problema.

Concepto: Procedimiento por medio del cual y mediante una llamada telefónica se busca dar solución de manera pronta y expedita a la reclamación del consumidor al momento de la presentación de la misma.

El objeto de este procedimiento es el brindar a la población consumidora que acude a la PROFECO, una instancia de solución inmediata a sus controversias con los proveedores.

**Beneficios:**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Atención inmediata y eficaz a los consumidores.
- Notable ahorro en cuanto a tiempo y trámite en la solución de controversias.
- Se eleva el porcentaje de solución de quejas.
- Se brinda una mejor imagen del servicio que presta la institución.
- Se evitan cargas de trabajo.
- Se reducen costos en el procedimiento conciliatorio.
- El proveedor no requerirá presentar informe.
- Si la solución se da directamente al consumidor, el proveedor no tendrá que acudir a la Delegación, solo hará llegar el comprobante de la solución.

**Procedimiento:**

El procedimiento de la conciliación telefónica inicia cuando el consumidor solicita la intervención de la PROFECO a efecto de que sea solucionada su problemática con un determinado proveedor.

Una vez determinada la procedencia de la reclamación, se deberá radicar la queja en el formato RQ - 01. Señalándose fecha para la audiencia de conciliación personal y rendición de informe.

Si de los hechos se desprende que la controversia es factible de solucionarse mediante la vía de la conciliación telefónica, el conciliador telefónico o receptor de quejas deberá capturar los datos en el sistema de cómputo que se utiliza en PROFECO y que se conoce como SISEQ (Sistema Integral de Seguimiento y Estadística de Quejas).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Resulta conveniente pero no indispensable que en la conciliación telefónica se encuentre presente la parte consumidora, o su representante legal facultado y capacitado para tomar una decisión inmediata sobre la propuesta de solución que eventualmente pudiese dar la parte proveedora, de quien por supuesto debe conocerse el número telefónico y además datos necesarios para su plena identificación, los cuales el conciliador telefónico deberá registrar en el rubro de altas en el SISEQ; previo a entablar la comunicación con el proveedor.

El conciliador telefónico entablará comunicación al número indicado, observando los siguientes pasos:

- Identificarse con la persona que conteste la llamada, informándole que se llama de la PROFECO y el cargo que se ocupa.
- Solicitar ser atendido por la persona que está facultada jurídicamente para decidir en relación a la queja, solicitándole los datos con que se identifique y acredite su personalidad.
- Una vez entablada la comunicación con la parte proveedora el conciliador telefónico le hará de su conocimiento el motivo de la llamada, explicándole brevemente el motivo de la reclamación así como las pretensiones de la parte consumidora, exhortándolo a la conciliación por esta vía, haciendo hincapié en los beneficios que le representará el evitar un procedimiento normal (conciliación personal).

El conciliador telefónico levantará el acta correspondiente en los formatos convenidos en el SISEQ, de acuerdo al resultado de su intento y en apego a la normatividad establecida para cada caso, imprimiendo el acta correspondiente y registrando el movimiento estadístico precedente.

**Hipótesis que se pueden dar en la Conciliación Telefónica:**

- a) **Convenio con cumplimiento inmediato.** Si de la llamada realizada se desprende que hay ofrecimiento del proveedor, aceptado por el consumidor y el mismo se cumpliera dentro de un término no mayor de 5 días hábiles, se procederá a requisitar el acta de convenio de cumplimiento inmediato, la cual una vez impresa será suscrita por el consumidor, indicándole al consumidor que deberá hacer del conocimiento de esta Procuraduría, si se dio satisfacción a la reclamación, apercibido para el caso de no comparecer o informar mediante un escrito, vía telefónica o cualquier otro medio idóneo, se tendrá por presuntamente satisfecha la reclamación turnándose el asunto al archivo provisional, en espera del cumplimiento.

En caso de no darse satisfacción al convenio de cumplimiento inmediato, se esperará la fecha de cumplimiento inmediato, se esperará la fecha que para audiencia de conciliación personal y rendición de informe se señaló al radicar la queja.

El conciliador telefónico puede tomar conocimiento de la solución de la controversia mediante las siguientes vías:

1. Manifestación telefónica del consumidor respecto a la satisfacción de la reclamación.
2. Presentación vía oficialía de partes del escrito de desistimiento signado por el consumidor.
3. Comparecencia personal de las partes manifestando la satisfacción de la reclamación.
4. Comparecencia personal de la parte proveedora exhibiendo el desistimiento signado por el consumidor.

Una vez teniendo conocimiento de lo anterior, el conciliador telefónico requisita el acta



desistimiento o en caso de que ésta ya exista en el acuerdo de desistimiento reportando el monto de lo recuperado en el SISEQ y turnando el asunto al archivo general.

b) **Convenio con cumplimiento a futuro.** En el caso de que de la llamada realizada se desprenda que la parte proveedora pretenda dar solución a la inconformidad en un término mayor al de 5 días hábiles, se requisará el acta de convenio, con cumplimiento a futuro, la cual una vez impresa será suscrita por el consumidor, procediéndose a señalar fecha para la notificación del mismo, la cual no deberá ser mayor de 2 días posteriores a la conciliación telefónica.

De no comparecer el proveedor a ratificar el convenio se esperará la audiencia de conciliación personal y rendición de informe, señalada previamente por el formato RQ - 01.

En caso de que comparezcan las partes a ratificar el convenio a futuro, se levantará el acta de ratificación del convenio que contiene el SISEQ en el módulo de conciliación telefónica, procediéndose a turnar los autos al área de conciliación personal, la cual se encargará de vigilar su cumplimiento.

Si el proveedor no diera cumplimiento a sus obligaciones contraídas en el convenio ratificado, se le impondrá una medida de apremio correspondiente y se iniciará el procedimiento por infracciones a la ley.

Si el proveedor acredita haber dado cumplimiento al convenio, se reportará el monto de lo recuperado y se turnarán los autos al archivo general.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Existen otros supuestos en donde no se da la conciliación telefónica, no obstante que se intenta, estos son:

- c) Ofrecimiento del proveedor no aceptado por el consumidor.
- d) El proveedor no ofrece alternativa de solución.
- e) Se entabló comunicación y no se encontró al responsable jurídico.
- f) No se contactó la llamada con el proveedor.

En estos casos se deberá asentar la razón en las actas de cada uno de los supuestos mencionados que sean contenidos en el SISEQ y se esperará a la fecha que para audiencia de conciliación y rendición de informe fue señalada al radicar la queja.

Cabe señalar que en los casos e) y f) previo a remitir el asunto a conciliación personal, el conciliador telefónico determinará la procedencia o no de la conciliación domiciliaria.

### **3.3.2 LA CONCILIACIÓN DOMICILIARIA.**

Procedimiento por medio del cual y mediante una visita al domicilio del proveedor se busca dar solución de manera pronta y expedita a la reclamación del consumidor dentro de los 5 días siguientes a la presentación de la misma.

El objeto de este procedimiento es el de brindar a la población consumidora que acude a la Procuraduría Federal del Consumidor, una instancia de solución inmediata a sus controversias con los proveedores, obteniendo con ello un notable ahorro en cuanto a tiempo y trámite, propiciándose un mejor servicio y atención a la población consumidora.

**Supuestos en los que debe intentarse la conciliación domiciliaria:**

1. **Paralelamente a la notificación.** Cuando se trata de lugares alejados, el notificador deberá intentar la conciliación al momento de emplazar a la parte proveedora de la queja iniciada, a fin de evitar pérdidas tanto de tiempo como de recursos.
2. **Paralelamente a la visita domiciliaria.** En los supuestos en que se haga necesaria la visita domiciliaria por cualquier causa, la autoridad actuante deberá intentar la conciliación domiciliaria a fin de no desaprovechar la oportunidad de estar en contacto con la parte proveedora, y así maximizar el rendimiento del tiempo y recursos invertidos en la gestión.
3. **Cuando no es viable la conciliación telefónica.** Cuando los elementos de la queja permiten la posibilidad de una conciliación rápida y directa y no se cuente con el número telefónico de la parte proveedora.
4. **Cuando los elementos de la queja lo permitan.** Esto es, que sean claras y concretas las pretensiones de la parte consumidora, que no ameriten conocimientos técnicos que impidan al notificador desempeñar en forma eficiente la conciliación, que no se encuentren implicados intereses notoriamente impuestos entre las partes que la satisfacción de las pretensiones de la consumidora no sean desproporcionadas respecto a la relación contractual.

El procedimiento de la conciliación domiciliaria. Si una vez recibida la queja, habiendo sido analizada debidamente por el receptor de quejas, se infiere existen elementos para intentar la conciliación domiciliaria, el encargado que normalmente es el receptor de quejas indicará a la parte consumidora el día y hora en que se realizará la diligencia, a fin de que le acompañe la misma.

TESIS COM  
FALLA DE ORIGEN

Al constituirse en el domicilio de la parte proveedora la persona designada, se identificará con la credencial expedida a su favor por la Procuraduría Federal del Consumidor, mostrándose además, el oficio de comisión respectivo, haciéndole saber el motivo de su visita, explicándole detalladamente los hechos constitutivos de la queja, así como las pretensiones de la parte consumidora y lo exhortará a la conciliación, planteándole diversas alternativas de solución, asimismo los alcances que tendría el llevar a cabo el procedimiento administrativo para el caso de no llegar a un arreglo conciliatorio, asentando en el acta respectiva las manifestaciones del entrevistado, los datos de los documentos con que se identifica y acredita su personalidad, así como el resultado de la diligencia, procediendo a realizar la notificación para la audiencia de conciliación y rendición de informe, en caso de no haber sido posible la conciliación de la controversia.

#### **Hipótesis que se pueden dar en la Conciliación Domiciliaria:**

- a) **Ofrecimiento y cumplimiento inmediato.** Si de la visita realizada al domicilio de la parte proveedora resulta un ofrecimiento de solución inmediata a las pretensiones de la consumidora, se asentarán en el acta los datos de identidad de las partes, sus manifestaciones y la forma precisa en que en ese acto, se está dando satisfacción a la reclamación, se procederá a reportar el monto recuperado, turnándose el asunto al archivo general de la institución.
- b) **Celebran convenio.** Para el caso de que en la entrevista con la proveedora ésta realice un ofrecimiento, el cual deba cumplirse en fecha posterior a la de la visita, y que ésta sea aceptada por la parte consumidora, el funcionario designado deberá, para tal efecto ocupar la siguiente acta, señalándose en la misma con precisión la obligación de la parte proveedora y la fecha a cumplirse la misma, recabando la firma de los interesados

turnando el asunto al área de conciliación personal, la cual verificará el cumplimiento del convenio celebrado entre las partes.

- c) **No hay solución y se realizará notificación.** En este supuesto el conciliador deberá asentir las manifestaciones precisas por las cuales no hay solución a la reclamación de la parte consumidora, sea porque el proveedor no ofrece arreglo o bien porque el quejoso no acepta el ofrecimiento de éste, por lo que procederá a notificar a la proveedora de la fecha de la audiencia de conciliación y rendición de informe, corréndole para tal efecto traslado de la queja y las copias de los documentos base de la acción, independientemente de recabar la firma y demás datos de los interesados en el acta correspondiente, turnando el asunto al área de conciliación personal para su trámite.
- d) **No se encontró al responsable jurídico o propietario.** En el supuesto en que el funcionario no se encuentre presente a la persona con el carácter legal que le permita asumir compromisos a nombre de la parte proveedora, deberá cerciorarse fehacientemente de tal situación haciendo referencia del nombre de la persona que lo atendió así como la manifestación realizada por ésta, o en su caso la descripción precisa del inmueble señalado como domicilio de la proveedora; cuando no haya persona alguna que acuda al llamado del conciliador, procediendo a entregar o fijar la cédula o instructivo de citatorio previo, asentando en el acta los pormenores de la diligencia; una vez realizada la notificación en forma legal a la proveedora para su comparecencia a la audiencia de conciliación y rendición de informe, se turnará el expediente al área de conciliación personal para su trámite.
- e) **No se localizó el domicilio del proveedor.** En el caso de que no sea localizado el domicilio del proveedor, bien por qué, habiéndose encontrado la dirección proporcionada como tal por la parte consumidora, el funcionario se percate fehacientemente de que el

inmueble ubicado no pertenece a la proveedora que se busca; o bien porque habiendo intentado no se encontró el domicilio proporcionado o bien que ese sea inexistente; situaciones en las cuales, el funcionario deberá hacer referencia de dicha situación, otorgándole a la consumidora un término prudente para que proporcione el domicilio correcto del proveedor, apercibiéndola que en caso de no existir promoción alguna en ese sentido, dentro del término concebido, se turnará el expediente al archivo general de esta institución, asentando en el acta los pormenores de la diligencia y del apercibimiento; turnando el expediente al archivo provisional por un término máximo de 90 días, hasta nueva promoción de parte interesada.

