



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

FACULTAD DE DERECHO

SEMINARIO DE SOCIOLOGIA GENERAL Y JURIDICA.

"LA NECESIDAD DE REFORMAR LA LEY FEDERAL DE  
PROTECCION AL CONSUMIDOR PARA MEJORAR SU  
EFICACIA ANTE LA SOCIEDAD MEXICANA"

T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN DERECHO  
P R E S E N T A :  
RICARDO SANCHEZ ZAMORA

ASESOR: LIC. PABLO ROBERTO ALMAZAN ALANIZ



CIUDAD UNIVERSITARIA, MEXICO, D. F.

AGOSTO 2002.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

# Paginación Discontinua



**FACULTAD DE DERECHO  
SEMINARIO DE SOCIOLOGIA  
GENERAL Y JURIDICA**

**No. L/33/02**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

**ING. LEOPOLDO SILVA GUTIERREZ  
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION  
ESCOLAR DE LA U.N.A.M.  
P R E S E N T E .**

El pasante de la licenciatura en Derecho **SANCHEZ ZAMORA RICARDO**, solicitó inscripción en este H. Seminario a mi cargo y registró el Tema intitulado:

**“LA NECESIDAD DE REFORMAR LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR PARA MEJORAR SU EFICACIA ANTE LA SOCIEDAD MEXICANA”**, asignándose como asesor de la tesis al **LIC. PABLO ROBERTO ALMAZAN ALANIZ**.

Al haber llegado a su fin dicho trabajo y después de revisarlo, su asesor lo envió con la respectiva carta de terminación considerando que reúne los requisitos que establece el Reglamento de Exámenes Profesionales.

Apoyado en este y otro Dictamen, firmado por la Profesora Revisora **LIC. MA. MARTHA DEL PILAR RABAGO MURCIO**, en mi carácter de Director del Seminario, tengo a bien autorizar su **IMPRESION**, para ser presentado ante el Jurado que para efecto de Examen Profesional se designe por esta Facultad de Derecho.

El interesado deberá iniciar el trámite para su titulación dentro de los seis meses siguientes contados de día a día aquél en que le sea entregado el presente oficio, en el entendido de que transcurrido dicho lapso sin haberlo hecho, caducará la autorización que ahora se le concede para someter su tesis a examen profesional, misma autorización que no podrá otorgarse nuevamente sino en el caso de que el trabajo recepcional conserve su actualidad y siempre que la oportuna iniciación del trámite para la celebración del examen haya sido impedida por circunstancia grave, todo lo cual calificará la Secretaría General de la Facultad.

Le envió un cordial Saludo. \*

**A T E N T A M E N T E .**  
**“POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU”**  
CD. Universitaria D.F. a 30 de mayo de 2002.

**MTRO. JORGE ISLAS LOPEZ  
DIRECTOR DEL SEMINARIO**



**FACULTAD DE DERECHO  
SEMINARIO DE  
SOCIOLOGIA GENERAL Y JURIDICA  
CIUDAD UNIVERSITARIA, D. F.**

*La vida es el tesoro más valioso, en disfrutarla y ofrecerla está su esencia y el hecho de tener personas que nos quieran es posibilidad de todos, pero privilegio de pocos, así en la realización de un objetivo, siempre intervienen esas personas que nos animan y apoyan hacia la superación.*

*Los momentos buenos de la vida son mejores cuando tienes con quien compartirlos, es por ello que hoy dedico mi tesis profesional y a través de ella agradezco:*

### **A DIOS**

*Por concederme sus bendiciones e iluminar mi camino, porque a pesar de mis pecados nunca me ha abandonado, por su amor y piedad infinita, por que siempre escucha mis oraciones y remedia mis dolores, por que sé que pase lo que pase, nunca me abandonará.  
Eres la luz de mi existir.*

### **A LA VIRGEN DE GUADALUPE**

*Quien con la ternura de su mirada llena de esperanza y fe a todo un pueblo, a ti madre linda, por escuchar mis plegarias y consolar mi sufrimiento, pero sobre todo, porque con el esplendor de tu bondad alimentas la esperanza todos los mexicanos.*

### **A MI ANGELITO**

*Que bajaste del cielo para iluminar mi vida, renovar mis fuerzas, mi fe, por ti soy mejor, eres mi inspiración; en ti y para ti existo. Tú eres el milagro más grande del mundo.*

**T E A M O**

## **A MIS PADRES**

### **Lic. ANASTASIO SÁNCHEZ DE LA O**

*Quien gracias a sus sacrificios, a sus consejos, regaños y castigos, pero sobre todo con su ejemplo de hombre capaz, de luchador incansable y de una fuerza insuperable, ha hecho de mi un hombre de bien.*

*Sin tu apoyo nada de esto hubiera sido posible.*

*Te Quiero Mucho.*

### **Lic. MARIA MAGDALENA ZAMORA CRUZ**

*A ti mi reina, que me diste la vida, que te has ocupado en cuidarme, que has sufrido mis dolores, que has derramado lagrimas haciéndome ver mis errores y has llevado tu cansancio al limite sólo para demostrarme cuanto me amas, a ti, que con tus palabras tiernas llenas de cariño mi vida. No encuentro las palabras exactas para darte las gracias y expresarte todo el amor que te tengo.*

*Eres lo mas bello de mi vida.*

## **A MI HERMANO**

### **TÉC. ADOLFO SÁNCHEZ ZAMORA**

*Mi mejor amigo, cómplice y aliado de travesuras, confidente de mis secretos, compañero de juegos y batallas; con quien he crecido y vivido momentos inolvidables. En las buenas y en las malas siempre juntos.*

*Sin ti, le faltaría felicidad a mi vida.*

## **A MIS ABUELITOS PATERNOS Y MATERNOS**

*Como quisiera haberlos tenido más tiempo, poder conocerlos, y aprender de ustedes. Los extraño mucho.*

*Gracias por cuidarnos desde el cielo.*

## **A MIS TÍOS**

*Quienes a través de sus pláticas y consejos me transmiten sus conocimientos, así como sus experiencias que sólo la vida y los años te enseñan.*

*Gracias por su apoyo y confianza.*

## **A MI TÍO RICARDO SÁNCHEZ DE LA O**

*A quien no tuve el privilegio de conocer, pero que a través de los relatos de mi padre me doy cuenta que era una gran persona.  
Tratare de seguir portando tu nombre con honor.*

## **A MIS TÍAS**

*Por sus palabras de aliento en los momentos difíciles, por su apoyo y preocupación sinceras.*

*Para aquellas que me quieren como un hijo más, gracias.*

## **A MIS PRIMOS**

*Siempre juntos desde niños, cuidándonos los unos a los otros, con quienes he vivido las diferentes etapas de la vida y momentos de gran felicidad.*

*Que ésta hermandad nunca termine.*

## **A MI ESTRELLA LEJANA DEL PARAÍSO**

*Con quien viví el privilegio más grande de la vida, y que siempre ocupará un lugar en mi corazón. Eres el amor de mi vida.*

*Donde quiera que estés, tu recuerdo y tu esencia están conmigo.*

*"Llena mis sentidos de ti y dame un beso sin fin.*

*No me dejes de querer, llbrame, consuélame, has que olvide todo lo malo y cura el vacío que tengo en tu corazón.*

*Porque si a ti te pasará esto, yo te ayudaré y te sacare de eso". AMEN.*

**Lic. JAVIER LORENZANA TREJO (mi tío)**

*Mi maestro en el litigio, quien con sus regaños, consejos, pláticas y enseñanzas, ha sido parte importante en mi desarrollo personal y profesional, quien de manera desinteresada me transmite su experiencia y me brinda toda su amistad y apoyo.*

*Gracias por darme la oportunidad de ser parte de tu equipo.*

**A LOS LICENCIADOS: JAVIER, SOLVEIG, TERESA, INES, FERNANDO, EZEQUIEL, DANIEL, RAUL, MARTHA, e ITZEL**

*Quienes de manera incondicional me abrieron las puertas para aprender la práctica del Derecho.*

*Les agradezco su apoyo, sus regaños, sus palabras de aliento, sus enseñanzas, pero sobre todo agradezco su amistad.*

**A MIS AMIGOS DEL C.C.H. SUR**

*Con quienes jugando fútbol y luchando en equipo, las victorias tenían un sabor mayor al triunfo.*

*A su lado aprendí el valor de la amistad.*

**A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE LA FACULTAD**

*Juntos compartimos grandes momentos, paso a paso fuimos alcanzando nuestras metas e ilusiones, con su compañía y amistad hicieron mi formación académica más amena.*

*Suerte y éxito a todos.*

**A MI ASESOR**

**Lic. PABLO ROBERTO ALMAZAN ALANIZ.**

*Quien gracias a su paciencia, tiempo, y dedicación, éste proyecto es hoy una realidad.*

*Agradezco su cortesía y atenciones.*

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO, A LA  
FACULTAD DE DERECHO Y A SU EXCELENTE CUERPO DE  
DOCENTES.**

*Templo de enseñanza y conocimiento, porque gracias a la dedicación  
de todos sus maestros, convierten a la juventud en el presente y el  
futuro de México.*

# INDICE

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

## CAPITULO I.- CONCEPTOS GENERALES.

1.- Sociología Jurídica y Derecho Social .....	1
2.- Consumidor y Proveedor como parte del Derecho Social .....	11
3.- Relaciones de Consumo .....	14
4.- Bienes, servicios y productos .....	18
5.- Protección jurídica de consumidor .....	24
6.- Quejas y Denuncias .....	31
7.- Arbitraje .....	33
8.- Medidas de apremio y sanciones .....	36

## CAPITULO II.- ANTECEDENTES.

1.- Primera ley de 1976 .....	41
2.- Evolución .....	44
3.- Ley de 1992 .....	48
4.- Últimas reformas .....	64
5.- Naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor .....	68
6.- Objeto social de la Procuraduría Federal del Consumidor .....	72

### **CAPITULO III.- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**

1.- Objetivo social .....	81
2.- Contenido .....	84
3.- Presentación de la reclamación .....	92
4.- Procedimiento conciliatorio .....	98
4.1 Conciliación y sus tipos .....	98
4.2 Notificación al proveedor .....	104
4.3 Primera audiencia de conciliación y rendición de informe .....	106
4.4 Convenio .....	109
4.5 Resoluciones .....	112
5.- Procedimiento arbitral .....	113
6.- Legislación complementaria .....	116
7.- Supletoriedad .....	121

### **CAPITULO IV.- TRASCENDENCIA SOCIAL.**

1.- Situación actual .....	123
2.- Causas .....	126
3.- Perspectivas .....	128
4.- Posibles reformas y adiciones a fin de mejorar su eficacia .....	129
5.- Ventajas .....	138
6.- Desventajas .....	141

<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>143</b>
---------------------------	------------

<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>149</b>
---------------------------	------------

<b>LEGISLACION CONSULTADA</b> .....	<b>153</b>
-------------------------------------	------------

## INTRODUCCION

El objetivo del presente trabajo es dar a conocer la importancia social y jurídica que tiene la Ley Federal de Protección al Consumidor, frente a la sociedad mexicana de manera directa en el marco de las relaciones entre consumidores y proveedores, puesto que, como se expone en el presente trabajo, la Procuraduría Federal del Consumidor constituye un organismo importante para la solución de conflictos que se dan en nuestra sociedad actual, ya que, por su propia función social representa una instancia rápida y amigable para resolver las controversias existentes en el ejercicio de las relaciones entre quienes comercializan productos o servicios y los consumidores, evitando con esto acudir a instancias judiciales que, como sabemos en su mayoría son costosas y tardías, es por ello que la presente tesis se aborda desde un enfoque socio jurídico, toda vez que dicha institución fue creada para aplicar la Ley Federal de Protección al Consumidor y así ayudar a la recta convivencia entre consumidores y proveedores, evitando que se cometan injusticias dentro de las relaciones de consumo existentes entre estos personajes, lo que ayuda a que la sociedad mexicana mejore sus condiciones de vida a través del destino adecuado y objetivo de sus recursos.

De la misma manera se establece la importancia social que tiene la LFPC como principal ordenamiento jurídico en la defensa de los derechos del consumidor, explicando sus orígenes, evolución, analizando sus principales deficiencias y proponiendo una serie de reformas y adiciones a fin de mejorar su eficacia. Para tal efecto se exponen un conjunto de definiciones que ayudan a comprender de manera más clara el tema abordado, conceptos como la sociología jurídica y el derecho social, con el fin de profundizar sobre la materia dentro de la cual nos desenvolveremos, así como ubicar la rama del derecho a la que pertenece el derecho del consumo. Asimismo, se explican conceptos, como el consumidor y proveedor, las relaciones de consumo, que son los bienes,

productos y servicios, en que consiste la protección jurídica del consumidor, que son las quejas, las denuncias y la diferencia entre ellas, todo con el fin de comprender de una mejor manera el tema planteado. De igual manera es analizado el arbitraje, como una de las principales formas heterocompositiva utilizadas para dar solución a las reclamaciones presentadas ante la PROFECO.

Además, se realiza una reseña histórica acerca de los orígenes y desarrollo de la protección jurídica del consumidor en nuestro país, así como de la Ley Federal de Protección al Consumidor que abarca desde la primera ley de 1976, su evolución, hasta la actual ley de 1992, exponiendo sus principales características, así como, las reformas y modificaciones que cada una de ellas ha tenido, marcando su contenido esencial y avances.

En vista de que la Procuraduría Federal del Consumidor, es el principal organismo encargado de la defensa de los derechos del consumidor, mediante la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor y aunado a que tiene un importante objeto social, consistente en promover y proteger los derechos del consumidor, procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, resulta lógico que para el cumplimiento adecuado de dicho objeto cuente con una estructura orgánica amplia, compuesta por diversas unidades, departamentos, direcciones, delegaciones, etc. de las que se exponen las más importantes por su relevancia social, dando a conocer sus atribuciones y los servicios que presta; Igualmente se destina un punto para explicar la naturaleza jurídica de la Procuraduría como un organismo descentralizado de servicio social, que poseé personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa; desglosando cada una de estas características a fin de comprender de una manera más amplia la naturaleza jurídica de la autoridad citada.

Dentro del presente trabajo también se aborda el objetivo social que tiene la Ley Federal de Protección al Consumidor, dentro de este punto se

explica el contenido de cada uno de los quince capítulos que la conforman, de igual forma, se expondrá paso a paso el procedimiento conciliatorio que realiza la Procuraduría con el fin de dar solución a las reclamaciones presentadas por los consumidores, explicando detalladamente cada una de sus etapas, iniciado por la presentación de la reclamación, los posibles tipos de conciliación a que se puede llegar, la notificación al proveedor, la primera audiencia de conciliación y rendición de informe, la posibilidad de llegar a un convenio, las resoluciones más comunes dicta la PROFECO y el procedimiento arbitral en el supuesto que las partes decidan nombrar a la Procuraduría como árbitro. Otra cuestión importante es la legislación complementaria de la ley de la materia, ya que, como todos sabemos, ninguna ley puede estar desligada o dejar de apoyarse en otros ordenamientos jurídicos, es por eso, que mencionaremos las principales leyes, reglamentos y estatutos que tienen relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor citando su fecha de publicación, su finalidad, y la relación que guarda con dicha ley.

Es importante establecer que la Ley Federal de Protección al Consumidor en ocasiones no cumple en su totalidad con su objeto, que como ya se cito es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, ya que por limitaciones que la misma establece, no es posible efectuar dicho fin; por tal motivo, es fundamental establecer una serie de reformas y adiciones con el objeto de brindar a la sociedad mexicana un mejor servicio, aumentando así su eficacia y en consecuencia acrecentar su efectividad social y jurídica obteniendo con esto una mejor protección a los derechos del consumidor y una mayor justicia en las relaciones existentes entre consumidores y proveedores, logrando así que la sociedad mexicana considere a la Ley Federal de Protección al Consumidor el mejor instrumento para la defensa de sus derechos y a la PROFECO como una instancia efectiva en la solución de los conflictos surgidos en las relaciones de consumo.

Por lo referido, como punto principal de esta investigación documental se expone la trascendencia social que tienen la LFPC y la PROFECO dentro de la sociedad mexicana, así como, las principales causas por las cuales se considera necesario contar con una ley eficiente, tendiente a mejorar y ampliar la protección de los derechos del consumidor y para ello, se proponen una serie de reformas y modificaciones a la actual ley a fin de mejorar su eficacia, enumerando una serie de propuestas, exponiendo el motivo por el cual se aconsejan y la manera en que se sugiere su modificación, para finalmente exponer las ventajas y desventajas que traerían consigo dichas reformas, modificaciones y adiciones.

Por último, es importante mencionar que la presente tesis se elabora con ánimo pro-positivo, con el fin de contribuir a mejorar la defensa de los derechos de los consumidores, a través de una serie de reformas, modificaciones y adiciones a la actual Ley Federal de Protección al Consumidor y como toda propuesta es y debe ser perfectible, abierta a todo tipo de críticas y sugerencias, tendientes siempre a mejorar su contenido y a contribuir al desarrollo de nuestro país.

# CAPITULO I

## CONCEPTOS GENERALES

### 1. LA SOCIOLOGÍA JURÍDICA Y EL DERECHO SOCIAL.

Para el mejor entendimiento del presente capítulo comenzaremos definiendo a la Sociología y cuál es su objeto de estudio.

Etimológicamente la palabra Sociología, creada por Augusto Comte, significa "tratado o estudio de los fenómenos sociales, tratado de las sociedades". Sus elementos etimológicos proceden de dos lenguas diversas: "Societas-societatis", del latín sociedad, y "logos", del griego estudio o tratado; estudio o tratado de la sociedad.

Entendiendo por sociedad el "grupo de seres humanos que cooperan en la realización de varios de sus intereses principales, entre los que figuran de modo invariable, su propio mantenimiento y preservación. El concepto de sociedad comprende la continuidad, la existencia de relaciones sociales complejas y una composición que contiene representantes de los tipos humanos fundamentales, especialmente hombres, mujeres y niños. De ordinario, también, existe el elemento de asentamiento territorial. La sociedad es un grupo actuante, al extremo de que con frecuencia se le define en términos de relaciones o procesos. Es el grupo humano básico y de gran escala. Debe diferenciarse radicalmente de los grupos o agregaciones fortuitos, temporales o no representativos, tales como una multitud, los pasajeros de un barco, los espectadores de un juego de pelota, o los habitantes de un campamento militar."<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> PRATT FAIRCHILD, Henry. Editor. "Diccionario de Sociología." Fondo de Cultura Económica. Tercera edición en español. México-Buenos Aires. 1963. p. 280.

Conceptualmente existe una multitud de definiciones de esta ciencia de las que expondremos enseguida algunas, con el propósito de encontrar en ellas ciertos elementos constantes que permitan ofrecernos algunas nociones previas de esta disciplina.

Para algunos autores la Sociología es la ciencia que se aplica al estudio de los fenómenos de la convivencia humana. Otros la definen como la ciencia que se dirige a la investigación de los agrupamientos humanos. Otros emplean la modalidad de expresión sosteniendo que la Sociología estudia los fenómenos colectivos. Para Comte, la Sociología consiste en el estudio de los fenómenos de las "correlaciones" que se establecen entre los hombres. Spencer, la concibe como la ciencia de lo "super-orgánico". Según Gabriel Tarde, la Sociología es la ciencia que estudia los fenómenos "interpsíquicos". Emilio Durkheim, la considera como la ciencia que tiene como objeto los "hechos sociales". En el pensamiento de Jorge Simmel, la Sociología es el estudio de las "interrelaciones humanas" o de la "interactividad humana". L. Von Wiese sostiene que es la ciencia cuyo tema de estudio consiste en las "relaciones interhumanas". Max Weber la define como la "ciencia que propone entender el obrar social interpretando su sentido y, mediante ello, explicar causalmente su desarrollo y sus efectos".<sup>2</sup>

Pero a fin de comprender bien lo que significa Sociología parece necesario abandonar todo intento de definición para expresar un amplio concepto de la misma. En este sentido, creemos que en forma magistral lo hace el egregio sociólogo P. A. Sorokin.

"Las ciencias físicas estudian los fenómenos inorgánicos; la biología estudia el modo orgánico; las ciencias sociales se ocupan de los fenómenos superorgánicos." "La Sociología y las otras ciencias sociales estudian,

---

<sup>2</sup> SENIOR Alberto F. "Sociología". Editorial Porrúa S.A. de C.V. México, 1993. Deudécima Edición. p. 10.

por consiguiente, el hombre y al mundo hecho por el hombre solo con referencia al espíritu o pensamiento superorgánico."

"Por consiguiente en sus formas desarrolladas lo superorgánico se encuentra exclusivamente en el reino de los seres humanos en interacción y en los productos de su interacción."

Sorokin señala cuál es el objeto y el contenido de la Sociología, distinto de los que consideran otras ciencias.