#### 3.4 LA CONCILIACIÓN PERSONAL.

Es una de las varias vías con las que cuenta la PROFECO para solucionar los problemas suscitados en las relaciones de consumo entre consumidor y proveedor, se inicia con la cita al consumidor y al proveedor o prestador de servicios para llevar a cabo una audiencia de conciliación. En esta audiencia la PROFECO actúa como amigable componedor, tratando de poner de acuerdo a las partes. Si se llega a un convenio entre las partes, PROFECO lo aprobará y tendrá fuerza de cosa juzgada, esto es, la conciliación personal, es una etapa del procedimiento conciliatorio administrativo que se ventila en la Procuraduría Federal del Consumidor.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La conciliación en su raíz latina significa componer, ajustar los ánimos de quienes están opuestos entre sí, es ponerse de acuerdo sin necesidad de un juicio, tiene lugar entre dos o más partes que tienen conflictos entre sí, y de las cuales una, que dentro de PROFECO se distingue como consumidor, trata de entablar una reclamación contra otra, que sería el

proveedor, pero no debemos confundirnos, ya que la conciliación puede presentarse no solo antes del procedimiento conciliatorio, sino aun durante el procedimiento mismo que es lo que la Procuraduría busca de principio a fin.

Los antecedentes de la conciliación desde el derecho en Grecia, en que la Ley encargaba personas específicas el procurar convencer a los que litigaban para avenir equitativamente sus diferencias.

En Roma la conciliación no estuvo regulada por la Ley, pero las doce tablas respetaban la avenencia a que hubieren llegado las partes y Cicerón la aconsejaba como acto de libertad digno de elogio y provecho para quienes las realizaban.

El cristianismo vino a dar a la conciliación un nuevo impulso merced al espíritu de paz que lo anima.

Pero para poder mejor entender que es la conciliación, haremos mención de los conceptos que dan los maestros De Pina Rafael, De Pina Vara Rafael y Eduardo Pallares respectivamente.

"Es un acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con el objeto de dictar un juicio o poner rápido fin a uno ya iniciado". (28)

"Es la avenencia que sin necesidad de juicio de ninguna clase tiene lugar entre las partes que desisten acerca de sus derechos en un caso concreto y los cuales una trata de entablar el pleito contra la otra". (29)

(28) *Ibidem*, pág. 197.

(29) PALLARES, Eduardo, *Diccionario de Derecho Procesal Civil*, 2ª ed., Porrúa, México, 1998, pág. 167.

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

Con la conciliación se da inicio a la labor del conciliador, mediante la cual, se debe de conciliar a cada una de las partes, en cuanto a sus derechos y obligaciones contractuales para que voluntariamente diriman sus diferencias, tratando de evitar una contienda mayor.

Generalmente cuando surge un problema entre consumidor y proveedor, las partes buscan llegar a un arreglo, y cuando este no es posible, acuden ante la PROFECO, a veces por indicaciones del mismo proveedor.

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

Pero como en todo, existen también maliciosas que actúan como consumidores y exageran sus pretensiones y piensan que por el hecho de presentar su reclamación, les asiste la razón y ya se les ha reconocido y otorgado los beneficios de la ley, adoptando una postura



netamente negativa ante el proveedor, obteniendo de éste en la mayoría de los casos, una negativa total para dirimir sus intereses.

En otros muchos casos, los proveedores de bienes o de servicios, según se de el caso, tratan de desvirtuar los razonamientos del consumidor, entrando aquí la función del conciliador, como lo señala el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Debe centrar a los contendientes en lo que respecta a lo que les corresponde conforme a derecho para que éstos, de manera totalmente voluntaria lleguen a un arreglo directo, en otras ocasiones no comparecen los interesados directos, sino que se nombran representantes y con esto, se presentan otros problemas, ya que en muchas ocasiones carecen de instrucciones precisas para aceptar o rechazar algunas propuestas para celebrar un convenio y así, poner fin a la controversia, con esto solo se logra retardar el procedimiento ya que se tendrá que dar una nueva fecha de audiencia. Al respecto este factor se da a menudo, por la LFPC, no señala mayor requisito para acreditar la personalidad entre personas físicas, ya que solo indica que puede ser mediante carta poder firmada ante dos testigos y en caso de personas morales, se les requerirá poder notarial (artículo 109 de la ley que regula la materia) por lo que en muchos asuntos, no comparece el afectado directo sino un representante de éste, haciendo esto solo para que no les impongan multas por su incomparecencia o la no presentación de algún documento, indicándole a su enviado que no actúe hasta no contar con su aprobación.

### 3.4.1 LA FIGURA DEL CONCILIADOR DENTRO DE LA CONCILIACIÓN.

Además de los requisitos y características que deba cumplir según la ley, como ser humano debe ser capaz de comprender y entender las posiciones y pasiones humanas, así como legales con que llegan las partes a su presencia; debe tener la cualidad de ubicarse en la

posición de consumidor para efecto de sentir las frustraciones por la pérdida o menoscabo de su patrimonio en forma temporal, que es lo que implica que haya comprado un bien o pagado un servicio y que no se le haya realizado.

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

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

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

### **3.5 OBJETIVO DE LA CONCILIACIÓN.**

El objetivo de la conciliación en el procedimiento seguido en la PROFECO, es el llamar ante esta institución al proveedor, a efecto de que se comprometa mediante un compromiso

o convenio al cumplimiento cabal de lo que previamente las partes pactaron.

También consiste en proponer a las partes que lleguen a un arreglo de manera amigable y práctica, apoyándose en un conciliador y así poder lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Para tratar de ser mas claro en cuanto al tema que nos ocupa, diremos que hay objetivos individuales cuando se trata de un solo consumidor. Objetivos colectivos, cuando se trata de un grupo determinado de consumidores y objetivos generales cuando los consumidores pertenecen a toda una población.

Podemos continuar diciendo que en la práctica el conciliador se percata de la necesidad de auxiliar al consumidor ya que de no hacerlo ahí, por otra vía el proveedor terminaría por aplastar legalmente al consumidor, ese consumidor al que se le entrega una mercancía o una promesa y empieza a firmar contratos y documentos mercantiles, sin leer cantidades o vencimientos y que por desgracia en nuestro país son millones y que acuden a la Procuraduría Federal del Consumidor desafortunadamente, hasta que le llegan a su domicilio dos o tres sujetos de mala facha, con citatorios extrajudiciales, pretendiendo embargos y cobranzas, entonces es que piensan que deben acudir ante la PROFECO para interponer su queja.

Otro objetivo de la conciliación es coadyuvar administrativamente a la impartición de justicia social y esto es posible lograrlo no importa si el que tenga mayor beneficio sea el consumidor o proveedor, sino el que le asiste el Derecho, lo anterior porque no pocos casos la victima es el proveedor, que en ocasiones no entrega el bien, porque el consumidor no le

garantiza el pago, así que al celebrar un convenio les sugiere el conciliador, que el cumplimiento del mismo sea ante la PROFECO para mayor seguridad de ambos.

Se supone que al llegar a la audiencia de conciliación ya existe en autos la queja, el informe del proveedor y sus manifestaciones y de no darse la conciliación se pueden expedir copias certificadas a petición de parte de todo lo actuado para proceder ante otra instancia, sirve de medio preparatorio.

## CAPÍTULO 4.

### **"EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ADMINISTRATIVO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SU EFICACIA."**

#### **4.1. SUPUESTOS QUE SE DAN EN LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE INFORME.**

El Procedimiento Conciliatorio Administrativo en la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentra regulado en el capítulo XIII, sección segunda de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En la práctica la primera audiencia se le conoce como de rendición de informe aunque la ley solo habla de audiencia de conciliación y su fundamento legal se encuentra en los artículos 111 y 112 de la Ley del consumidor y que a la letra dicen:

Artículo 111 párrafo primero.

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

Artículo 112 párrafo primero.

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

De lo anterior se desprende que se da inicio al procedimiento conciliatorio con la primera audiencia de conciliación, donde tiene verificativo la rendición de informe que le fue requerido a la parte proveedora, la cual consiste en la presentación del documento realizado por la parte proveedora a través del cual relaciona los hechos materia de la reclamación y manifiesta su disposición o no a dar satisfacción a dicha reclamación. Esta audiencia deberá tener lugar por lo menos, cuatro días después de la notificación de la reclamación al proveedor, lo que es comprensible en virtud de que la parte proveedora tendrá tiempo suficiente para preparar el informe que le es requerido.

Como se mencionó anteriormente, al notificársele a la parte proveedora la reclamación interpuesta en su contra, se le aperece para el caso de que no rinda el informe de ley que se le requiere, así como para el caso de que no comparezca a la audiencia de rendición de informe, con la imposición de una multa equivalente de una hasta doscientas veces el salario mínimo diario vigente para el Distrito Federal, con fundamento en el artículo 25 de la Ley de la materia, de acuerdo al monto de lo reclamado y lo cual se fija de conformidad con el arbitrio del receptor de la reclamación o queja.

La rendición de informe puede llevarse a cabo antes de la celebración de audiencia de conciliación y rendición de informe fijada para tal efecto, pudiendo presentarse el mismo por oficialía de partes, sin embargo no hay que olvidar que la parte proveedora también se encuentra aperecida para el caso de no comparecer a la audiencia de conciliación y rendición de informe por lo que deberá hacerlo o de lo contrario se le impondrá la medida de apremio, es por ello que a la primera audiencia de conciliación deberá comparecer y además rendir el informe de ley que se le requiere.

Es importante señalar que la rendición de informe es poco frecuente entre los proveedores que acuden por primera vez a la Procuraduría del consumidor, ya que no leen cuidadosamente el requerimiento que se les hace para que lo presenten en la audiencia y por lo tanto se hacen acreedores a una multa con la cual se les apercibió. Siendo importante tal situación en virtud de que el conciliador aunque no depende de el directamente puede ofrecerles la condonación, reducción o conmutación de dicha multa, esto con la finalidad de que la parte proveedora le resuelva el problema a la parte consumidora. Con fundamento en el artículo 134 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, siempre y cuando den solución al problema suscitado con su consumidor.

El informe que rinde la parte proveedora es de gran utilidad para el conciliador, en virtud de que el mismo contempla la versión del proveedor sobre los hechos materia de la reclamación y así mismo su disposición o no a satisfacer la reclamación, por lo que en esa audiencia puede llegar a conciliarse los intereses entre las partes.

Sin embargo cuando el proveedor acude con frecuencia a la Procuraduría porque existen varias reclamaciones en su contra o mas aún cuando la parte proveedora es una empresa de la cual se reciben diversas reclamaciones diarias en su contra en cada una de las diferentes delegaciones de la Procuraduría, en éste caso el representante legal rinde el informe de ley que le fue requerido por la autoridad en muchos, los cuales no sirven de nada al conciliador y únicamente cumple con el requerimiento para que no se le imponga la medida de apremio con la cual se les apercibió.

Podemos concluir diciendo que el proveedor o prestador de servicios, deberá rendir su

informe de ley, que es la contestación a la reclamación por escrito, deberá referirse a los hechos materia de la reclamación negándolos o afirmándolos.

Deberá presentarse por duplicado, lo puede hacer vía oficialía de partes o en el momento mismo de la primera audiencia directamente al conciliador en turno. En algunos casos varios proveedores lo presentan vía fax, pero se aplicaría el criterio del conciliador para tenerlos por presentados o no.

#### **4.1.1 GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO.**

##### **n) EL ACTA DE AUDIENCIA Y SUS REQUISITOS.**

El artículo 114 último párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece:

“... De toda audiencia se levantará el acta respectiva”.

Sobre esta acta podemos decir, que es un documento por escrito, en el cual el conciliador actuante, hace constar los hechos o acontecimientos suscitados durante la audiencia.

Dentro de los principales requisitos que debe contener se encuentran:

1. - Nombre de la dependencia. Que para este ejemplo será la Procuraduría Federal del Consumidor, así como el nombre de la delegación que le corresponda.
2. - Número de expediente, año y clave de la delegación. Ejemplo: 342/2002/814.
3. - Nombre de las partes (consumidor y proveedor o proveedores).
4. - Lugar de donde se levanta la actuación.
5. - La hora en que se abre la audiencia.
6. - Día de la semana (lunes, martes, etc.).
7. - Fecha, aquí va involucrado el día, el mes y el año de acta.



8. - **Nombre de la audiencia.** La Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 111 párrafo primero, habla solo de audiencia de conciliación, sin embargo en la práctica y como lo trataremos mas ampliamente en los puntos posteriores, la primera audiencia se conoce como de conciliación y rendición de informe y la segunda puede ser nada mas de conciliación o se le puede agregar de cumplimiento de convenio según sea el caso.

9. - **La fundamentación al igual que la motivación.** Son puntos indispensables en el acta de conciliación y este fundamento corresponde dependiendo del tipo de audiencia y pueden ser los artículos, 111, 112, 114 y 115 párrafo segundo de la Ley del consumidor.

10. - **Nombre del empleado de la PROFECO.** Quien supuestamente el responsable de la audiencia que se trate es el Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, pero es asistido por el conciliador que actúa, esto es, el conciliador actúa de manera directa y el jefe de departamento de manera indirecta.