"La Sociología estudia lo que es común a todos los fenómenos sociales y cómo se hayan relacionados entre sí los elementos no comunes de esos fenómenos. La Sociología estudia al hombre social como producto de la interacción de los diversos factores sociales que lo condicionan e influyen, es decir, estudia al hombre no unilateralmente sino en su cabal integridad".<sup>3</sup>

En resumen, puede decirse, glosando a los autores antes mencionados, que el objeto propio de la Sociología es el estudio:

- a) De lo que es común a todos los fenómenos sociales;
- b) De las relaciones entre los distintos fenómenos sociales y sus mutuas influencias;
- c) De la influencia del medio externo sobre los fenómenos sociales y de los sociales sobre ese medio;
- d) De la estructura social integrada por instituciones y asociaciones, grupos y cuasi grupos sociales;
- e) Para llegar a comprender a la sociedad como un todo en su estructura, en su funcionamiento y en sus cambios.

---

<sup>3</sup> SOROKIN, P. A., "Sociedad, cultura y personalidad. Su estructura y su dinámica". Ed. Aguilar. Madrid, 1962. pp 3, 5, 8, 9, 11 y ss.

Por lo que podemos definir a la Sociología como la ciencia que se aplica al estudio de los hechos y fenómenos sociales que surgen de la convivencia humana, e investiga a la sociedad como un todo, sus orígenes, causas, formas y evolución, para de esta manera intentar mejorar al hombre mismo y al medio que lo rodea.

Ya que se ha logrado establecer una definición de Sociología, así como su objeto de estudio, en lo general, es pertinente adentrarnos a nuestro campo de estudio el cual es la Sociología del Derecho o Sociología Jurídica (aclarando que la mayoría de los autores coinciden en el hecho de que la Sociología del Derecho no es lo mismo que la Sociología Jurídica, aunque esto es discutible), para ello, de la misma forma se expondrán opiniones de diversos autores para poder lograr establecer una definición, su objeto de estudio y los problemas de que se ocupa.

El objeto de la Sociología del Derecho, según el sociólogo mexicano Rene Barragán, consiste en el establecimiento de las conexiones que están presentes siempre ante el Derecho y los demás fenómenos sociales. Por lo que toca a los problemas de la mencionada disciplina, afirma que son los siguientes:

"1. ¿En qué clase de relaciones se encuentra el Derecho con los demás fenómenos sociales? 2. ¿En qué condiciones sociales surge necesariamente un sistema de Derecho? 3. ¿Cuáles son los fenómenos sociales que influyen en la transformación del Derecho? 4. ¿En qué condiciones sociales desaparece un sistema de Derecho y es substituido por otro? 5. ¿Cuál es la influencia del Derecho sobre los demás fenómenos sociales? 6. ¿Cuáles son las leyes que rigen la evolución jurídica?"<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> BARRAGÁN, René. "Bosquejo de una Sociología del Derecho." Instituto de Investigaciones Sociales. Fondo de Cultura Económica. México 1986. p. 33.

Según el filósofo del Derecho y sociólogo Luis Recaséns Siches, en su *Tratado General de Sociología*, son dos la serie de temas de los que se ocupa la Sociología del Derecho:

1. "El estudio de cómo el Derecho en tanto que hecho representa el producto de procesos sociales. 2. El examen de los efectos que el Derecho ya producido (de cualquier índole que sea) causa en la sociedad. Estos efectos pueden ser de varias clases: positivos de configuración de la vida social, negativos es decir de fracaso; de interferencia con otros factores (económicos religiosos, etc.) produciendo combinaciones muy diversas, e imprevistas algunas veces, de reacción contribuyendo a formar corrientes adversas contra las normas vigentes, para derogarlas y sustituirlas".<sup>5</sup>

Por lo que toca al primer tema de la Sociología del Derecho, cabe decir que sobre los procesos sociales encaminados a la gestación del Derecho influyen una serie de factores, dentro de los cuales podemos mencionar los siguientes: Las necesidades existentes en un momento dado, las creencias religiosas, las convicciones políticas y las morales, los sentimientos de justicia, los sentimientos de esperanza y de mejora de la sociedad existente, los sistemas económicos, etcétera. Todos estos fenómenos son hechos sociales.

Con relación al segundo de los temas de la disciplina mencionada, se puede afirmar que los efectos que produce el Derecho una vez creado son diversos: Positivos, es decir, de configuración de la vida social de acuerdo con el Derecho tomado como modelo; negativos, esto es, de fracaso en cuanto a esta configuración; de interferencia, en relación con otros factores, por ejemplo, religiosos, económicos, etc.; de reacción, contra las normas vigentes en un

---

<sup>5</sup> RECASENS SICHES, Luis. "Sociología", Editorial Porrúa S.A. Vigésima sexta edición. México 1998. p. 582.

momento dado con la finalidad de derogarlas y, en su caso, de sustituirlas por unas nuevas.

De lo anterior, se puede desprender que el objeto de estudio de la Sociología Jurídica es principalmente:

- a) La conducta humana, cuyo sentido está orientado por las normas jurídicas;
- b) La Sociología Jurídica relaciona a la norma jurídica con la conducta y determina si ésta, la conducta, está orientada en su sentido por ella y, de esta manera, intenta una explicación causal de las condiciones de la acción con sentido subjetivo jurídico y los efectos de esas acciones.

Así, podríamos parafrasear la definición weberiana de sociología y decir: La Sociología Jurídica es una ciencia que pretende entender, interpretándola, la acción social orientada por normas jurídicas, para de esa manera explicarla causalmente es su desarrollo y efectos.\*

Gran parte de la sociología de Weber puede interpretarse como sociología del derecho, pues el concepto que de éste proporciona es lo

---

\* Como es de sobra sabido Weber, define a la Sociología como "una ciencia que pretende entender, interpretándola, la acción social para de esta manera explicarla causalmente en su desarrollo y efectos". Para la cabal comprensión de esta definición es necesario presentar los conceptos de "acción" y "acción social", los que son formulados de esta manera: Por acción, debe entenderse una conducta humana (bien consista en un hacer externo o interno, ya en un omitir o permitir) siempre que el sujeto o los sujetos de la acción enlacen a ella un sentido subjetivo. La acción social, por tanto, es una acción en donde el sentido mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo. De lo anterior debe destacarse que la sociología tiene por objeto de estudio a la conducta humana. Es una teoría de la acción, para utilizar una expresión de personas. La acción social es explicada por medio de la interpretación de su sentido del significado que los sujetos atribuyan a sus acciones. Fijando éste, la explicación se logra de modo causal: se trata de establecer lo hechos o circunstancias que como causas producen, como efecto, la acción social y, además, se deben determinar los efectos que la realización de la conducta social pueda producir. Con ello se comprende fácilmente que la Sociología es una ciencia causal y que, además, utiliza un método interpretativo de los sentidos subjetivos de la conducta o acción social.

suficientemente amplio para comprender dentro de él, la gran mayoría de las instituciones sociales, como por ejemplo: Los sistemas de dominación, la misma religión, en cuanto posee un orden normativo adjunto, etcétera.

En conclusión podríamos definir a la Sociología Jurídica como la ciencia que se encarga del estudio de la conducta humana, cuyo sentido está orientado por las normas jurídicas, es decir la acción social orientada por las normas jurídicas, para de esta manera explicarla causalmente en su desarrollo y efectos, asimismo examina los efectos que el derecho causa en la sociedad contribuyendo en ocasiones a formar corrientes adversas contra las normas vigentes para derogarlas y sustituirlas, tomando en consideración las necesidades existentes en un momento dado, las creencias religiosas, las convicciones políticas y morales, los sentimientos de justicia y esperanza, los sistemas económicos y la mejora de la sociedad existente.

Por lo que se refiere al Derecho Social, lo podemos definir como "el conjunto de normas jurídicas que establecen y desarrollan diferentes principios y procedimientos protectores y reivindicadores a favor de las personas, grupos y sectores de la sociedad integrados por individuos socialmente débiles para lograr su convivencia con las otras clases sociales, dentro de un orden jurídico."<sup>6</sup>

Para construir el Derecho Social resulta indispensable el conocimiento de los hechos y datos políticos, económicos y sociales, en forma permanente, puesto que de su observación y estudio condicionan la forma y aplicación de las reglas jurídicas.

La realidad social produce Derecho material y formal; pero las normas así conformadas tienen necesariamente que ajustarse a los principios generales del derecho y al orden jurídico establecido. Resulta inconcebible que

---

<sup>6</sup> Diccionario Jurídico Mexicano. Tomo III D. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Editorial Porrúa. S.A. México, 1985. P. 204.

tales normas fueran retroactivas, singularizadas, contrarias a los derechos inalienables de libertad, de seguridad y de justicia individual.

Las normas de Derecho Social adquieren el carácter de leyes positivas no por una concesión graciosa del Estado, ni en función de favorecer a los económicamente débiles o a los oprimidos socialmente, sino por la aplicación indispensable de la democracia, de la libertad y de la justicia, que les permite cobrar objetividad.

Es claro que el Derecho Social no se cumple si el Estado no lo protege, por medio de disposiciones legales tales como la Ley Agraria, La Ley Federal del Trabajo o Ley Federal de Protección al Consumidor, así como de procedimientos adecuados a las clases desvalidas. El que el Derecho Social sea un cuerpo de leyes protectoras de los económicamente débiles, no significa que estos carezcan de derechos, tales como las garantías individuales que constan en nuestra Constitución; sin embargo, el Derecho Social constituye normas, principios y procedimientos específicos a favor de estos grupos sociales débiles.

Tradicionalmente se han clasificado las normas jurídicas en normas de Derecho Privado y en normas de Derecho Público. En el primer grupo se encuentran las leyes que, partiendo de la noción de igualdad, regulan las relaciones de las personas en su carácter de particulares, en una relación de coordinación, o sea, de igual a igual, esto es, no investidas de poder público respecto a dichas relaciones. En el segundo grupo, las normas que reglamentan la organización y actividad del Estado y demás organismos dotados de poder público, y las relaciones que intervienen con tal carácter, en un nivel de supraordinación.

La desarticulación del Derecho del Trabajo del Derecho Civil y las conquistas obreras que se elevaron a rango legal, produjeron un ordenamiento jurídico incompatible con las nociones de Derecho Privado y Derecho Público y

que quedaba, en consecuencia, fuera de la clasificación tradicional. Con la autonomía de los Derechos del Trabajo, con la regulación de la seguridad y asistencia social, y con el surgimiento del Derecho Económico, se constituye un conjunto de ordenamientos jurídicos con características distintas a las del Derecho Público y las del Derecho Privado, pero comunes entre sí:

1. No se refieren a individuos en general, sino en cuanto a integrantes de grupos sociales bien definidos;
2. Tienen un marcado carácter protector de los sectores económicamente débiles;
3. Son de índole económica;
4. Procuran establecer un sistema de instituciones y controles para transformar la contradicción de intereses de las clases sociales en una colaboración pacífica y en una convivencia justa; y,
5. Tienden a limitar las libertades individuales, en pro del beneficio social.