11. - **Comparecencia de las partes.** Aquí en este espacio se anota también el nombre o razón social del consumidor y proveedor, quienes los representan, en su carácter de dueño, representante legal, administrador, gerente, etc.; deben identificarse con una credencial con fotografía, de preferencia expedida por el Instituto Federal Electoral. Deben de acreditar su personalidad con documentos originales. Para el caso de representar a una persona física, es suficiente una carta poder original, suscrita por el consumidor o proveedor, la cual debe cumplir con todos los requisitos de forma y contenido, ésta se agrega a los autos.

Para el caso de representar a una persona moral, debe acreditar personalidad, además de la identificación con poder notarial original, ya sea especial o general con su respectiva copia simple para cotejar y agregarla a autos.

12. - **Las manifestaciones de las partes.** Debido a que se trata de un punto importante para el conciliador, lo trataremos de manera particular en el siguiente inciso. Por el momento solo

diremos que por cuestión de estrategia, a quien le da primero el uso de la palabra es a la parte proveedora por conducto de su compareciente y enseguida a la parte consumidora. En algunos casos también el conciliador se puede dar el uso de la palabra, esto sucede después de que las partes lo hacen.

13. - El acuerdo. Se puede decir que es la resolución a que llega el conciliador o la que da, después de que los anteriores puntos o requisitos del acta de conciliación concluyeron. Dentro de este apartado lo que se maneja es lo siguiente; dependiendo la audiencia y los supuestos puede haber variación en cuanto al contenido del acuerdo. Se tienen por presentadas o no las partes, por conducto de quien o quienes las representan o comparecen, por acreditada y reconocida o no la personalidad con la cual se ostentan, por hechas sus manifestaciones, por recibido y agregado en autos el informe de ley requerido a la parte proveedora, corriéndole traslado en copia del mismo a la parte consumidora para todos los efectos legales conducentes. El conciliador determina que supuesto corresponde y lo fundamenta, ejemplo: se difiere la audiencia por pláticas conciliatorias, se multa al proveedor por no comparecer y nueva fecha de audiencia, etc.

Si se difiere la audiencia de conciliación y rendición de informe o simplemente de conciliación, se debe indicar la hora, el día, el mes y el año, haciendo mención que quedan notificadas las partes o que se deben notificar según el supuesto que se trate.

Se continúa con el apercibimiento para ambas partes, al proveedor o proveedores con la multa o multas, especificando la cantidad y su fundamento legal y al consumidor para el caso de comparecer a la audiencia correspondencia, se le dejarán a salvo sus derechos; por falta de interés jurídico para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, claro está excepto la PROFIECO. Su fundamento legal se encuentra en el contenido del artículo 25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

14. - La hora y fecha en que se cierra la actuación. El acta de conciliación debe cerrarse en el mismo día en que se abre o se inicia.

15. - La firma de las compareencias debe de ir al margen de la hoja o hojas, así como de los funcionarios que actúa. Estos pueden firmar al final del texto o al calce.

16. - Como último punto y considerando que también es importante, es que las hojas que se utilicen deben estar selladas o se deben sellar, con el logotipo del sello nacional que como sabemos corresponde al águila, mas el nombre de la Procuraduría Federal del Consumidor.

#### **b) LA COMPARENCIA DE LAS PARTES.**

Empezaremos por mencionar la compareencia de la parte consumidora y sus efectos legales. La primera compareencia que hace el consumidor ante la PROFECO, la realiza ante un receptor de quejas y en la delegación que le corresponda en donde acompañado de su identificación y dos copias fotostáticas del documento base de su acción formula su queja, en caso de no ser directamente el interesado puede acudir como representante del consumidor con una carta poder en original debidamente firmada; hecho lo anterior y una vez que haya firmado su queja, recibe una copia de su escrito inicial (su queja), quedando notificado de la fecha y hora señalada para que tenga verificativo la audiencia de rendición de informe a cargo del proveedor,

Cabe hacer notar, que para esta primera audiencia, no existe apercibimiento para el consumidor, en caso de que no asista a la de rendición de informe debido al supuesto interés jurídico que le indujo a quejarse del proveedor, su castigo por su incompareencia se refleja en el atraso de la solución de su asunto, aunque a decir verdad, la inasistencia de los

consumidores se da en un mínimo de los casos y siempre por causas de fuerza mayor. Entre los supuestos posibles tenemos:

- Llegan tarde cuando ya ha terminado la audiencia, alegando problemas de tráfico y de distancia.
- Ya no comparece porque al notificar al proveedor, éste se pone en contacto con el consumidor y satisface la queja.
- Por falta de interés jurídico, se les olvida la queja y la fecha de audiencia de conciliación y si comparecen alegan haber estado fuera de la ciudad el día de la audiencia anterior, sin comprobar su dicho.

Para la audiencia de conciliación, a que se refiere el artículo 112 párrafo segundo, el consumidor también está apercibido para el caso de no comparecer, se le tiene por desistido de su reclamación, por lo que su incomparecencia dará como resultado que se ordene de oficio su archivo como asunto total y definitivamente concluido, estipulándose en dicho precepto que no podrá presentar otra reclamación ante PROFECO, por los mismos hechos y respecto del mismo proveedor, sin perjuicio de que al quejoso pueda hacer valer sus derechos por otra vía.

En caso de que no comparezca el consumidor a la audiencia de conciliación por causa justificada, la Ley le faculta para que en un término de diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que se llevó a cabo la audiencia de conciliación, promueva ante la PROFECO, solicitando se reabra su expediente, justificando su inasistencia, para intentar la conciliación entre las partes, advirtiéndole al consumidor que se le concede por una sola vez para que tenga verificativo la audiencia de conciliación.

En situaciones normales, es decir, cuando el consumidor comparece a la audiencia de rendición de informe, su presencia es básica, pues si el proveedor aceptara satisfacer la queja en ese mismo momento con el fin de no volver a comparecer, o si aceptara celebrar un convenio sin la presencia del consumidor no podría llegar a concretarse nada.

Aún suponiendo que no se tratara ni de satisfacer la queja, ni de celebrar un convenio, al menos no en esta primera audiencia, si podrá enterarse de la postura de su proveedor al recibir la copia del informe, para aceptar o rechazar las propuestas planteadas por su contraparte, o en el peor de los casos inconformarse o aclarar los puntos en los cuales el siente que el proveedor está falseando los hechos, o desvirtuando su escrito de queja.

También es importante su comparecencia para ir negociando los términos en que se podría llegar a un arreglo satisfactorio para ambas partes, haciéndose propuestas hasta afinar los detalles y plasmarlos en un convenio.

Así mismo la comparecencia de la parte proveedora, en la audiencia de conciliación tiene gran relevancia, tanto para llegar a un arreglo, como para solicitar el archivo definitivo del asunto cuando el consumidor no asista, y para solicitar igualmente el archivo definitivo de la queja, pero lo más importante es evitar que se le aplique la medida de apremio correspondiente.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Retomando el tema de la comparecencia de las partes, concientes de la responsabilidad, en un cuanto a los hechos que les imputan los consumidores y conociendo perfectamente el procedimiento seguido ante la PROFECO, saben como retrazar lo mas posible el

cumplimiento de sus obligaciones, al recibir estos proveedores la notificación de una queja, preparan su informe, el cual se construye únicamente en presentarlo y en hacerse presentes, dando cumplimiento al requerimiento de la autoridad sin que exista un contenido de fondo examinado a resolver la queja, comparecen a la primera audiencia y solicitan se les permita llevar una propuesta hasta la fecha de la audiencia de conciliación y llegada esta fecha, piden que se señale una nueva fecha de audiencia y así llegan a acumular hasta tres o cuatro audiencias si es que el conciliador cae en su juego y la paciencia del consumidor se los permite.

#### **e) LAS MANIFESTACIONES DE LOS COMPARECIENTES.**

Siguiendo el mismo orden que el punto anterior, primero comentaremos de las manifestaciones del consumidor, aunque en la práctica por obvias razones el conciliador actuante le solicita al proveedor que lo haga primero, de su representante o de quien comparezca por él, la falta de información, la ignorancia o la falta de interés, ocasiona que en la comparecencia de rendición de informe, quien acuda, en ocasiones no sea precisamente el consumidor, pero quien lo haga, deberá llevar su poder notarial o en su defecto, una carta poder simple en original para acreditar su personalidad, así como una identificación en original que puede ser la credencial de elector que se maneja como oficial.

Sin embargo no siempre sucede así y de todos modos el conciliador actuante le da comparecencia a quien se presente aun cuando no acredite personalidad, bajo protesta de decir la verdad, sobre todo si el proveedor no lo objeta, pero aun en ese caso el consumidor no sufre ninguna pena, solo amonestación, ya que nunca se le apercibe para el caso de que no asista a la rendición de informe, será porque es la Procuraduría del Consumidor.

En algunas ocasiones, las partes se conocen y se reconocen la personalidad entre ellas, sobre todo cuando existe el ánimo de conciliar y así lo manifiestan ante el conciliador, quien puede levantar el acta y manejar un compromiso de la parte compareciente por la parte proveedora, haciendo el compromiso personal con su respectivo apercibimiento.

Claro está que en los casos anteriores representan las excepciones, pues por lo general, quien comparece es el consumidor y sus manifestaciones son esenciales, pues la aceptación y contestación del contenido del informe que rinde el proveedor, es por medio de sus manifestaciones, la propuesta o aceptación de los términos en que habrá de celebrarse algún convenio, es basándose en las manifestaciones de las partes, el solicitar que se haga algún requerimiento de documentos al proveedor, si resulta procedente el pedimento, será debido a las manifestaciones del consumidor, el solicitar que continúe con el trámite o que se dejen a salvo los derechos del consumidor para hacerlos valer por la vía y forma que mejor le convenga a sus intereses y muchos actos mas, los acuerdan siempre sobre la base de las manifestaciones de las partes y aunque parezca obvio no lo es, pues el conciliador jamás podrá acordar algo que no le pidan las partes en sus manifestaciones o escritos, excepto aquello que se deba acordar de oficio, o en los casos cuando requiera documentales, cite a un tercero o solicite la presencia personal de algún gerente director, presidente, etc, de alguna persona moral.

Al respecto es poco lo que se puede hablar del proveedor, toda vez que el conciliador es más estricto con él, no le tolera nada, le exige todo; el trato es lo contrario al consumidor aunque hay sus excepciones.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

#### **d) LAS SANCIONES ECONÓMICAS IMPUESTAS EN LA COMPARECENCIA DE RENDICIÓN DE INFORME.**

En la comparecencia de rendición de informe, existe la posibilidad de la imposición de una multa al proveedor, únicamente para el caso de que habiendo sido notificado y apercibido para comparecer y rendir un informe relacionado con los hechos de la queja, no lo haga. Dicho apercibimiento de multa, está fundamentado en el artículo 25 fracc. I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los criterios para hacer efectivos dichos apercibimientos a los proveedores que no rinden su informe, va muy de acuerdo a la experiencia del conciliador, respecto del comportamiento de los proveedores ante esta dependencia, es decir, si el proveedor no rinde el informe pero satisface la queja, el informe pasa a segundo término pues el expediente se envía al archivo general como asunto concluido, o si cumple el proveedor con el informe y acepta celebrar un convenio, el conciliador no impone la multa pero tampoco la deja sin efecto, sino que se reserva en su acuerdo el acordar lo conducente en la fecha que se señale para el cumplimiento del convenio, si cumple se deja sin efecto la reserva y sino cumple se hace efectiva, se le impone la sanción y se le impone otra por el incumplimiento; en cambio si se cumple con el informe y no se concreta ningún convenio, lo más seguro es que se le imponga la multa, a menos de que manifiesten que se encuentran en pláticas conciliatorias y que solicitan se señale la fecha para la audiencia de conciliación, lo más seguro es que el conciliador se reserve el hacer efectivo el apercibimiento y esperará hasta esa fecha para que dependiendo del resultado acuerde lo procedente en el caso.

#### **e) LOS APERCIBIMIENTOS A LAS PARTES. PARA EL CASO DE NO COMPARECER A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.**

Se puede multar al proveedor por el simple hecho de no comparecer a la audiencia.



cuando éste se encuentra debidamente notificado; por no haber acreditado su personalidad y por no dar cumplimiento al compromiso o convenio celebrado o aprobado ante PROFECO, esto dentro del plazo establecido. Todo esto se debe de dar después del apercibimiento correspondiente. Las multas que se imponen dentro de la etapa conciliatoria, según la Ley del consumidor pueden ser de una a doscientas veces el salario mínimo diario general vigente para el Distrito Federal, esto según la fracción I del artículo 25.

Es importante aclarar, que el receptor de quejas es quien apercibe al proveedor al momento de radicar la queja y que después de la primera audiencia de rendición de informe, corresponde al conciliador llevar a cabo los apercibimientos y la imposición de las multas. Pero si éste asunto no llegara a su conclusión y fuese turnado al área de resoluciones administrativas, el encargado de requerir, apercibir y sancionar, sería el abogado de resoluciones administrativas.