De acuerdo con las características del Derecho Social enumeradas en los párrafos anteriores, se ha modificado la clasificación del orden jurídico positivo, colocando el Derecho Social a un lado del Derecho Público y del Derecho Privado, según el siguiente cuadro:

### Orden Jurídico Positivo:



Las áreas de Derecho Social que aparecen en el cuadro precedente, no podrían ubicarse dentro del Derecho Público o del Derecho Privado y justifican, por lo tanto, el establecimiento del Derecho Social dentro de las divisiones primarias del Derecho.

El Derecho Social y los derechos sociales forman una disciplina autónoma frente a los Derechos Público y Privado; tienen como denominador común que no se refieren a individuos en general, sino a integrantes de clases sociales o de sectores de la sociedad bien definidos por la proletarización; son leyes protectoras y tienen como objeto establecer un sistema jurídico de control para transformar la contradicción de intereses de las clases en una convivencia justa.

El Derecho tiene como objeto regular las relaciones sociales objetivas y materiales, que existen por sí mismas en toda sociedad. Estas relaciones pueden ser estudiadas y estructuradas en normas jurídicas de muy distintos niveles y categorías. El Derecho Social no puede reducirse al Derecho del Trabajo, en donde se localiza su origen y fuente, puesto que es indudable que las clases y grupos proletarios no están constituidos únicamente por los trabajadores que cuentan con un Derecho Social propio, sino también por los desvalidos y los económicamente débiles en general.

## **2. CONSUMIDOR Y PROVEEDOR COMO PARTE DEL DERECHO SOCIAL.**

Consumidor. (Del latín *consumere*.) Consumir, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, es gastar comestibles u otros géneros. De acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la fracción primera de su artículo 2, señala que: "Se entiende por Consumidor la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios", así mismo, el citado precepto en la misma fracción nos señala que "no es Consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros". La definición contenida en esta fracción se refiere solo al consumidor final, esto es, no es consumidor, para los efectos de dicho ordenamiento, el consumidor intermediario.

De la misma forma, la segunda fracción del numeral aludido nos señala que se entiende por proveedor, "la persona física o moral que habitual o

periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda, o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios.”

El ámbito específico de concurrencia de proveedores y consumidores es el mercado y las relaciones que establecen unos y otros se denominan relaciones de consumo. A diferencia de otras épocas históricas, existe una relación más libre de las fuerzas de mercado, los consumidores establecen una demanda en la medida que requieren bienes, productos y servicios, por su parte, los proveedores delimitan la oferta en la medida de su capacidad de producción y de los servicios que generan.

El objetivo de los proveedores que concurren con sus productos o servicios tiene como finalidad la obtención de la máxima ganancia.

El objetivo de los consumidores es la adquisición de un bien o servicio y su motivación es la satisfacción de una necesidad como un deseo.

Como se ha señalado en el punto anterior, estos dos personajes forman parte del Derecho Social, en virtud de que dicho Derecho busca la integración de nuevos grupos y clases sociales, identificados por un interés común, solidario e inaplazable, de carácter eminentemente económico, por lo que es causa de la generación y consolidación de nuevos derechos sociales, tal como lo es el derecho de consumo.

El Derecho Social es un derecho de clases y grupos desprotegidos frente al Estado, frente a otros grupos y clases, como lo son los consumidores frente a los proveedores y frente a la misma sociedad. Es también un conjunto de derechos subjetivos de origen y carácter social, avalados por la sanción del Estado mediante la expedición de normas de derecho objetivo, tal y como lo es la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la que se establecen los derechos y obligaciones entre proveedores y consumidores.

De ahí que la propia Ley establezca en su artículo 6º que: "Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatales y municipales están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores."

De lo expuesto, resulta conveniente citar el siguiente precedente de jurisprudencia:

**Ley Federal de Protección al Consumidor. Solo es aplicable a las relaciones entre los proveedores y consumidores.**

Los actos jurídicos celebrados entre comerciantes, industriales o de unos con otros, en los cuales no se de una relación de proveedores a consumidores, no se encuentran regulados por la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues de conformidad con la exposición de motivos de ésta, tal ordenamiento recoge preceptos diversos en la legislación civil y mercantil; buscando moderar los principios de igualdad entre las partes, de libertad de contratación y de autonomía en la voluntad, le dio coherencia y unidad a un solo ordenamiento y los elevó a categoría de normas de Derecho Social con el propósito fundamental de igualar a quienes en la vida económica resultan desiguales, como lo son, por un parte, el proveedor, y por otra, el consumidor, tutelando los intereses de éste, al considerarlo como parte débil frente al proveedor. En tal virtud, dicho ordenamiento crea un régimen jurídico singular y contiene disposiciones que constituyen excepciones a las reglas generales establecidas en la legislación civil y mercantil, de suerte que debe ser interpretado restrictivamente, por lo que no puede ser a caso alguno que no esté expresamente especificado en el mismo, como lo dispone el artículo 11 del Código Civil para el Distrito Federal. En consecuencia, como la Ley Federal de Protección al Consumidor es proteccionista de los intereses del consumidor, solo es aplicable a las relaciones jurídicas en las que intervienen tanto un proveedor como un consumidor y, por tanto, no quedan sujetos a ella los actos en los que las partes carezcan de tales cualidades, entendiéndose como proveedor, a los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como, a las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados, los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución de bienes y prestación de servicios a consumidores; o por consumidor, a quien contrata, para su utilización la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios, de acuerdo con las definiciones contenidas en los artículos 2º y 3º de dicha Ley.

Amparo directo 5518/91. Juan Antonio Díaz Baños. 24 de Octubre de 1991. Unanimidad de votos. Ponente: Gilda Rincón Orta. Secretario: Alejandro Villagómez Gordillo. Octava Época.

Amparo directo 3994/88 Margarita Cueva Zambrano. 2 de Marzo de 1989. Unanimidad de votos. Ponente: Mauro Miguel Reyes Zapata. Secretario: Refugio Ortega Martín. Octava Época.

Amparo directo 1329/89. Mercedes Ruiz de Rodríguez. 31 de Enero de 1991. Unanimidad de votos. Ponente: Carlos Villegas Vázquez. Secretario: Samuel René Guzmán. Octava Época.

Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito.

(Semanario Judicial de la Federación, Octava Época, t. VIII, Diciembre de 1991, p. 241)

### 3. RELACIONES DE CONSUMO.

De acuerdo con el Diccionario de Sociología de Henry Pratt Fairchild, se entiende por relación "toda conexión entre dos o más individuos, dos colectividades, o entre un individuo y una colectividad. Esa conexión puede ser asociadora o disociadora, directa o indirecta, inmediata o remota, real o imaginaria".<sup>7</sup>

El consumo es el conjunto de procesos socio-culturales a través de los cuales se realiza la apropiación, uso y/o disfrute de los productos, bienes y servicios que la sociedad genera en un momento histórico determinado y bajo un contexto particular, único e irrepetible, correspondiente con un tipo específico de organización social y con el fin primordial de satisfacer una necesidad.

---

<sup>7</sup> PRATT FAIRCHILD, Henry. Op. cit., p. 253.

El consumo es una actividad estrechamente relacionada con las necesidades humanas. Podemos definir a la necesidad como un estado de carácter biosicosocial que determina distintas vertientes de acción –motivaciones - para la búsqueda de satisfactores fundamentales para la conservación de la vida.

Las necesidades son consustanciales a la naturaleza humana, lo que ha cambiado es la forma y los medios a través de los cuales buscamos su satisfacción. Actualmente, por ejemplo, para satisfacer nuestras necesidades tenemos que concurrir al mercado\*\* de bienes y servicios, en el que encontramos los satisfactores que nos permiten reducir la tensión generada por nuestra necesidad.

Las necesidades son comunes para todos, no así las motivaciones y deseos que adquieren características específicas de acuerdo con la personalidad de cada cual.

Desde sus formas más primitivas y elementales el consumo ha sido la condición fundamental para la vida y la sobrevivencia humana. Esto quiere decir, que en tanto seamos humanos, tenemos una serie de necesidades básicas, cuya satisfacción resulta fundamental para poder vivir y por ello consumimos. Todos los días, a toda hora, en cualquier parte y lugar, los seres humanos consumimos, llevamos a cabo algún acto de consumo que puede ser de apropiación, utilización, uso y disfrute o compra de algún bien, un producto o un servicio.

De lo anterior, se desprende que el consumo es un acto profundamente humano y complejo y no simplemente una relación de intercambio,

---

\* La motivación puede describirse como la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja hacia la acción. Esta fuerza impulsora es producida por un estado de tensión, lo cual existe como resultado de una necesidad no satisfecha.

\*\* Mercado.- Lugar donde concurren tanto la oferta como la demanda, es decir, oferentes de bienes, productos o servicios, y sus demandantes o consumidores.

o de compra-venta, aunque en la actualidad la presupone, debido al tipo de sociedad en que vivimos, pero no siempre ha sido así.

Consumimos en la escuela, en la casa, en el trabajo, en la calle, cuando vamos al mercado, cuando accionamos el interruptor de la energía eléctrica, cuando abrimos la llave del agua potable, cuando utilizamos algún tipo de combustible, al utilizar un transporte, cuando requerimos de algún tipo de servicio, cuando disfrutamos de algún evento recreativo, cuando requerimos de atención médica, cuando vemos la televisión o cuando escuchamos la radio, cuando leemos, cuando nos apropiamos de un producto cultural, en fin, en el campo o en la ciudad, en cualquier parte o lugar realizamos actos de consumo.

Es por ello que se afirma, no sin razón, que todos somos consumidores y clientes, todos absolutamente todos sin distinción e independientemente de nuestra nacionalidad, pertenencia social, nivel de ingreso, sexo, edad, creencias religiosas, cultura y escolaridad, profesión u oficio, somos compradores y usuarios de bienes y servicios, esto es, consumimos.

Pero decíamos en párrafos anteriores, no siempre ha sido así. Es pues en la moderna sociedad de mercado y sus consecuentes relaciones de consumo, en que la compra se asocia a los actos de consumo, aunque no todo lo que consumimos lo tenemos que comprar, lo cierto es que hoy en día, a crédito o de contado, buena parte de los productos y de los servicios que utilizamos en nuestra vida diaria tienen un precio y para disfrutar de ellos tenemos que pagar. Y ello es posible en la medida en que haya quienes se encarguen de producir y ofertar estos bienes y servicios que como consumidores demandamos, con lo que se hacen posibles las relaciones de consumo.

En su inmensa mayoría, todo lo producido por el trabajo humano asalariado, es decir, las mercancías, para poder ser vendidas entran a la esfera de la circulación, esto es el mercado.

El mercado es pues el ámbito específico en el que se establecen las relaciones de consumo que en su expresión más simple supone la transacción de valores equivalentes, dicho en breve de dinero por productos, bienes o servicios.

Han quedado muy atrás los tiempos en que los bienes se intercambiaban por bienes (trueque). Hoy, en la medida en que las relaciones de mercado y de la producción industrial se han asentado a nivel nacional y mundial, lo que ha imperado a escala universal es el frío pago al contado, o el no menos crédito bancario o dinero plástico, que utilizamos para realizar nuestras compras.

En el caso específico de los servicios, el consumidor paga al proveedor la ejecución, uso o disfrute, de un producto determinado que pueden ser los servicios de una agencia de viajes, una línea aérea, hasta el trabajo realizado por un mecánico, carpintero, peluquero, arquitecto, médico, incluyendo el suministro de luz, teléfono, agua, gas, etcétera.

En una sociedad de mercado como la nuestra, la producción distribución y comercialización tiene como objetivo la venta, y en esa medida éstas deben responder a la demanda de los compradores, quienes buscan satisfacer en alguna forma sus necesidades.

La sociedad no es un todo homogéneo, sino que está constituida por individuos diversos que conforman grupos y clases sociales y que esos individuos o grupos se asemejan en la medida en que tienen las mismas necesidades, pero que difieren en cuanto al modo de satisfacerlas, a sus formas o modalidades, que se desprenden de su pertenencia social, su estilo y nivel de vida correspondiente.

Así como hay diferencias entre consumidores, también las hay entre productores. Esto quiere decir que al imponerse la producción en masa y el mercado moderno, lo que anima al proveedor es el afán de lucro, la ganancia y no el interés social. Es por ello que para vender sus productos recurren a menudo a estrategias mercadológicas o publicitarias, dirigidas a públicos muy definidos. Es por esa razón que en ocasiones se produce lo que se vende y no lo que se necesita, por lo mismo, encontramos una gama infinita de marcas que venden un mismo producto, con muy diversas presentaciones, tenemos por ejemplo, el refresco. En el mercado existen muchas marcas y éstas nos ofrecen diversas presentaciones. Queda claro entonces que la producción se orienta por un criterio muy simple: vender y no para satisfacer necesidades sociales.

En conclusión, podemos definir a las relaciones de consumo como las conexiones existentes entre consumidores y proveedores, consistentes en el conjunto de procesos sociales, culturales y económicos a través de los cuales se realiza la apropiación, uso y/o disfrute de los productos, bienes y servicios que la sociedad genera en un momento histórico determinado y bajo un contexto particular y único, correspondiente con un tipo determinado de organización social y que tiene como finalidad primordial la satisfacción de un deseo o una necesidad.

#### **4. BIENES, SERVICIOS Y PRODUCTOS.**

"Bien en sentido amplio, es cualquier cosa susceptible de satisfacer una necesidad. Se suele exigir que la capacidad de satisfacer responda a alguna propiedad de la cosa y que sea conocida por el individuo, y el bien esté –al menos potencialmente- disponible, es decir, que su capacidad de satisfacción pueda ser efectiva. En sentido más restringido, sólo se considera bien lo que cumpliendo con

las condiciones anteriores, sea una cosa física, (bien físico), considerándose aparte los servicios".<sup>8</sup>

Por bien, jurídicamente se entiende todo aquello que puede ser objeto de apropiación, entendiendo como tales las cosas que no se encuentran fuera del comercio por su naturaleza o por disposición de la ley.<sup>9</sup>

Como consumidores, buscamos satisfacer nuestras necesidades a través de la compra o utilización de bienes, productos y servicios. En su inmensa mayoría, los bienes y servicios que necesitamos en nuestra vida diaria son el resultado de un proceso de producción en el que ha sido necesario invertir trabajo humano para ponerlos a nuestra disposición.

Así, cada bien o servicio que se produce y oferta en el mercado tiene como objetivo la venta. El comprador lo que busca es satisfacer una necesidad, el proveedor lo que busca es vender y obtener un beneficio o una ganancia. Para el segundo, lo que le importa no es si su producto satisface una necesidad social o individual, él produce mercancías y su objetivo es vender y entre más vende, mayores son los beneficios que obtiene. El problema está en que tiene frente a sí, a otros competidores, otros tantos productores que tienen iguales propósitos que venden semejantes o idénticos productos. Luego entonces, el problema adquiere otras proporciones y comienza la disputa de los reales o potenciales consumidores, que son a fin de cuentas los impulsores reales de la producción: Nadie arriesga su dinero para invertir y producir mercancías por las que nadie se interesa. Los bienes, productos y servicios, deben ser satisfactorios o al menos contribuir a la satisfacción de un deseo o necesidad.

---

<sup>8</sup> Economía Planeta. Diccionario Enciclopédico, Editorial Planeta S.A. Barcelona. 1982. p. 51.

<sup>9</sup> De acuerdo con lo que establece el Código Civil para el Distrito Federal, en el Libro Segundo "De los Bienes" en su artículo 749: "Están fuera del comercio por su naturaleza las que no pueden ser poseídas por algún individuo exclusivamente, y por disposición de la ley, las que ella declara irreductibles a propiedad particular."

Servicios.- "Conjunto de actividades económicas dedicadas a la distribución de bienes o a la satisfacción de necesidades no cubiertas mediante bienes materiales, tales como comunicaciones, transporte, comercio, enseñanza, luz, agua, etcétera."<sup>9</sup>

Por lo que refiere a los servicios, la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su Capítulo VI, "De Los Servicios", establece como principales obligaciones de los prestadores las siguientes:

"En todo establecimiento de prestación de servicios deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos" (artículo 57).

"Los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan éstos al público en general no podrán establecer diferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes de servicios tales como selección de clientela, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas 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. Tampoco podrán en ningún caso 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 para su uso personal incluyendo el perro guía en el caso de invidentes" (artículo 58).

"Los proveedores están obligados a dar facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes y servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no

---

<sup>9</sup> Economía Planeta. Diccionario enciclopédico. Op. cit., p. 277.

pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables..." (artículo 58).

La finalidad primordial del artículo 58 consiste, en primer término, en exigir que los proveedores cumplan con la declaración unilateral de voluntad que implica el ofrecimiento al público de los bienes y servicios; y, en segundo término, en evitar que los proveedores se nieguen a cumplir con esta declaración unilateral de voluntad con base en criterios discriminatorios, como son aquellos que se sustentan exclusivamente en la apariencia física del consumidor, en la posibilidad de que éste se exprese en determinado idioma extranjero, o en otros elementos completamente subjetivos que dejan al arbitrio del proveedor el cumplir o no con su ofrecimiento público. Estos criterios discriminatorios constituyen un atentado contra los derechos de los consumidores, pues niegan a éstos el elemental derecho de exigir al proveedor el cumplimiento de su ofrecimiento al público, convirtiendo este derecho en una potestad unilateral - y en no pocas ocasiones arbitrarias - del proveedor, para cumplir su ofrecimiento público con quien quiera.

Si se permitiera que los proveedores pudieran ejercer estas prácticas discriminatorias, como es el caso de la llamada "reserva del derecho de admisión", se atentaría contra la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, que constituyen el objetivo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, según lo establece su artículo 1º.

El artículo 58 excluye estos criterios subjetivos y discriminatorios. En cambio autoriza al proveedor para negar la venta de bienes o la prestación del servicio por causas plenamente justificadas en cada caso, como son aquéllas en las que se afecte la seguridad o tranquilidad del establecimiento o de sus clientes, o que se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. Estas causas atienden a razones objetivas, como puede ser el hecho de que un consumidor desee obtener un servicio en estado de ebriedad, o cuando cause

molestias al proveedor o a los demás consumidores, o se trate de menores de edad y el servicio solo pueda darse a mayores de edad, etcétera.

La parte final del párrafo primero del artículo 58 y el párrafo segundo, fueron adicionados por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF), del 5 de agosto de 1994, con la finalidad de prohibir expresamente la discriminación contra personas con discapacidad, no obstante que dicha prohibición estaba incluida dentro del texto original del artículo 58, ya que éste preveía que los proveedores no podrían establecer "discriminación alguna".

La adición introduce la obligación de los proveedores de dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen. Esta obligación estará sujeta a la norma oficial mexicana que se emitirá para tal efecto, y los proveedores contarán con un plazo de tres años para darle cumplimiento.<sup>10</sup>

"Antes de la prestación de un servicio, el proveedor deberá presentar presupuesto por escrito. En caso de reparaciones, el presupuesto deberá describir las características del servicio, el costo de refacciones y mano de obra, así como su vigencia, independientemente que se estipulen mecanismos de variación de rubros específicos por estar sus cotizaciones fuera del control del proveedor" (artículo 59).

"La Ley no indica las consecuencias de la omisión, por parte del proveedor, de la entrega del presupuesto. Sin embargo, como el artículo 59 claramente señala que es una obligación a cargo del proveedor, las consecuencias del incumplimiento deben recaer en el propio proveedor. Estas consecuencias no solo se traducen en la posible sanción administrativa o civil por

---

<sup>10</sup> OVALLE FAVELA, José. "Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor". Editorial Mc Graw-Hill. Segunda edición. México, 1995. pp. 113, 114, 115.

el incumplimiento, sino que deben también manifestarse en la carga de la prueba, pues a falta de presupuesto la carga de la prueba de la naturaleza de los servicios, de los conceptos y de su importe, corresponderán fundamentalmente a la parte proveedora. La obligación de presentar el presupuesto por escrito es exigible a todos los prestadores de servicios. Pero el artículo 59 regula con mayor detalle los requisitos del presupuesto cuando se trate de reparaciones, pues en este caso exige que el presupuesto describa las características del servicio, el costo de refacciones y mano de obra, así como su vigencia; y permite que en el propio presupuesto se señalen mecanismos de variación de precios de rubros específicos, cuando sus cotizaciones estén fuera del control del proveedor. En consecuencia, la posibilidad de variación sólo podrá darse respecto a rubros cuya cotización no corresponda a servicios o reparaciones propias del prestador de servicios."<sup>11</sup>

"En el caso de la personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos, deberán emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que el solicitante del servicio autorice expresamente que se utilicen otras" (artículo 60).