En el supuesto de que el consumidor no asistiera a la audiencia de conciliación, no obstante, de estar apercibido para el caso de no comparecer, se le tendrá por desistido de su reclamación, previniéndole que ya no podrá presentar nuevamente otra queja ante la PROFECO, por los mismos hechos y respecto del mismo proveedor, dejándole a salvo sus derechos para que los haga valer por la vía que mejor estime conveniente, aunque en la actualidad los conciliadores omiten el uso de las palabras teniéndose por desistido de su reclamación, todo esto para beneficio del consumidor.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Volviendo con los proveedores, en la mayoría de las veces los apercibimientos altos, hacen el milagro de que comparezcan los proveedores que no quisieron hacerlo en la primera

audiencia. El imponer una sanción económica exagerada, sin que exista una relación con la cuantía, además de que es posible recurrirla con éxito, podría además ser motivo de queja en contra del conciliador y en el peor de los casos (que además han existido), que demanden al conciliador por delitos tales como: abuso de autoridad, responsabilidad oficial, desvío de poder, tráfico de influencias, etc.

Específicamente los supuestos que se dan dentro de la audiencia de conciliación y mejor conocida como de rendición de informe son:

#### **4.1.2 CUANDO COMPARECEN LAS PARTES.**

##### **1. - Proveedor rinde informe. No acredita personalidad. Probabilidad de arreglo. Audiencia diferida.**

Es común que los proveedores o prestadores de servicio que no están constituidos legalmente como una empresa, o no están en regla con sus documentos de la negociación, envían al encargado del establecimiento a comparecer, quien a veces ni siquiera se identifica, pero que presenta el informe de ley el cual cuenta con todos los requisitos y manifiesta el nombre de la empresa o negocio, que están en la mejor disposición de solucionarle la queja a la parte consumidora y que solo necesitan un poco de tiempo para hacerlo. En estos casos queda a criterio del conciliador donde normalmente difiere la audiencia y apercibe al proveedor para el caso que en la próxima audiencia no comparezca, no acredite personalidad y no den cumplimiento al compromiso, se debe aplicarles una multa por cada evento y por separado. En esta audiencia se reserva la aplicación de la multa correspondiente por no acreditar personalidad.

Esta conducta del conciliador, es con el ánimo de beneficiar a la parte quejosa, se le da comparecencia bajo protesta de decir verdad al compareciente. El fundamento legal se encuentra en los artículos 109 y 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Art. 109 " Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta poder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial".

### **2. - Proveedor rinde informe suscrito por persona distinta.**

Es poco común que los proveedores comparezcan a la audiencia o mejor dicho, presenten y exhiban su informe de ley suscrito por persona distinta. Si se llega a dar sucede cuando existen varios representantes y la negociación presenta varias quejas en su contra en la PROFECO y esto lo hacen con la intención de tratar de cumplir con el trámite o con el requerimiento que le hizo la autoridad. En el caso de que no lo haga suyo dentro de su manifestación, el conciliador procede a multarlo con fundamento en el artículo 1º del Código Federal de Procedimientos Civiles, con relación a los artículos 13, 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y se difiere la audiencia. Este informe de ley es aceptado por el conciliador, siempre y cuando el que lo signa y el que hace suyo tienen facultades legales para hacerlo.

### **3. - Proveedor rinde informe sin suscribir.**

Es algo que nunca debiera de suceder pero se da aunque en menor proporción y es muy buena arma que tiene el conciliador para tratar de comprometer a la parte proveedora para que concilie a favor del consumidor.

En este caso el informe de ley no se encuentra firmado, su fundamento se encuentra en el artículo 1º del Código Federal de Procedimientos Civiles. Se tiene por no presentado porque no surte efectos contra terceros. Se difiere la audiencia.

#### 4. - Proveedor rinde informe y opone excepciones.

Es una situación que con frecuencia se da, sobre todo lo llevan a cabo los representantes legales de las empresas mas demandadas y lo hacen con la intención de fastidiar un poco al consumidor y al conciliador, aunque éste último tiene la opción de reservarse el derecho de acordar en ese momento. La incompetencia de la PROFECO es la excepción que mas hacen valer, pero el conciliador cuenta con un fundamento muy importante como es el artículo 329 del Código Federal de procedimientos Civiles para que se declare competente, así como los artículos 1, 2, 7, 24 y demás relativos de la ley del consumidor.

Así mismo las excepciones y defensas que hace valer el proveedor, se encuentran en el contenido del informe que presenta la parte proveedora, que como sabemos debe ser por escrito y por duplicado. La regla general es que el conciliador debe de acordarlas en esa audiencia, esto es con el fin que el representante de la parte proveedora no manifieste que se encuentra en estado de indefensión y pretenda actuar en contra del conciliador ante la contraloría.

En la práctica el conciliador se reserva de acordar en esa audiencia lo conducente, debido a que existe posibilidad de que las partes lleguen a un acuerdo conciliatorio y que no exista oposición por parte del representante legal de la parte promovente.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Artículo 329 del Código Federal de Procedimientos Civiles, párrafo primero. "La demanda deberá contestarse negándola, confesándola u oponiendo excepciones..."

#### **5.- Proveedor no rinde informe.**

Este supuesto se da con los proveedores con menor condición económica, son los que normalmente comparecen a esta primera audiencia como la he estado llamando de rendición de informe sin éste y esto se da por ignorancia de cómo elaborarlo o simplemente que deben de presentarlo, son personas con un nivel cultural bajo y por lo general son pequeños negocios como pueden ser talleres mecánicos, de hojalatería, de pintura, etc. En la práctica los conciliadores proceden a aplicarles la multa correspondiente, aunque en el multicitado artículo 112 de la Ley de la materia indique lo contrario. En este caso se difiere la audiencia. El artículo 112 habla de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda un informe, es decir una cosa o la otra, la cual se confunde o la confunden los conciliadores.

#### **4.1.3 NO COMPARECE EL CONSUMIDOR.**

##### **1.- Comparece el proveedor. Audiencia diferida.**

Cuando se da el caso que la parte consumidora, no acude a la audiencia de rendición de informe, el conciliador se muestra complaciente, toda vez que no obstante que el proveedor o su representante legal solicite su archivo del expediente por falta de interés jurídico, éste argumenta que no fue apercebida para tal situación por lo que se difiere la audiencia y hasta entonces se le apercibe para el caso de no comparecer.

Se levanta el acta haciendo constar que comparece la parte proveedora y quien exhibe por duplicado el informe solicitado por esta autoridad, el cual se agrega a los autos para los

efectos a que haya lugar y así mismo se manifiesta que no comparece la parte consumidora ni persona alguna que legalmente la represente, no obstante de encontrarse legalmente notificada tal y como se desprende en autos y se pasa a dictar el acuerdo en el que se tiene por presentado al proveedor y por exhibido y anexo a los autos el informe de ley, señalándose día y hora para la audiencia de conciliación, mandándose a notificar a la parte consumidora personalmente y apercibiéndola para el caso de no comparecer de tenerla por desistida de la reclamación, así como al proveedor en caso de incomparecencia se hará acreedor a una multa.

#### 4.1.4 NO COMPARECE EL PROVEEDOR.

##### 1.- Presenta el informe por oficialía de partes.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Al respecto existe una gran polémica, toda vez que el proveedor con que presente su informe de ley requerido por la PROFECO aun por oficialía de partes, está cumpliendo según la ley, ya que estamos en la primera audiencia llamada de conciliación y rendición de informe, esto según el artículo 112 de la ley de materia, donde en el primer párrafo dice:

"En caso de que el proveedor no, se presente a la audiencia o no rinda el informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia..."

Sin embargo, dentro del formato de queja que se utiliza en PROFECO para radicar la reclamación, menciona que el proveedor debe comparecer a la audiencia y además debe rendir un informe de ley relacionado con los hechos de la queja, de ahí que algunos conciliadores se atreven a multar al proveedor cuando no comparece a la audiencia de rendición de informe, aunque éste lo rinda por oficialía de partes. Se debe diferir la audiencia.

Si rinde el informe de ley la parte proveedora vía oficialía de partes de la delegación de

PROFECO, debe estar debidamente firmado por el interesado o su representante legal si se trata de persona física; si hablamos de una persona moral, el informe debe estar acompañado además de la firma del interesado o representante legal, del poder general notarial para pleitos y cobranzas o poder especial según sea el caso, con una copia fotostática debidamente cotejado con su original.

#### **4.1.5 NO COMPARECEN LAS PARTES.**

Sobre este supuesto por el momento, solo diremos que se trata de un supuesto que en raras ocasiones se presenta en la práctica y cuando llega a darse, el conciliador no puede hacer nada al respecto por solucionar el problema, solo procede a levantar el acta correspondiente, notificar nuevamente a las partes y en su caso multar al proveedor.

### **4.2. SUPUESTOS QUE SE DAN EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.**

#### **4.2.1 CUANDO COMPARECEN LAS PARTES.**

A continuación vamos a desarrollar los supuestos que se dan dentro de la audiencia de conciliación, en donde la mayoría de ellos, se dan también en la primera audiencia la cual hemos venido llamando de rendición de informe, esto es con el ánimo de no duplicar información y en donde la diferencia se da solo en el momento procesal.

#### **1. - Pláticas conciliatorias. Audiencia diferida.**

Dentro de la primera audiencia (de rendición de informe) se da cuando se presentan las partes el día y hora señalado, generalmente las partes acreditan su personalidad en términos de lo dispuesto por el artículo 109 de la ley de la materia, de no ser así y con el ánimo de no obstaculizar el procedimiento, se les da comparecencia bajo protesta de decir la verdad,

existiendo una clara posibilidad de encontrar solución a los hechos reclamados en la queja y se difiere con fundamento en el artículo 114 de la LFPC.

Este mismo supuesto se da en la segunda audiencia y subsecuentes llamadas de conciliación, donde las partes están en la mejor disposición de llegar a un arreglo conciliatorio. Lo anterior se encuentra contenido en sus manifestaciones, por tal motivo, estando de acuerdo el conciliador con lo solicitado por las partes, éste difiere la presente audiencia para un día y hora determinada y donde el consumidor y proveedor se dan por notificados.

## **2. - Con requerimiento al proveedor. Audiencia diferida.**

El conciliador después de acreditar las partes, luego de haber analizado el informe de ley presentado por la parte proveedora o proveedoras, así como de sus manifestaciones de las cuales se desprende que no existe la posibilidad de la conciliación, entonces el conciliador en turno hace valer la Ley Federal de Protección al Consumidor, fundamentalmente en los artículos 13 y 114, así como de los artículos 79 y 197 párrafo segundo del Código Federal de Procedimientos Civiles como ley supletoria, le requiere documentales al proveedor cuando de las constancias que obran en el expediente se puede observar que omitió entregar al consumidor, documentos que es su obligación entregar por disposición de la ley; ejemplo: la garantía, un presupuesto, factura, recibo, etc.; por regla general se solicitan en el término perentorio de tres días hábiles contados a partir del día siguiente de la actuación. Se requieren documentales especificándole la forma, modo y como debe de presentarlas, esto es con el afán de presionarlos y concilien, además se le apercibe con una multa por cada documental que no presente, los cuales deben de ser en original y copia para su cotejo, deben presentarse por escrito. Se pueden presentar vía oficialía de partes o directamente con el conciliador que las



solicitó, según el plazo y forma que se les dio. El apercibimiento es con fundamento en el artículo 25 fracción I, el cual ya conocemos su contenido en los capítulos anteriores.

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

Artículo 79 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

"Para conocer la verdad, puede el juzgador valerse de cualquier persona, sea parte o tercero, y de cualquier cosa o documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin mas limitaciones que las de que las pruebas estén reconocidas por la ley y tengan relación inmediata con los hechos controvertidos.

Los tribunales no tienen limites temporales para ordenar la aportación de las pruebas que juzguen indispensables para formar su convicción respecto del contenido de la litis, ni rigen para ellos las limitaciones y prohibiciones, en materia de prueba, establecidas en relación con las partes".

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

### **3.- Se ordena verificación y audiencia diferida.**

La verificación se puede dar y ordenar desde la primera audiencia, procede en los casos en que se llevan a cabo diligencias fuera de las oficinas de la Procuraduría por tener que realizar inspecciones oculares o por no ser correctos los datos proporcionados por el quejoso, por lo que se refiere al nombre o razón social o al domicilio, estos se fundamentan en términos de lo dispuesto por los artículos 96 y 98 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como el artículo 79 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria.

También se puede dar el caso que el proveedor o prestador de servicios manifieste que el bien se encuentra en buenas condiciones o que el servicio fue prestado basándose en lo contratado; entonces el conciliador ordena una verificación por conducto de un verificador adserito a esa delegación con su respectivo oficio para que se establezca en el lugar y realice una inspección ocular, presente su informe de lo observado ante el conciliador y basándose en eso, darle la razón a quien la tenga. Los verificadores no son peritos en la materia, son tan solo empleados de la Procuraduría, en algunos casos con una amplia experiencia en esta labor.

En cualquier momento procesal se puede llevar a cabo una verificación, siempre y cuando las partes lo soliciten y el conciliador esté de acuerdo en ordenarla.