"Los prestadores de servicios 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 al que está destinado. El derecho a la indemnización no podrá ser suprimido o limitado por pacto entre las partes" (artículo 61).

"Los prestadores de servicios tendrán la obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en el que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados, el precio de ellos y de la mano de obra, la garantía que en su caso se haya otorgado y los demás requisitos señalados en esta ley" (artículo 62).

---

<sup>11</sup> OVALLE FAVELA, José. Op. Cit., p. 116.

Finalmente, se entiende por producto, el resultado del proceso de producción. Bien producido. Valor de los bienes producidos o, más generalmente, del resultado del proceso de producir, sea considerado en su totalidad o por aspectos o factores.

Y, por producción, la transformación de una primera materia por el trabajo del hombre a fin de hacerla apta para la satisfacción de necesidades humanas. No es sólo una transformación técnica de determinados bienes en otros distintos, sino una transformación que conduzca a obtener bienes más útiles que aquellos de los que se parte.

Como un proceso de creación de los bienes materiales necesarios para la existencia y el desarrollo de la sociedad, es la actividad preponderante en todas las actividades históricas, a la vez que una actividad eminentemente social, ya sea desde el punto de vista de la división de trabajo que lleva implícita, como del objeto que persigue.<sup>12</sup>

## **5. PROTECCIÓN JURÍDICA DEL CONSUMIDOR.**

Como protección jurídica del consumidor se entiende el conjunto de instrumentos normativos que se han implementado con el objeto de tutelar y defender los derechos básicos e intereses legítimos de los consumidores frente a los proveedores cuando existe incumplimiento por parte de éstos o bien alguna violación a los derechos de los consumidores dentro de las relaciones de consumo existentes entre estos dos personajes.

---

<sup>12</sup> Economía Planeta. Diccionario Enciclopédico. Op. cit., p. 51.

La existencia de estos medios de protección se debe a la necesidad de lograr un equilibrio en las relaciones de consumo, evitando con esto abusos por parte de los proveedores hacia los consumidores.

El conocimiento de sus derechos permite a los consumidores defender sus intereses en el mundo del mercado, de esto se desprenden "los 24 derechos básicos del consumidor", que son los artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor más comunes por su aplicación, que además facilitan una mejor comprensión de la propia ley, constituyendo la protección mínima que la ley otorga a los consumidores, y que a continuación se mencionan:

1. Recibir información suficiente y veraz sobre los productos adquiridos (artículos 32, 33 y 34).

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, etcétera, que induzcan al error; claras, en el caso de productos importados, expresando en idioma español sus datos, los precios en moneda nacional, así como su lugar de origen y sitios donde pueden ser reparados.

2. Recibir garantías en términos claros y precisos, (artículo 78).

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

3. Recibir información que advierta sobre los riesgos y peligros de los productos (artículo 41).

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.

4. Adquirir los productos que se encuentren en existencia, sin negativa o condicionamiento de venta (artículo 43).

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

5. Participar de los beneficios que se estipulen en las promociones y ofertas (artículos 46 a 50).

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.

6. Recibir información detallada sobre condiciones y plazo de operaciones de crédito (artículo 66).

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

Precio de contado e intereses a pagar;

Números de pagos y periodicidad;

Reducción de interés por pronto pago;

Fecha de entrega del producto o de la prestación del servicio.

7. Condiciones justas en el cobro de intereses por compras a crédito (artículo 69).

En los casos de compraventa de un bien o contratación de un servicio, si se pactó el precio a crédito, los intereses se causarán sólo sobre

saldos insolutos y su pago no podrá ser exigido por adelantado, únicamente por periodos vencidos.

**8. Rescindir el contrato cuando los productos adquiridos tengan defectos de fabricación o vicios ocultos (artículo 82).**

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.

**9. Recibir el reembolso cuando se pague más del precio máximo (artículo 91).**

Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el consumidor.

**10. Reposición del producto cuando el contenido sea menor a lo indicado en el empaque (artículo 92, fracción I).**

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 calidad entregada sea menor a lo indicado en el empaque.

**11. Reposición, bonificación, compensación o devolución, si los productos no reúnen las condiciones de calidad, marca o especificaciones ofrecidas (artículo 92, fracción II).**

**12. Recibir comprobantes de las operaciones comerciales (artículo 12).**

El consumidor tiene derecho a exigir notas, facturas, recibos o comprobantes de las operaciones comerciales realizadas.

**13. Recibir calidad en el servicio de reparación, con la utilización de partes y refacciones apropiadas (artículo 60).**

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, pudiéndose autorizar expresamente que se utilicen otras. Si están sujetas a la norma de cumplimiento obligatorio (norma oficial mexicana), deberán tener la contraseña NOM.

**14. Recibir indemnizaciones por productos que resulten averiados el recibir mantenimiento (artículo 61).**

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 el daño sufrido.

**15. Tener al alcance la información sobre los precios de los servicios (artículo 57).**

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.

**16. Disfrutar en igualdad de condiciones de los servicios ofrecidos al público en general (artículo 58).**

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

**17.** Solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) cuando se afecten sus intereses o derechos (artículos 20, 21, 24 y 97).

Cualquier consumidor tiene derecho a denunciar las violaciones a la ley, a través de la presentación de quejas y denuncias.

**18.** Recibir la información de los contratos de adhesión redactada en español y con letras legibles a simple vista (artículo 85).

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.

**19.** Respecto a la integridad personal de los consumidores (artículo 10).

Está prohibido que en los establecimientos comerciales o de servicios se atente contra la libertad, seguridad o integridad personales de los consumidores, bajo pretexto de registro o averiguación.

**20.** 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).

**21. Recibir información clara y suficiente sobre la adquisición de tiempos compartidos (artículos 64 y 65).**

La renta o preventiva de un tiempo compartido sólo podrá iniciarse previa notificación a la SECOFI 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;
- Costos de los gastos de mantenimiento;
- Opciones de intercambio; y,
- Descripción de fianzas y garantías.

**22. Cumplimiento de la entrega de bienes inmuebles (artículos 73, a 76).**

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.

**23. Derechos del consumidor discapacitado (Artículo 58).**

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 el caso de invidentes.

**24. Derechos del consumidor discapacitado (artículo 58).**

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.

## **6. QUEJAS Y DENUNCIAS.**

Queja. (De quejar y éste, a su vez, del latín *coetiare*.) En su acepción más importante, es el recurso que se interpone contra determinadas resoluciones judiciales que por su importancia secundaria no son objeto de apelación, pero también puede entenderse como una denuncia contra la conducta indebida o negligente tanto del juzgador como de algunos funcionarios judiciales.

Por lo que respecta al segundo significado de la queja, como una denuncia contra determinadas conductas judiciales que se consideran indebidas, se ha regulado en el ordenamiento mexicano como un medio para imponer sanciones disciplinarias, por lo que en realidad no tiene carácter procesal sino administrativo.

A pesar de que la Ley Federal de Protección al Consumidor no establece expresamente que las reclamaciones realizadas por los consumidores ante la Procuraduría Federal del Consumidor pueden ser de dos formas, en la práctica sí se manejan la denuncia y la queja, las cuales se explican a continuación, así como los requisitos necesarios para la interposición de una y otra:

Los proveedores de bienes o prestadores de servicios están obligados a respetar precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados, garantías, cantidades, intereses, cargos, términos, plazos, fechas,

modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido, con el consumidor.

En caso de no ser así, el consumidor puede formalizar su reclamación ante la PROFECO, a través de una denuncia, si busca un beneficio para la colectividad, en el caso de negativa o condicionamiento de venta, alteración de pesas y medidas, discriminación, etcétera, cubriendo los siguientes requisitos: Nombre y domicilio del denunciante, así como del proveedor, plantear los hechos que se denuncian, lo que puede hacerse telefónicamente o acudiendo a la delegación metropolitana correspondiente.

Una queja procede, cuando exista incumplimiento en una reservación o en la entrega de bienes o servicios, no se haga efectiva una garantía, por un mal servicio, etcétera. El consumidor únicamente tendrá que acudir a la delegación más cercana a su domicilio, dentro del horario de servicio (de las 09:00 y hasta las 15:00 horas), cumpliendo con los siguientes requisitos: Nombre y domicilio del reclamante, descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos, señalar nombre y domicilio del proveedor que aparezcan en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la queja o, en su defecto, el que proporcione el reclamante y dos copias fotostáticas del documento en el que conste la relación contractual con el proveedor de bienes o prestador de servicios, así como dos copias de la identificación oficial del reclamante.

Es importante mencionar que las reclamaciones, ya sea que tengan el carácter de denuncia o queja, podrán presentarse a elección del reclamante en la delegación metropolitana del lugar donde se haya originado el hecho motivo de la reclamación, en el domicilio del reclamante o en el del proveedor. Lo anterior, con fundamento en el artículo 100 de la Ley de la materia.

## 7. ARBITRAJE.

Del latín *arbitratus* de *arbitror*: Arbitraje. Es una forma heterocompositiva, de resolución de conflicto, fuera de la jurisdicción del Estado, es decir, una solución al litigio dada por un tercero imparcial, un juez privado o varios, generalmente designado por las partes contendientes, siendo un procedimiento que, aunque regulado por la ley adjetiva, tiene un ritual menos severo que el procedimiento del proceso jurisdiccional, la resolución por la que se manifiesta el arreglo se denomina laudo, cuya eficacia depende de la voluntad de las partes o de la intervención judicial oficial, según las diversas variantes que se presenten.

Aunque el arbitraje es una vía que desde hace mucho tiempo se empleó para dirimir contiendas con repercusiones jurídicas (al grado que es citado como el inmediato antecedente del proceso jurisdiccional), en épocas recientes ha cobrado nuevos bríos y la frecuencia y preferencia con que se ve favorecida, especialmente en el orden internacional y en el privado, va en aumento, considerándosele un instrumento práctico y útil debido a que permite evitar la problemática de negocios contenciosos que se ventilan en los tribunales y a la posibilidad de designación de un tercero imparcial, a la vez calificado en su preparación jurídica, en sus condiciones subjetivas y que no está involucrado ni presionado por el cúmulo judicial.

"Acerca de la naturaleza jurídica del arbitraje, son ya famosas las dos principales corrientes doctrinales, que como corriente impetuosa de caudalosos ríos, en ocasiones, arrastran a los legisladores a adoptar posturas en las reglamentaciones positivas.