Se puede llevar a cabo en la primera, segunda y tercera audiencia, citándose nuevamente a las partes para conocer el resultado de dicha diligencia.

Artículo 96 de la LIPC.

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

#### **4.- Se cita a un tercero. Audiencia diferida.**

Se da en los casos en que es imprescindible la presencia de una parte importante en el procedimiento, cuando de los hechos materia de la queja, las partes o el conciliador actuante estiman necesario la presencia de un tercero interesado quien puede aportar elementos

necesarios para el conocimiento de la verdad, se solicita su comparecencia con fundamento en los artículos 13, 111 y 112 de la LPPC. Así como el artículo 79 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria.

Si se le cita por primera vez, esto es en cualquier momento procesal, debe comparecer y rendir un informe sobre los hechos reclamados en la queja, corriéndole oportunamente traslado de la queja y documentos base de la acción. No se trata de testigo, sino que normalmente se trata de un segundo o tercer proveedor, ya que se puede citar a audiencia al vendedor, distribuidor, fabricante, etc.; dependiendo la materia de reclamación. Por ejemplo el consumidor interpone su queja en contra del vendedor, respecto a la compra de un televisor por defectos de fabricación, quien jurídicamente tiene la responsabilidad por la calidad del artículo es el fabricante porque existe o debe existir una póliza de garantía y no el vendedor; aunque el artículo 93 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, habla que al consumidor podrá presentar indistintamente su reclamación contra el vendedor o fabricante respectivamente.

#### **5.- Se someten las partes a un peritaje. Audiencia diferida.**

El peritaje es procedente cuando lo solicitan las partes en conflicto y es imprescindible el conocimiento de peritos sobre conocimientos teóricos o científicos.

Es lógico que pudiera existir diferencias o contradicciones entre las partes, sobre todo en la prestación de un servicio, pero la ley les da la opción junto con el conciliador para que designen a un perito en la materia por cada una de las partes y en caso de continuar la diferencia entre los peritajes, el conciliador en representación de la Procuraduría designe a un

tercer perito. Su fundamento legal se encuentra en el artículo 107 de la ley en cita. Obviamente se debe diferir la audiencia para continuar con el procedimiento.

Este punto es parecido al de la verificación y que acabamos de ver en el punto tres y se da cuando la parte proveedora manifiesta que cumplió con lo convenido u ofrecido en cuanto al bien o servicio y la parte consumidora manifiesta lo contrario; si el problema es un poquito complicado y se necesita de expertos en la materia, el conciliador invita a las partes a que presenten la prueba pericial.

Artículo 107 LFPC. "En caso de requerirse prueba pericial, el consumidor y el proveedor podrán designar a sus respectivos peritos, quienes no tendrán la obligación de presentarse a aceptar el cargo, solo de ratificar el dictamen al momento de su presentación, en caso de discrepancia en los peritajes de las partes la Procuraduría designará un perito tercero en discordia.

#### 6.- Celebran convenio. Audiencia diferida.

En este supuesto no hay tanto problema, toda vez que las partes han llegado a un acuerdo (celebran convenio) el cual debe ser por escrito, con todos los pormenores del contenido, debe ser aprobado por la Procuraduría por conducto del conciliador en turno. Se debe señalar día y hora para su cumplimiento, se cita nuevamente a las partes para que el proveedor acredite haber dado cumplimiento a su obligación y la parte consumidora lo manifieste. Esto es, después de que las partes hayan cumplido con todos los requisitos de identificación y acreditación. Además se apercibe al proveedor para el caso de no comparecer a la próxima audiencia y no acreditar el cumplimiento total del convenio, con una multa para cada evento y por separado, así también a la parte consumidora para el caso de no comparecer, se le dejarán

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

n salvo sus derechos por falta de interés jurídico para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses. Este supuesto puede darse en cualquiera de las audiencias, inclusive desde la primera de rendición de informe. Su fundamento legal, se encuentra en los artículos 13, 110, 114 y 115 párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 110 de la LFPC.

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

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

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

Artículo 115 párrafo segundo de la LFPC.

"...Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la Ley y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno".

#### **7. - No existe arreglo se someten las partes al arbitraje. Archivo general.**

La Ley Federal de Protección al Consumidor no especifica en que momento procesal se puede enviar el expediente al arbitraje y por consecuencia al archivo general de la institución, sin embargo ya queda a criterio del conciliador y de como se lleva a cabo o se desarrolla la primera audiencia de rendición de informe que estamos tratando. Afortunadamente son pocos los conciliadores que en la primera audiencia turnan el expediente al arbitraje, obviamente con

la aprobación de las partes. Turnan el expediente al área correspondiente (dirección de arbitraje) para que se inicie el procedimiento arbitral y el expediente al archivo general. Los conciliadores que lo hacen en la primera audiencia (enviar el expediente al arbitraje), están actuando contra los principios fundamentales de la Ley Federal de Protección al Consumidor y contra los objetivos de la PROFECO, al no estar cumpliendo o agotando el procedimiento conciliatorio previamente.

Procede generalmente cuando no obstante que el conciliador actuante los a exhortado a efecto de que diriman su controversia; para entonces se supone que ya agotó los medios y elementos que pudiera tener a su alcance para conseguir que las partes en conflicto llegaran a un arreglo, por lo que antes de dejar a salvo sus derechos, se les maneje la opción la posibilidad que se sometan al procedimiento arbitral, se les propone designen como árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor, en donde la PROFECO actuaría de manera imparcial. Según la ley se puede llevar a cabo el arbitraje en estricto derecho o en amigable composición. Su fundamento legal se encuentra en el artículo 116 de la LFPC.

Artículo 116 párrafo primero de la LFPC.

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

**8.- No existe arreglo entre las partes. Se dejan a salvo sus derechos. Archivo general.**

Aunque este supuesto y el anterior estén contemplados por la Ley y considerados por el conciliador, no es común que se den en la primera audiencia de conciliación y rendición de

informe, toda vez que por muchas diferencias que pudieran existir entre las partes, el conciliador no debe dejar a salvo sus derechos, ya que el procedimiento conciliatorio está iniciando. Como en todo existen sus excepciones y hay conciliadores que lo hacen.

Si el conciliador ha hecho todo lo jurídico y humanamente posible sin haber conseguido que las partes en conflicto llegaran a un acuerdo, se tiene por agotado el procedimiento conciliatorio administrativo y no obstante que en muchas ocasiones pudiera existir violaciones a la ley del consumidor o que se les propuso a las partes se sometan al arbitraje y no aceptan, el conciliador decide dejar a salvo sus derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, también puede ser a petición de parte. Esto se da con fundamento en el artículo 116 párrafo segundo de la ley del consumidor.

Cuando esto sucede en la práctica es porque el consumidor no cede o no pone de su parte para que se dé la conciliación, no acredita los extremos de su acción.

Artículo 116 párrafo segundo de LFPC.

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

**9.- No existe arreglo entre las partes, se inicia procedimiento por infracciones a la Ley.**

También este supuesto no es común que en la primera audiencia de conciliación se dé, esto es en la de rendición de informe, que se turnen los autos del expediente en cuestión al procedimiento por infracciones a la Ley, toda vez que hasta ese momento no se cuenta en el expediente con los elementos de convicción para que el abogado resolutor pueda sancionar al proveedor por posibles violaciones a la Ley del consumidor.

Hay abogados conciliadores que si lo hacen, que en la audiencia de rendición de informe turnan el expediente al área de resoluciones administrativas, específicamente cuando ya se conoce al proveedor; porque normalmente no comparece y cuando lo hace no concilia; porque no da cumplimiento a sus convenios o compromisos; porque no rinde informe o no acredita su personalidad; etc.; el fundamento legal está contenido en el artículo 123 de la LFPC., con relación al artículo 79 y 188 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

Ya para la segunda o tercera audiencia de conciliación y las partes no se ponen de acuerdo, el conciliador procede a dar por agotado el procedimiento conciliatorio y si existe presunción de que existen violaciones a algún precepto legal de la Ley del consumidor, se ordena se turnen los expedientes al área de resoluciones administrativas para que se inicie el procedimiento por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como los autos del expediente al archivo general.

Artículo 123 de la LFPC. Primer párrafo.

“Para la imposición de las sanciones a que se refiere esta Ley, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga.

En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga...”.

#### **10.- Se interpone recurso de revisión. Audiencia diferida.**

Es presentado normalmente por la parte proveedora por producto de sus representantes o apoderados legales. Puede ir contenido dentro del informe de ley que rinden ante la Procuraduría. Debe ser notificado de todos y cada uno de los puntos en la manifestación que



haga el representante; no obstaculiza el procedimiento conciliatorio solo en ocasiones lo dilata. El conciliador ordena se forme un expedientillo. Después de haber recibido el recurso de revisión lo turna al área de asuntos jurídicos para que lo resuelvan de preferencia antes de la próxima fecha de audiencia para no caer en el juego del proveedor y dilate el procedimiento. Su fundamento legal se encuentra contenido en los artículos 135 y 136 de la LFPC. No es un recurso que pueda hacer valer exclusivamente la parte proveedora, sino también la parte consumidora cuando la inconformidad vaya en contra de las actuaciones de la Procuraduría.

**Artículo 135 LFPC.**

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

**11.- Se presume algún ilícito penal. Audiencia diferida.**

Para este supuesto es importante el criterio del conciliador, quien después de analizar los elementos que existen en el expediente, mas el contenido del informe de ley presentado por el proveedor, así como de las manifestaciones de las partes, ordena que se forme un expedientillo y se turne al área de asuntos jurídicos de la misma PROFECO para que se determine la existencia del ilícito penal y en su oportunidad formule la denuncia correspondiente ante la autoridad competente. Es necesario aclarar como en los anteriores casos no obstaculiza el procedimiento conciliatorio.

En la práctica para este caso, solo se da asesoría jurídica a la parte quejosa, cuando se presume que de los hechos reclamados en la queja, pueden existir elementos constitutivos de delito y se les indica ante la instancia que deben acudir.

Independientemente del ilícito penal que pudiera existir, se continúa con el procedimiento conciliatorio difiriendo la audiencia para un día y hora determinada.

El fundamento para este supuesto se encuentra en los artículos 24 fracción XVII Y 76 de la LFPC.

Artículo 24 fracción XVII de la LFPC.

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

### **12.- Incumplimiento de convenio. Inicia procedimiento por infracciones a la Ley del consumidor.**

Este supuesto se da después de que en la audiencia anterior se llevó a cabo la firma de un convenio y se programó esta audiencia para cumplimiento del mismo, pero resulta que el proveedor no cumplió o no va a cumplir en ese momento. El conciliador toma en cuenta el antecedente con que cuenta el proveedor para imponerle la multa por su incumplimiento de convenio y turna el expediente al área de resoluciones administrativas para que inicie el procedimiento por infracciones a la Ley. En ese momento se le notifica a las partes. Esa acción toma el conciliador cuando el proveedor solo se limita a firmar convenios ante PROFECO pero no los cumple a menos en su oportunidad.

### **13.- Se concede prórroga de convenio al proveedor. Audiencia diferida.**

Este supuesto puede aplicarse en la segunda o tercera audiencia de conciliación y se le agrega la frase de cumplimiento de convenio. Pudiera darse el caso que el proveedor no cumpla total o parcialmente con el convenio, entonces solicita una prórroga la cual el conciliador se la puede dar, siempre y cuando esté de acuerdo el consumidor, para ello se da nueva fecha de audiencia y el conciliador se reserva el derecho de aplicarle la medida de apremio por su incumplimiento.

#### **14.- Celebran convenio con cumplimiento inmediato.**

A simple vista resulta difícil creer que esta figura jurídica se lleve a cabo en la audiencia de conciliación y rendición de informe, sin embargo es posible que se dé, sobre todo cuando el monto de lo reclamado es poco, para ello el conciliador ordena se turnen los presentes autos al archivo general de la institución como asunto total y definitivamente concluido.

Sin embargo es común que las partes consumidoras y proveedoras dentro de la segunda o tercera audiencia de conciliación lleguen a un arreglo satisfactorio, lleguen a un convenio de cumplimiento inmediato, el cual es aprobado por la Procuraduría. Aquí el conciliador da por terminado el procedimiento conciliatorio y ordena el archivo general del expediente.

#### **15.- Cumplimiento total de convenio. Archivo General.**

Este supuesto por obvias razones, se da única y exclusivamente en la audiencia de conciliación y cumplimiento de convenio, sin que exista tanto problema, ya que las partes comparecen a la audiencia correspondiente y le manifiestan al conciliador que se ha cumplido con todos y cada uno de los puntos del convenio, razón por la cual solicitan a la Procuraduría

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

se archive el presente expediente como asunto total y definitivamente concluido, acordando de conformidad tal petición el conciliador en turno.