En primer término, se estudia a los que explican que la solución arbitral deriva de un acuerdo de voluntades de las partes en pugna. Los

contractualistas o privatistas cuentan en sus filas a famosos procesalistas como Chiovenda, Wach, Weil, Rosenberg, y Mattiolo. Mientras que en el sector teórico contrapuesto se ubican los pensamientos publicistas o jurisdiccionalistas que estiman al arbitraje como una función semejante o que se puede confundir con la que el juez oficial público realiza en su juzgamiento compositivo, a la cabeza de ellos se menciona al ilustre Mortara y a quien se adhiere el ibero Alcalá-Zamora y Castillo<sup>13</sup>.

Por lo que hace al arbitraje, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en su artículo 116, señala que: "En el caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor, o algún árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

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

Así mismo, en el artículo siguiente, se señala: "La Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así la designen, sin necesidad de reclamación o procedimientos conciliatorio previos."

De la redacción de los preceptos antes citados, se desprende la facultad con que cuenta la PROFECO, para fungir como árbitro a petición de ambas partes, en caso de no haber llegado a una conciliación, incluso planteando la posibilidad de que pueda actuar como árbitro, a petición de los interesados, sin necesidad de que se haya presentado una queja o denuncia ante dicha autoridad o de que exista procedimiento conciliatorio previo.

El arbitraje es el procedimiento por medio del cual la PROFECO puede ser designada, por mutuo acuerdo entre el consumidor y el proveedor,

---

<sup>13</sup> Diccionario Jurídico Mexicano. UNAM. Tomo I. Op. Cit., p. 178.

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 PROFECO debe actuar de manera imparcial, gratuita y rápida, debido a que es un árbitro institucional, tratando en forma igual tanto al consumidor como al proveedor y otorgando idénticas oportunidades para que ambos demuestren, a través de las pruebas con que cuenten, a quién le asiste la razón.

El arbitraje puede derivarse de una queja presentada ante la citada autoridad por una deficiente prestación de servicios o por el incumplimiento derivado de un contrato, cuando las partes no lleguen 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.

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

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 PROFECO 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 dicha autoridad. Pero lo referente al procedimiento arbitral lo trataremos con mayor detalle en el Capítulo III del presente trabajo.

## 8. MEDIDAS DE APREMIO Y SANCIONES.

Medidas de apremio es el conjunto de instrumentos jurídicos a través de los cuales el juez o tribunal puede hacer cumplir coactivamente sus resoluciones.

Los medios de apremio son los instrumentos que la Ley establece para que la autoridad competente pueda hacer cumplir coactivamente sus determinaciones. La imposición de los medios de apremio presupone los siguientes elementos: **1)** Una determinación fundada y motivada de la autoridad competente, que ordene a una persona una conducta específica (comparecer a una audiencia, presentar un informe, etc.); **2)** Un apercibimiento hecho por la misma autoridad a la persona requerida, consistente en la advertencia de que, de no llevar a cabo la conducta ordenada, se le impondrá determinado medio de apremio previsto en la Ley; y **3)** La no realización de la conducta ordenada.

La imposición de los medios de apremio tiene como finalidad hacer cumplir coactivamente la determinación de la autoridad competente, es decir, obtener la realización de la conducta requerida. No se trata de sancionar o de castigar el incumplimiento de la persona a la que se dirige la determinación, sino de hacer efectiva ésta. Por eso es diversa la regulación y las consecuencias de las sanciones, en las que sí se busca castigar el incumplimiento de un deber impuesto por la Ley o la infracción de ésta por un particular.

Los medios de apremio contemplados en el artículo 25 de la LFPC, son:

I. Multa por el equivalente a 200 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 lo que se refiere a la sanción administrativa, es el castigo que imponen las autoridades administrativas a los infractores de la ley administrativa. Presupone la existencia de un acto ilícito, que es la oposición o infracción de un ordenamiento jurídico, tal como lo es la LFPC.

El daño que se causa por la infracción o ilícito administrativo, a la administración, a la colectividad, a los consumidores o al interés tutelado por la ley, tiene como consecuencia jurídica el castigo, consistente en la sanción administrativa.

Al respecto, la LFPC establece, en su Sección Cuarta, el "Procedimiento por Infracciones a la Ley" y, en su artículo 123 previene: "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.

La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo podrá solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias.

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

La Procuraduría resolverá dentro de los quince días siguientes."

"Este numeral, regula el procedimiento que debe seguir la PROFECO, antes de poder imponer una sanción a quien se le pruebe haber incurrido en una infracción a la ley, con la finalidad esencial de otorgar la garantía de audiencia a la persona que pueda ser afectada por la imposición de la sanción, respetando las formalidades esenciales del procedimiento establecidas en el artículo 14, párrafo segundo, de nuestra Constitución Política.

Este procedimiento puede derivarse tanto de una reclamación formulada por un consumidor, en la que no se haya obtenido un convenio conciliatorio, cuanto de una denuncia.

La primera condición que debe satisfacer el procedimiento consiste en la notificación al presunto infractor, por parte de la PROFECO, de los hechos motivo del procedimiento, es decir, de la supuesta infracción a la Ley, para que tenga una oportunidad razonable de defensa. Esta notificación deberá ser personal, de acuerdo con lo que establece el artículo 104, fracción IV.

En la propia notificación se debe hacer saber al probable infractor que tiene un plazo de diez días hábiles para ofrecer las pruebas que estime pertinentes y hacer las manifestaciones que a su derecho convengan. Aunque en el párrafo primero del artículo 123 confiere este plazo para rendir pruebas, es claro que para que el probable infractor pueda aportar dichas pruebas, es indispensable que la autoridad primero resuelva sobre su admisión, como lo señala el párrafo segundo del propio artículo 123. Una vez que la PROFECO admita las pruebas, deberá señalar al oferente el término o el plazo dentro del cual tendrá que practicarlas. En consecuencia, la segunda condición que debe cumplir el

procedimiento por infracciones a la ley, consiste en otorgar al probable infractor una oportunidad razonable para ofrecer y aportar las pruebas pertinentes, las cuales deberán ser valoradas conforme a derecho por la autoridad en su resolución.

La tercera condición que debe satisfacer el procedimiento es la que establece el tercer párrafo del artículo 123, y consiste en que la PROFECO otorgue al probable infractor un plazo de dos días hábiles para que formule sus alegatos.

Por último, la PROFECO debe emitir, dentro de los quince días siguientes, su resolución administrativa, en la que se determinará si se cometió o no la infracción y, por consiguiente, si impone o no alguna sanción administrativa. Esta resolución administrativa debe estar debidamente fundada y motivada, conforme a lo que dispone el artículo 16 Constitucional y con base en los criterios que señala la propia ley, particularmente en sus artículos 131 y 132."<sup>14</sup>

Dentro del Capítulo XIV "Sanciones" de la Ley de la materia, se establece en los artículos 126, 127 y 128, una regulación de sanciones que toma en cuenta de forma gradual el tipo de infracciones, a la que se identifica por el número de precepto violado.

En los artículos 126 a 129 de la LFPC se prevén las siguientes sanciones: 1) La multa, cuyo monto varía según el tipo de infracción, pero que puede llegar al equivalente de 2,500 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal y se puede duplicar en caso de reincidencia; 2) la clausura del establecimiento hasta por quince días, que también se puede duplicar en caso de reincidencia; y 3) el arresto administrativo hasta por 36 horas.

Ahora bien, la propia ley, en su artículo 132, señala los parámetros, requisitos o criterios fundamentales que debe tomar en cuenta la PROFECO para

---

<sup>14</sup> OVALLE FAVELA, José. Op. cit., pp. 236 y 237.

imponer e individualizar las sanciones administrativas dentro de los márgenes que establecen los artículos 126 a 129. Dichos requisitos son los siguientes:

- I. La condición económica del infractor;
- II. El carácter intencional de la infracción;
- III. Si se trata de reincidencia;
- IV. La gravedad de la infracción; y,
- V. El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.

"El Primer y el Tercer Tribunales Colegiados en Materia Administrativa del Primer Circuito han señalado las diferencias que existen entre los medios de apremio y las sanciones administrativas previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y han sostenido que no se pueden aplicar a los primeros los requisitos que la Ley exige para la imposición de las sanciones administrativas."<sup>15</sup>

El anterior comentario quiere decir que los requisitos que establece el artículo 132 de la LFPC están referidos directamente a las sanciones que se indican en los artículos 126 a 129 de la citada Ley. Pero tales requisitos no deben cumplirse necesariamente cuando la PROFECO imponga las medidas de apremio a que se refiere el artículo 25 de dicho ordenamiento, ya que la medida de apremio es un concepto distinto al concepto de sanciones, pues el medio de apremio impuesto al gobernado tiene su origen en la desobediencia de un mandato legítimo de la citada PROFECO, y el objeto de ese apremio es lograr coactivamente la observancia del mandato de la referida autoridad; por el contrario, las sanciones, a que se refieren los artículos 126 a 129, son consecuencia inmediata del incumplimiento de la norma, es decir, son castigos por las infracciones a lo dispuesto en la ley administrativa de que se trata y demás disposiciones derivadas de ella, pero no es consecuencia del incumplimiento del mandato de la autoridad.

---

<sup>15</sup> OVALLE FAVELA, José. Op. cit., p. 60.

## CAPITULO II

### ANTECEDENTES.

#### 1. PRIMERA LEY DE 1976.

La regulación de las relaciones de consumo existe en nuestro país desde la época prehispánica. Igualmente estuvieron presentes en el México Colonial mediante normas que protegían al consumidor español de aquella época, y que tenían su origen en los estatutos de los gremios de artesanos y en las corporaciones comerciales. Ahora bien, el antecedente jurídico-económico más próximo a nosotros es el modelo liberal. En el aspecto económico, su nota esencial es la libre ley de la oferta y la demanda. En lo jurídico, esto se tradujo en hacer de los contratos, ley entre las partes, en la libre disposición de los bienes y servicios y, finalmente, en una serie de responsabilidades o sanciones para los casos de conflicto, pero siempre sobre la base de que la voluntad de las partes, es la norma que rige sus relaciones.

A partir de la posguerra, se fue consolidando el sistema de economía mixta, incrementándose la promoción de la actividad económica. Ello provocó que por cerca de 30 años hubiera una elevada tasa de crecimiento en la producción de bienes y servicios.

En los primeros años de la década de los setenta, surgió en México como consecuencia de los cambios económicos que se estaban viviendo, la idea de instrumentar una serie de políticas que protegieran el ejercicio del salario, evitando que las prácticas desleales del comercio (especulación, acaparamiento, etcétera) afectaran los ingresos de la familia trabajadora.

Las circunstancias ameritaban del gobierno federal una actividad reguladora de la economía que respondiera a las necesidades de los grupos sociales más desprotegidos. Con este propósito se promovió la creación de la legislación respectiva y las instituciones encargadas de hacerla cumplir.