**16.- Comparece el proveedor en oficina diversa y propone solución.**

Esto es cuando el proveedor de manera personal o por conducto de su representante o apoderado legal por su comodidad, economía o tiempo, acude a otra delegación de PROFECO distinta a donde se va a llevar a cabo su audiencia de conciliación y por medio de un conciliador adscrito a esa delegación a la que acudió, se pone en contacto vía telefónica con el otro conciliador, para que se le consulte si es posible que comparezca el proveedor por esa vía y bajo esas circunstancias, aunque el artículo 111 de la LFPC, considera este tipo de conciliación, queda a criterio del conciliador responsable del asunto de aceptar o rechazar tal comparecencia o de recibir el informe de ley. Este criterio es tomado por el conciliador, dependiendo del antecedente que tenga el proveedor en cuanto al cumplimiento de sus compromisos o convenios de sus consumidores ante PROFECO es la respuesta que va a obtener.

Si el proveedor solicitante obtiene luz verde, el conciliador de la delegación de PROFECO donde está compareciendo debe levantar la actuación normal con la identificación y acreditación del proveedor, sus manifestaciones y su compromiso. Todo lo actuado en esa delegación debe ser enviado en original a la delegación donde debería de haberse llevado la conciliación para que sean agregados al expediente.

**17.- Comparece el proveedor en oficina diversa y no propone solución.**

Este caso es parecido al punto anterior, solo que aquí el proveedor no ofrece alternativa de solución. Por tal motivo se le tiene por no comparecido y que no rinde el informe aunque lo haya presentado en la otra delegación, se le multa por ello en base a su apercibimiento y se le da nueva fecha de audiencia de conciliación.

#### **4.2.2 NO COMPARECE EL CONSUMIDOR.**

##### **1.- Audiencia diferida a petición del proveedor.**

Así como existen proveedores de muy mala fe, existen también de buena fe, este supuesto se da cuando en una segunda audiencia de conciliación no comparece el consumidor, para ello lo justo, lo legal que debiera hacer el conciliador, es enviar el expediente al archivo general por falta de interés jurídico y además porque normalmente está apercibido para el caso de no comparecer, pero si el proveedor solicita se diferida la audiencia y se cite nuevamente al consumidor, por lo general el conciliador acuerda de conformidad tal solicitud.

##### **2.- No existe constancia de notificación. Nueva fecha de audiencia.**

Si llegado el momento de la audiencia y no existe constancia de notificación en poder del conciliador o expediente, éste no puede hacer efectivo el apercibimiento al consumidor para el caso de no comparecer, toda vez que no le consta que haya sido notificado legalmente. Se difiere la audiencia y se manda a notificar nuevamente a la parte consumidora.

##### **3.- Domicilio razonado. Se turna expediente al archivo provisional.**

Después de que el conciliador tiene en su poder la cédula de notificación del consumidor, la cual se encuentra razonada, esto es que no se notificó debidamente al consumidor, que puede ser porque su domicilio está incompleto, no existe, etc., para ello el

conciliador turna el expediente al archivo provisional por un tiempo que considere necesario, que normalmente se hace por 30 días naturales, para el caso que la parte consumidora promueve y de no hacerlo durante este plazo, se enviarán los autos al archivo general.

#### **4.- No comparece el consumidor. Se turna expediente al archivo general.**

Para el caso de que la parte consumidora no acuda a la audiencia de conciliación estando debidamente notificada, el conciliador ya sea por iniciativa propia o a petición del proveedor procede hacer efectivo el apercibimiento, turnado el expediente al archivo general. Este supuesto solo se da en la audiencia de conciliación.

#### **5.- Desistimiento por oficialía de partes.**

Se lleva a cabo cuando las partes antes del día y hora señalado para la audiencia de ley, que puede ser de rendición de informe o conciliación llegan a un acuerdo se ve reflejado por medio de un desistimiento firmado por la parte consumidora, siendo presentado por oficialía de partes de la delegación, ya sea por la parte consumidora o incluso por el proveedor. El conciliador levanta su acuerdo y turno el expediente al archivo general como asunto total y definitivamente concluido.

#### **6.- Si comparece proveedor, manifiesta satisfacción de queja.**

Se puede manejar bajo dos supuestos.

1º Si el proveedor exhibe constancia donde acredite que efectivamente a dado solución a la queja como puede ser un desistimiento.

2º Cuando comparece el proveedor y solo se trata de su dicho, entonces el conciliador en turno puede constatarlo, esto es, se pone en contacto vía telefónica con la parte consumidora y

en caso de ser cierto lo manifestado por el proveedor, se turnan los autos al archivo general.

Aunque el proveedor ya haya dado cumplimiento a la reclamación del consumidor, es común que trata de estar presente o comparecer a la audiencia, para evitar algún posible error y el conciliador lo pueda multar.

#### **4.2.3 NO COMPARECE EL PROVEEDOR.**

##### **1.- Multa y nueva fecha de audiencia.**

Es la figura jurídica que se da con mas frecuencia dentro de la audiencia de rendición de informe por lo que el conciliador después de analizar que el proveedor fue notificado y aplazado conforme a derecho, procede a imponer la multa por desacato y se le emplaza nuevamente por lo que se le da nueva fecha de audiencia.

Cuando la parte proveedora no comparece a la audiencia de conciliación y rendición de informe, de igual forma se hace constar en el acta que comparece la parte consumidora y por no presentada la parte proveedora ni persona física alguna que legalmente la represente, no obstante de encontrarse notificada y apercibida como consta en autos; sin que exista constancia alguna en la hora de la presente actuación de que se haya rendido el informe de ley, se dicta el acuerdo en el que se tiene por presentado al compareciente y por no comparecida la parte proveedora y apercibida de multa para el caso de no exhibir el informe de ley, por su desacato se le hace efectivo el apercibimiento, imponiéndole la multa correspondiente con fundamento en el artículo 25 frac. I de la Ley del consumidor, señalándose día y hora para la audiencia de conciliación y se ordena se mande a notificar a la parte proveedora y

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

apercibiéndola con una multa para el caso de no comparecer, así como al consumidor se le tendría como desistido de su reclamación.

Lo anterior es con relación a la primera audiencia llamada de conciliación y rendición de informe, para el caso de la segunda o tercera audiencia de conciliación, el conciliador después de constatar con la cédula de notificación que el proveedor a sido legalmente notificado, procede a imponer la multa correspondiente por el desacato a la autoridad y a dar día y hora para la próxima fecha de audiencia.

### **2.- No existe constancia de notificación, Nueva fecha de audiencia.**

Con frecuencia el conciliador se encuentra con este problema, ya que al momento de la audiencia no existe en el expediente ni en su poder, la cédula de notificación que acredite que el proveedor tiene conocimiento de la reclamación; las causas son diversas, pero más adelante ampliaremos este comentario, solo diré que el conciliador no puede hacer más en ese momento que dar nueva fecha de audiencia y emplazar nuevamente al proveedor; no puede multar, solo le queda escuchar los malos comentarios de una parte consumidora muy molesta porque se le está haciendo perder su tiempo.

### **3.- Domicilio razonado se ordena verificación. Nueva fecha de audiencia.**

Otra razón por la cual el proveedor no comparezca a la audiencia, puede ser porque nunca se le notificó, debido a que no se pudo localizar su domicilio que es el mismo que proporcionó el consumidor o no fue el correcto; así lo manifiesta el notificador por escrito al conciliador, quien con el consentimiento de la parte consumidora, ordena para su seguridad de esta última que el notificador cumpla con su trabajo, lo acompañe personalmente para



localizar tal domicilio y así poder llevar a cabo la notificación, para este caso se da nueva fecha de audiencia.

#### **4.- Domicilio razonado se dejan a salvo los derechos.**

Este tipo de supuesto es muy difícil que se dé dentro de la práctica, sin embargo jurídicamente es posible, ya que al no comparecer la parte proveedora el conciliador no lo puede multar, debido a que la notificación se encuentra razonada. Solo se levanta el acta correspondiente de conciliación y se dejan a salvo los derechos de la parte consumidora para que los haga valer en la vía y forma que mejor convengan a sus intereses, esto puede ser a petición de parte o por decisión propia del conciliador ya que no se puede continuar con el procedimiento conciliatorio.

Para la primera audiencia no debe aplicarse este supuesto, ya que se atentaría contra el propósito de la Procuraduría y estaría el conciliador actuando contra la ética del empleado de PROFECO.

#### **5.- A petición del consumidor. Multa. Audiencia diferida.**

Después de que al proveedor se le a estado citando para audiencia en varias ocasiones y no a comparecido, no obstante que se le a emplazado conforme a derecho y multado en todas las ocasiones, aparece el consumidor para solicitarle al conciliador que le aplique la multa correspondiente y que lo vuelva a citar, tal vez porque tiene una leve posibilidad de que acuda, tal vez porque se le hace difícil acudir ante otra instancia o porque quiere que se le sign perjudicando con las multas. Para este caso el conciliador ya no le ve caso continuar con el procedimiento y solo lo hace por complacer al consumidor.

#### 6.- Citación de un tercero. Audiencia diferida.

En este supuesto el consumidor está acudiendo a la audiencia y el proveedor no. Pero después de conocer el contenido de la reclamación, manifestaciones de la parte quejosa y hasta en algunos casos del contenido del informe de ley, el conciliador en turno puede mandar a citar a un tercero que por lo general es otro proveedor o prestador de servicios quien es realmente quien tiene la obligación de satisfacer la reclamación.

#### 4.2.4 NO COMPARECEN LAS PARTES.

##### 1.- Multa al proveedor y nueva fecha de audiencia.

En este supuesto se supone que el proveedor está notificando conforme a derecho, por tal motivo se le aplica la multa correspondiente y se señala nueva fecha de audiencia con apercibimiento. En el caso del consumidor como se trata de la primera audiencia no pasa nada, solamente que se le apercibe para el caso de que en la próxima audiencia no comparezca, se le dejan a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses.

El conciliador adscrito a la Procuraduría levanta el acta, haciendo constar que no comparecen las partes no obstante de encontrarse debidamente notificados como consta en autos, haciendo constatar de que se rindió o no el informe y pasando a dictar su acuerdo en el que manifiesta que se hace efectivo el medio de apremio con que fue apercibido el proveedor, por no comparecer o no rendir el informe de ley, mandando a citar a las partes personalmente para el día y hora que se señala para la audiencia de conciliación, apercibiéndolos para el caso de no comparecer; a la parte proveedora con una multa con fundamento en el artículo 25 frac.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

I de la ley de la materia, y a la parte consumidora por tenerla por desistida de su reclamación y se dejan a salvo sus derechos.

Para el caso de la audiencia de conciliación si no comparecen las partes; al proveedor se le vuelve a multar por su desacato con previo apercibimiento y al consumidor se le dejan a salvo sus derechos por falta de interés jurídico.

### **2.- Desistimiento por oficialía de partes. Se turna expediente al archivo general.**

Cuando el desistimiento es presentado por cualquiera de las dos partes (consumidor o proveedor) vía oficialía de partes, ya no es necesario que las partes comparezcan, ya que el conciliador después de verificarlo y si cumple con todos los requisitos, los acuerda de conformidad y ordena se turne el expediente al archivo general de la institución como asunto totalmente concluido.

### **3.- No existe constancia de notificación. Nueva fecha de audiencia.**

Al no existir constancia de notificación en poder del conciliador a su alcance, éste no puede hacer efectivos los apercibimientos a las partes, toda vez que no le consta que hayan sido notificados. Se pudiera dar el caso que estuvieran notificados legalmente las partes, pero si no se encuentra la cédula de notificación en poder del conciliador no puede sancionar.

### **4.- Multa al proveedor. Efectivo apercibimiento al consumidor.**

Al no comparecer las partes consumidor y proveedor a la audiencia correspondiente, el conciliador teniendo en su poder la o las cédulas de notificación con la cual comprueba que las partes están legalmente notificadas, procede a hacer efectivo los apercibimientos

correspondientes, a la parte proveedora con una multa por su desacato a la autoridad y a la parte consumidora se le dejan a salvo sus derechos para que los pueda hacer valer por otra vía y se turnan los autos o expediente al archivo general por su falta de interés jurídico. Este supuesto no es posible que se de en la primera audiencia.

Su fundamento legal lo encontramos en el artículo 25 frac. I y artículo 112 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### **5.- Domicilios razonados. Turnar expediente al archivo provisional.**

En muy pocos casos llega a darse este tipo de supuesto, toda vez que es difícil que los domicilios de ambas partes no sean correctos o simplemente no existan que pueden ser las razones bajo las cuales el notificador razone las cédulas de notificación. Para este caso al conciliador la única opción que le queda y que hace válida, es turnar el expediente al archivo provisional por un plazo de 30 días naturales y en caso de que en este plazo no exista promoción alguna por parte del consumidor, turnará el expediente al archivo general.

#### **4.3.- LA PROBLEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ADMINISTRATIVO.**

Al respecto diré que son varios y diversos y que me constan en lo personal, toda vez que por un tiempo considerable presté mis servicios como abogado receptor de quejas en la subdelegación de PROFECO Venustiano Carranza-Iztacalco. Procederé a enumerarlos de acuerdo a importancia.

1.- Muy a menudo nos encontramos con lagunas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, dificultándose el trámite del Procedimiento Conciliatorio Administrativo, por tal motivo se termina aplicando desde luego leyes supletorias al caso concreto y no obstante de

ello lo que se hace por regla general, es aplicar la ley de acuerdo a criterios del servidor público, olvidándose que la ley es objetiva y que ésta no puede interpretarse de manera subjetiva, haciendo con esto que se presenten con frecuencia confusiones que entorpecen nuestro procedimiento y que lejos de ser un juicio sumario, se convierte en una instancia que ofrece muchos obstáculos y pérdida de tiempo desde la misma asesoría jurídica que inicialmente se le da al quejoso; la manera de levantar las quejas, la forma de notificar, en como acreditar a las partes, en como celebrar compromisos o convenios cuando los comparecientes no están facultados para ello. En cuanto a la imposición de los medios de apremio, en cuanto a la negativa de la autoridad a proceder a la clausuras de los negocios cuando así lo ameriten, etc.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Un claro ejemplo de esto, es cuando un consumidor contrató con un prestador de servicios la reparación de un televisor; cuando acude a la PROFECO antes de contratar, las recomendaciones son que contrate con un prestador de servicios donde su taller se encuentre en un lugar fijo, que su compromiso sea por escrito y que le expida una garantía por mucho tiempo y por escrito, que compare precios y quien le de la garantía mas amplia que con ese contrato. Desafortunadamente cuando el consumidor acude a la Procuraduría, es porque ya tiene el problema encima y la pregunta que le hacen siempre al funcionario es, según la Ley del consumidor, ¿qué plazo en la garantía me debe dar el proveedor? respuesta que el receptor de quejas o conciliador no puede contestar con precisión, toda vez que la Ley Federal de Protección al Consumidor no lo establece con exactitud, solo menciona que el proveedor está obligado a extender una garantía por escrito, pero no menciona el plazo mínimo que debe contener.

2.- Otro de los problemas graves que existe para que el procedimiento conciliatorio no

funcione adecuadamente, es la mala designación de los funcionarios de PROFECO esto a nivel jefatura y que es una facultad como ya vimos del Procurador de la PROFECO.

Primeró que nada desde la misma designación del Procurador, ya que como se trata de un puesto político, pues quien ocupa este cargo es político y no persona que tenga los conocimientos o experiencia en la impartición de justicia y este mal se sigue dando con los subprocuradores, directores, delegados, jefes de departamento, etc. aunque como en todo existen sus excepciones.

Específicamente hablaré de la delegación V. Carranza-Iztacalco, donde han llegado delegados solo de paso y cuando ya medio aprendieron los sustituyen por otros que van a empezar a conocer la institución. Yo estuve bajo las órdenes de un delegado que yo sepa, no tenía ninguna profesión y sin embargo resulta ser una persona supuestamente estricta pero sin conocimiento de su función, de su labor y de su encargo.

Al igual que el delegado, el jefe de departamento de servicios al consumidor que han laborado en esta institución, resulta también que son personas de la entera confianza del Procurador, que no cuentan con la experiencia y conocimientos de su función; lo peor de esto es que actúen de manera prepotente y arbitraria, ocasionando con su actitud y comportamiento que el conciliador o PROFECO no cumplan con sus objetivos.

Siendo que la falta de experiencia y conocimientos en los jefes, llámese Delegado o jefe de departamento de servicios al consumidor, a ocasionado entre otras cosas que no se aplique la Ley del consumidor en estricto derecho y los proveedores dolosos, maliciosos y abusivos continúen haciendo de las suyas. Un ejemplo de ello tenemos de que la Ley establece que cuando sus preceptos legales sean violados de manera continua y frecuentemente, la

PROFECO puede llevar a cabo la imposición de multas, las cuales si se realizan es gracias a los conciliadores conscientes de su cargo, pero si lo que no pueden hacer y que quisieran con mucho gusto es la clausura de los grandes negocios económicamente hablando, porque necesitan la aprobación de los jefes que nunca se da, pero con los comercios modestos se ensañan.

3.- Otro punto que considero que le ocasiona problemas al procedimiento conciliatorio, es la inexistencia de convenios de colaboración con otras dependencias de gobierno, con organizaciones no gubernamentales y hasta con grupos de consumidores y proveedores, no obstante que la Ley de Protección al Consumidor lo contempla. Considero que es muy importante en esta función la colaboración de terceros como la explicaré en su oportunidad.

4.- Las políticas implantadas por oficinas centrales a sus delegaciones, son otro problema para el procedimiento conciliatorio que se lleva a cabo en la PROFECO. Las directrices y criterios bajo los cuales se trabaja dentro de una delegación, son marcadas desde las oficinas centrales donde por cierto no son atinadas, toda vez que en lugar de mejorar en la solución de los problemas que se ventilan en la institución ocasionan mas tardanzas. Este punto es consecuencia del primero.

Es bueno que mes con mes se soliciten informes sobre los resultados obtenidos en cuanto a la efectividad, pero no es correcto que requieran un mínimo de 90% de efectividad los cuales resulta difícil obtener por lo siguiente:

Dentro de sus políticas manejan que se reciban quejas aún improcedentes y que el proveedor si así lo considera pertinente que se excepcione en el momento procesal oportuno y

hasta entonces PROFECO dejaría de conocer al respecto. Este tipo de asuntos ocasionan que la efectividad de resultados baje y por consecuencia el porcentaje sea menor al que le solicitan a la delegación, esto ocasiona que exista presión hacia los conciliadores, que dejen a un lado su moral, sus principios y su objetivos como representantes de los consumidores y lo que busquen sea obtener un buen porcentaje en su informe y a como sea buscar sacar los desistimientos y convenios, aunque no sean favorables a los consumidores. Ya no piensan en los intereses y derechos del consumidor sino que en el informe que deben entregar con buenos resultados.

Piden que por lo menos el 90% de las quejas que diariamente ingresan a la delegación de PROFECO sean conciliadas vía telefónica lo que resulta difícil en la práctica y les diré porque. Para empezar no todos los proveedores expiden notas de compra o de servicio y quienes lo hacen no cuentan con número telefónico, además réstele quienes no quieren conciliar por esta vía y quienes lo hacen no cumplen con su compromiso. Pero lo mas grave aún, es que uno de los delegados que estuvo en PROFECO delegación Venustiano Carranza-Iztacalco me llegó a ordenar que el proveedor que no cumpliera con su compromiso realizado vía telefónica debería de multarlo por su incumplimiento, por supuesto me opuse y le comenté que lo podía hacer en su nombre pero que yo no firmaría y que solo él lo debería de hacer, lo cual con el tiempo desistió de darme esa orden por lo menos a mí.

5.- La falta de motivación con incentivos a los trabajadores de PROFECO, es otro de los problemas que ocasiona que no se obtengan los resultados que se debiera, ya que el servidor público trata solo de cumplir con su horario o trabajo, no le pone el extra, no trata de mejorar su trabajo día a día, hacen el comentario de que ellos hacen como que me pagan y yo lingo



como que trabajo. Afortunadamente existen excepciones, personas con buenos principios y que traen bien puesta la camiseta de PROFECO. No hay ascensos de puesto, no hay promociones de personal, no hay premios, etc.

Durante el tiempo que estuve laborando en esa institución, nunca hubo un incentivo de cualquier índole, un premio, un reconocimiento público, etc., al contrario los jefes llegan muy prepotentes, tratan a sus subordinados como si fueran objetos, no los tratan como profesionistas, como personas que por su experiencia en la PROFECO y principios le han dado un gran prestigio a la institución, siendo una de las mejores dependencias sociales del gobierno, en donde por lo menos en el área donde estuve, no existía la corrupción, no obstante que los sueldos son muy bajos.

#### **4.4 CRÍTICAS Y SUGERENCIAS AL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ADMINISTRATIVO.**

Así como en el punto anterior hice mención de los puntos que ocasionan problemas al Procedimiento Conciliatorio Administrativo (la crítica), en éste punto haré mención de lo que se puede hacer para mejorar todavía más la eficacia del Procedimiento que se lleva a cabo en la Procuraduría Federal del Consumidor (sugerencia) y con ello cumplir cada día mejor con los objetivos de la Procuraduría.

Haré mención de los puntos más necesarios e indispensables para mejorar más el procedimiento, el cual ya lo es gracias a los receptores de quejas y conciliadores que traen bien puesta la camiseta de PROFECO.

1º- Reformar y agregar preceptos concretos y actuales a la Ley Federal de Protección al Consumidor, de tal manera que efectivamente sea un instrumento útil en las relaciones de consumo entre las partes consumidor y proveedor y con ello se cumpla cabalmente con los principios de justicia y equidad señalados en el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que en muchas ocasiones podemos apreciar en su contenido como en la práctica, que al parecer respondiera a los intereses de los grandes monopolios de los proveedores en razón de los intereses creados con la autoridad, viciando con ello la aplicación de la Ley por ende el buen desarrollo del procedimiento; por lo que se hace indispensable una revisión exhaustiva de nuestro ordenamiento legal en todos sus rubros a manera de encontrarse con un medio o Ley acorde a las necesidades de consumo de una época moderna invadida por tecnologías de punta que deben ser reguladas por una ley que responda a nuestro tiempo.

Dentro de estas reformas considero que se le debe dar mas imperio a la Procuraduría Federal del Consumidor para que haga o pueda hacer cumplir sus determinaciones.

En varias ocasiones se les ha hecho llegar propuestas a los jefes de departamento o al mismo delegado para que las haga llegar al Procurador, con la única intención de mejorar en los principios básicos de la Ley, pero al parecer fueron depositados en un saco roto y nunca recibimos respuesta o resultados favorables.

Pudieramos hacer un gran listado de todos los preceptos legales de la Ley del consumidor que pudieran ser reformados, pero por el momento no es posible, toda vez que nos desviaríamos del tema el cual no es el que estamos tratando, pero serian mas tales reformas a lo relacionado al Procedimiento Conciliatorio Administrativo en PROFECO.

Un ejemplo es el contenido mismo del artículo 2º de la LFPIC, el cual en su oportunidad ya analizamos y que lo volveremos hacer para poder fundamentar nuestro comentario.

El artículo en cuestión en su fracción I dice:

"...Consumidor: la persona física o moral que adquiere, reniza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiriera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción; transformación comercialización o prestación de servicios a terceros..."

En términos generales creo que el concepto de consumidor es claro, aunque yo agregaría un apartado donde incluiría a los proveedores o prestadores de servicio de condición económica baja, a los negocios o talleres muy pequeños como consumidores cuando tengan una queja en contra de grandes negocios. Ejemplo un radiotécnico o mecánico que la refacciones que adquirió en una gran empresa le salieron defectuosas y que según la ley del consumidor su reclamación sería improcedente en PROFECO, toda vez que no tienen la característica de ser destinatarios finales y por ello tienen la calidad de proveedores también.

Por otro lado la fracción II de éste mismo ordenamiento establece:

"...Proveedor: la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios..."

Yo siento que en el concepto de proveedor es muy general, se debe hacer un tipo de clasificación dependiendo la capacidad económica de cada proveedor porque no se debe considerar igual a un simple taller de radio y televisión que preste sus servicios técnicos que por ejemplo a una General Motors, que fabrica automóviles.

2º- Considero que es muy importante la designación de los funcionarios en la Procuraduría Federal del Consumidor, sobre todo a nivel de Jefatura, ya que como en una embarcación, si

quien conduce el timón como es el capitán, es una persona muy capacitada con una basta experiencia en el ramo seguramente llegará a buen puerto sin novedad alguna; pero si quien lo conduce es una persona inexperta sin conocimientos en la materia, que va adquiriendo conocimientos sobre la marcha pues que destino nos puede esperar. Lo bueno es que cuenta con una base sólida de servidores o funcionarios públicos que cuentan afortunadamente con una basta experiencia en sus cargos. La designación correcta sería que entre los funcionarios que se encuentran laborando en la institución por muchos años y que cuentan ya con la experiencia y conocimientos suficientes, se les diera oportunidad para ocupar estos puestos a nivel jefatura, esto sería lo mas correcto, adecuado y justo.

3º- Para una mejor eficacia de la Procuraduría, es necesario llevar a cabo la celebración de convenios de colaboración entre otras con las dependencias de gobierno, con organizaciones no gubernamentales, con organizaciones políticas, etc.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con frecuencia en la práctica se da, que muchos proveedores se viven engañando a la población consumidora, están ofreciendo servicios que no realizan y además de ello, se encuentran funcionando no en lugares establecidos, sino que hoy están aquí mañana por allá, luego que mas allá y finalmente no se les puede localizar; esto por consecuencia se trata de negocios no dados de alta legalmente para que funcionen; pero sería contraria la cosa si se tuvieran acuerdos de colaboración entre otras dependencias como el Ministerio Público por lo que respecta al engaño o al posible fraude; con el Instituto Federal Electoral para poder localizar su domicilio particular del proveedor si es persona física y si no del responsable de la sociedad; con la Secretaría de Hacienda para conocer la situación del negocio o establecimiento desde el punto de vista hacendario, etc.

4º- Ciento que los lineamientos, criterios y programas a seguir dentro del Procedimiento Conciliatorio Administrativo, son impuestos de manera caprichosa que en teoría aparentan ser los mejores, pero que en la práctica desafortunadamente no lo son, debido a que quien los impone o estructura, es gente que no tiene la experiencia en la práctica y en lugar de mejorar en el funcionamiento y resultados, complican el desarrollo del procedimiento; lo más adecuado para mejorarlo es que se pidan opiniones, sugerencias, etc. con los mismos funcionarios que son las personas que han vivido y siguen viviendo los problemas de manera directa.

5º- Últimamente se ha venido manejando y se ha venido dando acciones exageradamente estrictas sobre todo por el delegado actual, buscando que la PROFECO funcione como lo hacen las empresas privadas en todos los aspectos, en donde son muy estrictos los jefes en todos los aspectos y se ha hecho en cuanto a la carga de trabajo, no así en formas de motivar al personal para que rinda mejor, para que día a día mejore su trabajo, se esfuerce en superarse, etc., no ha habido ni hay incentivos que ocasionen o provoquen la superación del personal, donde exista la lucha sana entre los trabajadores por buscar un mejor puesto, no hay premio al esfuerzo, a la puntualidad, etc.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CONCLUSIONES.

**PRIMERA.-** Podemos observar a través de la historia, la existencia de Instituciones que se preocupaban por resolver los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores, mismos que tenían lugar en relación a las actividades comerciales suscitadas entre ellos. En sus orígenes mas remotos, el comercio se a regido por la costumbre.

**SEGUNDA.-** Como antecedente remoto de las instituciones protectoras del consumidor en sus relaciones de consumo, se encuentra el Ombudsman de los paises escandinavos.

**TERCERA.-** En México la institución protectora de los consumidores, es la Procuraduría Federal del Consumidor, misma que entró en función el 5 de febrero de 1976.

**CUARTA.-** Aparece entonces la Ley Federal de Protección al Consumidor, destinada a regular las relaciones comerciales a fin de armonizarlas y evitar abusos entre los que compran y los que venden bienes y servicios.

**QUINTA.-** La Ley Federal de Protección al Consumidor, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de diciembre de 1975, misma que fue abrogada por la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual se publicó en el mismo medio el día 27 de diciembre de 1992, entrando en vigor al día siguiente, siendo esta última la que estudiamos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**SEXTA.-** Se define a la Ley Federal de Protección al Consumidor, como un conjunto de normas bilaterales externas y heterónomas que tienden a regular las relaciones comerciales y de prestación de servicios, entre consumidores y proveedores de bienes y de servicios.

**SÉPTIMA.-** Sus bases legales se encuentran en los artículos 28 y 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**OCTAVA.-** El objetivo principal de esta Ley, es promover y proteger los derechos del consumidor.

**NOVENA.-** Son los principios básicos en las relaciones de consumo: la protección de la vida, salud y seguridad del consumidor; la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios; la información adecuada y clara; la efectiva prevención y reparación de daños; el acceso a los órganos administrativos; el otorgamiento de facilidades a los consumidores; la protección a la publicidad engañosa y abusiva; y la efectiva protección al consumidor en sus transacciones realizadas.

**DÉCIMA.-** Son los derechos básicos del consumidor, que se atente contra su libertad, seguridad o integridad personal; a exigir notas, facturas, recibos o comprobantes; la denuncia de violaciones a la Ley; la información y publicidad debe ser veraz y comprobable; en productos nocivos se debe expedir un instructivo; no se puede negar la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios; derecho a gozar los beneficios o las promociones y ofertas; cuando la operación se realiza fuera del local comercial, se podrá rescindir la operación dentro de los cinco días hábiles; en los establecimientos se deben exhibir al público

precios y tarifas; no debe haber preferencia o discriminación; para el consumidor discapacitado no debe haber cuotas o tarifas adicionales; no se puede condicionar la venta o uso de productos y servicios; en la prestación de un servicio se deben utilizar refacciones nuevas y apropiadas; en caso de deterioro total o parcial de un artículo tiene derecho a una indemnización; la renta o preventiva de tiempos compartidos debe hacerse con previa autorización; sobre operaciones a crédito se debe especificar en detalle; en las operaciones a crédito debe especificarse el tipo de interés; la entrega física o real del bien debe hacerse en el plazo pactado; las garantías de los productos debe ser por escrito y su duración; cuando un artículo resulte defectuoso se podrá pedir la devolución o reducción del dinero pagado; el proveedor debe contar con un contrato de adhesión; en el exceso del pago se debe reembolsar la diferencia; tiene derecho el consumidor a la bonificación, compensación o devolución de lo pagado; y también si no reúne las condiciones de calidad y marca.

**DÉCIMA PRIMERA.-** La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de Autoridad Administrativa con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**DÉCIMA SEGUNDA.-** La competencia de la PROFECO se da cuando quien acuda a presentar una queja o reclamación tenga la calidad de consumidor, que es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final de bienes, productos y servicios.

**DÉCIMA TERCERA.-** La misión de la PROFECO es promover y proteger los derechos de la población consumidora, buscando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de



consumo, facilitándole al consumidor todos los elementos jurídicos, técnicos y de información. Por medio de la conciliación debe de resolver las diferencias entre consumidor y proveedor.

**DÉCIMA CUARTA.-** Su visión es el de consolidarse como un organismo confiable por su eficacia, honestidad y calidad de los servicios que presta, debe responder con oportunidad y eficacia a las exigencias de la población consumidora.

**DÉCIMA QUINTA.-** La PROFECO cuenta con las siguientes medidas de apremio: multa y el auxilio de la fuerza pública.

**DÉCIMA SEXTA.-** Las sanciones son las consecuencias que se producen por la violación a la norma. Las que emite la Procuraduría pueden ser: precautorias, de clausura y de arresto administrativo.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** Los medios de impugnación son los medios con que cuentan los particulares para inconformarse en contra de las resoluciones y actos de autoridad que realiza la PROFECO. Se les llama recursos administrativos.

**DÉCIMA OCTAVA.-** La reclamación es la petición, exigencia o requerimiento que hace el consumidor y la denuncia surge cuando se plantean problemas de interés general, como pueden ser las anomalías o violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**DÉCIMA NOVENA.-** Las reclamaciones, se pueden presentar en el lugar en que se originó el hecho, en el domicilio del reclamante o en el del proveedor, además de que dicha presentación trae aparejada la interrupción del término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, en tanto dure el procedimiento.

**VIGÉSIMA.-** Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales, cuando sea la primera, cuando sea un requerimiento, cuando se notifique un laudo arbitral, cuando se imponga una medida de apremio o una sanción, cuando se reciban consignaciones y este tipo de notificaciones se harán por notificador o por correo certificado con acuse de recibo. Cuando el domicilio del notificado quede fuera de la jurisdicción de la delegación emisora, se deberá girar exhorto a la delegación correspondiente.

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** El Código Federal de Procedimientos Civiles, se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor en cuanto a reglamentación por su carácter de federal, señalando las normas generales que deben regir los procedimientos que se sigan ante autoridades administrativas en ausencia de disposiciones al respecto en la Ley que se trate.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** Principalmente, dentro del procedimiento conciliatorio llevado en la Procuraduría, las partes que intervienen son: autoridad administrativa, el consumidor y el proveedor.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**VIGÉSIMA TERCERA.-** El objeto de la conciliación y por tanto del procedimiento conciliatorio llevado por la Procuraduría, es invitar a las partes para que voluntariamente

dirimen su controversia, cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley, haciéndoles saber a las partes las obligaciones y derechos que tienen, estableciendo el principio de igualdad.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Para lograr el cometido que se propone la Procuraduría, se deberían de programar las audiencias conciliatorias mas espaciadas, ya que actualmente se señalan cada media hora, siendo que el conciliador actuante, no alcanza a comprender plenamente la naturaleza de la reclamación del consumidor ni el informe rendido por el proveedor, para que así cuente con mayores elementos para proponer soluciones a las partes. Esto provoca que se difieran en mas ocasiones que las veces que señala la Ley.

**VIGÉSIMA QUINTA.-** La conciliación se puede celebrar en forma personal, (como actualmente se hace), por vía telefónica o por otro medio idóneo, siendo que en estos últimos casos, se deben confirmar por escrito los compromisos adquiridos.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** Si las partes dentro del procedimiento conciliatorio celebran algún convenio y es aprobado por la Procuraduría, dicho convenio no admitirá recurso alguno.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** El ánimo de conciliación, no debe ser otro que el llamar ante la Procuraduría al proveedor de bienes o de servicios, a efecto de que voluntariamente se comprometa a dirimir la controversia que originó el conflicto.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## BIBLIOGRAFÍA.

1.- ACOSTA ROMERO, MIGUEL.

Teoría General del Derecho Administrativo.

Editorial Porrúa, S.A, 12ª edición, México, 1995, p. p. 1048.

2.- ARELLANO GARCÍA CARLOS.

Derecho Procesal Civil.

Editorial Porrúa, S. A, 5ª edición, México, 1998, p. p. 647.

3.- ARMIENTA HERNÁNDEZ GONZALO.

Tratado Teórico Práctico de los Recursos Administrativos.

Editorial Porrúa, S. A, 3ª edición, México, 1996, p. p. 280.

4.- BRISEÑO SIERRA, HUMBERTO.

El Arbitraje en Relaciones de Consumo.

Editorial PROFECO, México, 1997, p. p. 102.

5.- DE PINA, RAFAEL. DE PINA VARA, RAFAEL.

Diccionario de Derecho.

Editorial Porrúa, S.A., 18ª edición, México, 1992, p. p.525.

6.- FRAGA, GABINO.

Derecho Administrativo.

Editorial Porrúa S.A., 3ª edición, México, 1991, p. p. 506.



7.- GÓMEZ LARA, CIPRIANO.

Teoría General del Proceso.

Editorial UNAM, 9ª edición, México, 1995, p. p. 379.

8.- GONZÁLEZ PÉREZ JESÚS.

Derecho Procesal Administrativo Mexicano.

Editorial Porrúa, S. A., 2ª edición, México, 1997, p. p. 1180.

9.- LARES ROMERO, VICTOR HUGO.

El Derecho de Protección a los Consumidores en México.

Editorial Universidad Autónoma Metropolitana, México, 1991, p. p. 212.

10.-MARGÁIN MANAUTOU, EMILIO.

Introducción al Estudio del Derecho Administrativo Mexicano.

Editorial Porrúa, S. A., 2ª edición, México, 1997, p. p. 286.

11.- MORENO SÁNCHEZ, GUILLERMO.

La Conciliación y el Arbitraje en la Ley Federal del Consumidor.

Editorial el Foro, México, 1991, p. p. 71.

12.- MOTO SALAZAR, EFRAIN. MOTO, JOSÉ MIGUEL.

Elementos de Derecho.

Editorial Porrúa, S.A., 43ª edición, México, 1998, p. p.452.

13.- PALLARES, EDUARDO.

Diccionario de Derecho Procesal Civil.

Editorial Porrúa, S. A., 24ª edición, México, 1998, p. p. 907.

14.- SIERRA ROJAS, ANDRES.

Derecho Administrativo.

Editorial Porrúa, S.A., 20ª edición, México, 2000, p. p. 900.

15.- TREVIÑO GARZA, ADOLFO J.

Tratado de Derecho Contencioso Administrativo.

Editorial Porrúa, S. A., México, 1997, p. p. 264.

## LEGISLACIÓN.

### 1.- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

Editorial Porrúa, S.A., edición 129, México, 1999, p.p. 147.

### 2.- CÓDIGO DE COMERCIO.

Editorial Porrúa, S.A., edición 67, México, 1999, p.p. 335.

### 3.- CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.

Editorial Porrúa, S.A., edición 32, México, 2000, p.p. 320.

### 4.- LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

Editorial Sisca, edición 7ª, México, 2000, p.p. 183.

### 5.- LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Editorial Porrúa, S.A., edición 25, México, 2001, p.p. 54.

### 6.- LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Editorial PROFECO, México, 1976, p. p. 52.

### 7.- LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Editorial PROFECO, México, 1992, p. p. 66.

## OTRAS FUENTES.

## 1.- Diario Oficial de la Federación.

05 de Febrero de 1976.

07 de Enero de 1982.

07 de Febrero de 1985.

12 de Enero de 1988.

04 de Enero de 1989.

06 de Febrero de 1991.

07 de Febrero de 1991.

24 de Diciembre de 1992.

21 de julio de 1993.

23 de Septiembre de 1993.

02 de Mayo de 1994.

05 de Agosto de 1994.

23 y 24 de Agosto de 1984.

27 de Agosto de 1996.

29 de Mayo del 2000.

05 de Junio del 2000.

2.- [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx).3.- [www.profeco.gob.mx/servicio/telecons.htm](http://www.profeco.gob.mx/servicio/telecons.htm)4.- [www.profeco.gob.mx/servicio/pus.htm](http://www.profeco.gob.mx/servicio/pus.htm)5.- [www.profeco.gob.mx/veryvig.htm](http://www.profeco.gob.mx/veryvig.htm)

## 6.- Diccionario Ilustrado de la Lengua Española (ARISTOS).

Ramón Sopena, S.A. Barcelona España. 1984.