Mediante su facultad para reglamentar la oferta de bienes y servicios, el Ejecutivo Federal buscó garantizar un equilibrio de los intereses del consumidor, con respecto al poder representado por los proveedores de bienes y servicios. De este modo se enmarca la protección al consumidor dentro del Derecho Social.

Así, el 26 de septiembre de 1975, el entonces Presidente de la República, Licenciado Luis Echeverría Álvarez, sometió a la consideración del Congreso de la Unión una iniciativa de ley que, tomando en cuenta los arduos trabajos del Comité Nacional Mixto de Protección al Salario y de la Secretaría de Industria y Comercio, cuyo titular era el Licenciado José Campillo Sáinz, proponía la creación de un nuevo ordenamiento jurídico en el marco del Derecho Social: "Desde que el proceso inflacionario mundial comenzó a incidir en nuestro país las organizaciones de trabajadores plantearon al ejecutivo federal la urgencia de tomar medidas tendientes a la protección del poder adquisitivo de los grupos de menores ingresos... Es indiscutible que el consumidor se encuentra desprotegido ante prácticas que le impone la relación comercial y que implican tanto la renuncia de derechos como la aceptación de condiciones inequitativas. Estimular la conciencia cívica y dotar al pueblo de los instrumentos necesarios para su defensa, es deber del gobierno que no puede permanecer indiferente ante injusticias reiteradas que merman el ejercicio de las libertades humanas".<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Cámara de Diputados, Diario Oficial de los Debates, Año III. T. III. Número 9, 26 de septiembre de 1975.

De esta forma, una vez aprobada por el Poder Legislativo con "ligeras y no siempre atinadas modificaciones",<sup>17</sup> el 22 de diciembre de 1975 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la primera Ley Federal de Protección al Consumidor, misma que entro en vigor el 5 de febrero de 1976, fecha en que coincidentemente también se festejaba el LIX aniversario de la promulgación de nuestra Constitución Política.

La Ley Federal de Protección al Consumidor fue una respuesta a la iniciativa presentada por diferentes sectores de la población, surgiendo así un marco jurídico que acompañado de sus instituciones, la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor, se encargaron de implementar las políticas en el ámbito del consumo en México.

Con este ordenamiento habría de nacer una nueva labor institucional en beneficio de la población consumidora que significaría también el surgimiento de las instancias administrativas necesarias para la aplicación de la normatividad de reciente aprobación. Así lo entendió el Licenciado Salvador Pliego Montes, primer Procurador Federal del Consumidor, quien precisamente en esa fecha se expresaba de la siguiente forma: "Es este el momento oportuno de manifestar a 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 más excesos del poderoso inconsistente que, medrando al amparo de disposiciones legales románticas, pero fuera de la realidad de nuestra época se ha enriquecido ignominiosamente y 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, menguando sin consideración el producto de su trabajo, se encaminan nuestros quehaceres".<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> BARRERA GRAF Jorge, "La Protección al Consumidor en el Derecho Mexicano. Logros y Deficiencias, en la Protección del Consumidor", UNAM, Nueva Imagen. México. 1981. p. 109.

<sup>18</sup> "Palabras del Licenciado Salvador Pliego Montes", Procuraduría Federal del Consumidor, seis años, s.e., México, 1982. p. 5.

De esta manera México ocupa el segundo lugar entre los países latinoamericanos que expidieron una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría, por lo que la experiencia mexicana resulta importante, especialmente para aquellos países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores.

## **2. EVOLUCION.**

Como ya se señaló, el 5 de febrero de 1976 entra en vigor la primera 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 tutelan los intereses de la población consumidora y se cuenta con organismos especializados en la procuración de justicia en la esfera del consumo. Dicha ley creó dos organismos: El Instituto Nacional del Consumidor (INCO) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

Al Instituto Nacional del Consumidor se le encomendaron las siguientes funciones:

- a) Informar y capacitar al consumidor en el conocimiento y ejercicio de sus derechos;
- b) Orientar al consumidor para que utilice racionalmente su capacidad de compra;
- c) Orientarlo en el conocimiento de prácticas, lesivas a sus intereses; y

**d) Auspiciar hábitos de consumo que protejan el patrimonio familiar y promuevan un sano desarrollo y una más adecuada asignación de los recursos productivos del país.**

A la Procuraduría Federal del Consumidor a su vez se le otorgaron las siguientes atribuciones:

**a) Representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridades administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, encaminados a proteger el interés del consumidor;**

**b) Representar colectivamente a los consumidores en cuanto tales, ante entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios;**

**c) Representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, previo el mandato correspondiente, cuando a juicio de la Procuraduría la solución a darse al caso planteado, llegare a trascender al tratamiento de intereses colectivos;**

**d) Estudiar y proponer medidas encaminadas a fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo;**

**e) Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores;**

**f) Ejercer, con el auxilio y participación, en su caso, de las autoridades locales, las funciones de inspección y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, así como sancionar su violación y denunciar ante quien corresponda los casos de que se tenga conocimiento por incumplimiento de**

normas de calidad, peso, medida y otra características de los productos y servicios;

**g) Denunciar ante las autoridades competentes los casos en que se presume la existencia de prácticas monopólicas o tendientes a la creación de monopolios, así como las que violen las disposiciones del artículo 28 Constitucional y sus leyes reglamentarias;**

**h) Procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores conforme a los procedimientos conciliatorio y arbitral.**

**i) Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que lleguen a su conocimiento y que puedan ser constitutivos de delito;**

**j) Excitar a las autoridades competentes a que tomen las medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores o de la economía popular;**

**k) Denunciar ante las autoridades correspondientes y, en su caso, ante el superior jerárquico de la autoridad responsable, los hechos que lleguen a su conocimiento, derivados de la aplicación de la Ley de la materia que puedan constituir delitos o infracciones;**

**l) Hacer del conocimiento público, cuando lo juzgue conveniente, las excitativas que haga; y**

**m) Organizar y manejar el Registro Público de Contratos de Adhesión.**

Como se ha mencionado, las funciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, en resumen, se orientan a la protección, asesoría jurídica y representación de la población consumidora, así como intervenir en la conciliación

y, en su caso, el arbitraje, cuando 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 e imprecisiones en su articulado y proporcionaba facultades insuficientes a la PROFECO, por lo cual se realizaron diversas reformas a la misma:

El 7 de enero de 1982, 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).

El 7 de febrero de 1985, se modifican y adicionan diversos artículos con relación a la competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, definiciones y denominaciones, información de bienes y servicios, facultades de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, información comercial que deben ostentar productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, tasas 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.

Complementariamente, el 12 de enero de 1988, son publicadas algunas reformas al Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y al artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor relativo a las atribuciones de la Procuraduría.

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

El 6 de febrero de 1991, es publicado el Reglamento del capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a efecto de que se establecieran las bases de organización y funcionamiento de la Procuraduría Federal del Consumidor y en consecuencia, se fortalecieran los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora en general.

Asimismo, 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 prestaban, alcanzar una mejor organización y distribución de trabajo dentro del ámbito de competencia; por lo que el 7 de febrero de 1991 se realizó la adscripción oficial de las unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor para el adecuado ejercicio de las atribuciones y el despacho de los asuntos a su cargo.

### **3. LEY DE 1992.**

Con el paso de los años, las características y complejidad del fenómeno del consumo continuaron evolucionando, por lo que el marco normativo y administrativo tuvo que adecuarse a fin de responder con eficacia a la vertiginosa transformación que esta materia experimentaba. Por tal razón, el entonces Presidente de la República, Carlos Salinas de Gortari, envía al H. Congreso de la Unión una iniciativa de ley cuyo fin era crear una nueva Ley Federal de Protección al Consumidor. De esta manera, el 24 de diciembre de 1992 se publica en el Diario Oficial de la Federación la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual estableció entre otras modificaciones sustantivas, las tendientes a mejorar la eficacia de los mecanismos de atención y defensa de los

derechos de los consumidores, siendo la más importante la fusión de los dos organismos existentes, el Instituto Nacional del Consumidor con 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 lustros de su creación, en un riesgo de duplicación de instancias 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".<sup>19</sup>

De esta forma, a finales del año 1992 desapareció el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor asumió plenamente la importante encomienda de unificar y mejorar los mecanismos de prevención y sanción, fortaleciendo la congruencia en la toma de decisiones y su ejecución, a fin de optimizar la operatividad y canalización de recursos.\*

En la iniciativa enviada por el entonces Presidente de la República Carlos Salinas de Gortari, destacaron los siguientes aspectos:

Dentro de las "Disposiciones Generales", se señaló con precisión, el objeto y ámbito de acción de dicha Ley, así como los órganos auxiliares para su aplicación. Además se definieron los conceptos de consumidor y proveedor, como los sujetos de las relaciones de consumo.

---

<sup>19</sup> Cámara de Diputados, Diario de los Debates, Documento 18/LV/92 P.O. I; 26 de noviembre de 1992.

\* De conformidad con lo establecido en los artículos segundo y tercero transitorios de la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, las funciones que cualquier otro ordenamiento encomendaba al Instituto Nacional del Consumidor se entienden atribuidos a la Procuraduría Federal del Consumidor y el patrimonio de aquél se transformó en su totalidad a esta última.

Asimismo, se reconoció a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial actualmente Secretaría de Economía\* como la dependencia de la administración pública federal encargada, a falta de competencia específica de alguna dependencia del Ejecutivo Federal, de expedir la normatividad derivada de la Ley y, a la Procuraduría Federal del Consumidor como la instancia responsable de vigilar su cumplimiento.

Todos los proveedores y consumidores quedaron obligados a acatar la nueva ley, se trate de particulares o entidades de la administración pública federal, estatal o municipal y se otorgó a la Procuraduría Federal del Consumidor la facultad de solicitar a cualquier autoridad, consumidor, proveedor, persona física o moral, todo tipo de informes, datos, muestras o pruebas para el ejercicio de sus funciones.

En la iniciativa se estableció la obligación de los proveedores de entregar al consumidor facturas o comprobantes en cualquier operación comercial.

En el capítulo correspondiente a las "Autoridades", se agruparon diversos ordenamientos que estaban dispersos en la primera legislación. En éste se define la competencia de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial actualmente Secretaría de Economía en materia de consumo, referida a la emisión de las normas oficiales mexicanas para la comercialización de los productos nacionales y extranjeros que se ofrezcan en el mercado, en lo relativo a medidas, cantidades, calidades, pesos y garantías, así como la exhibición de precios.

Por otra parte, se señaló a la Procuraduría como el único órgano de la administración pública federal encargada de vigilar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la nueva ley.

---

\* La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), cambió su denominación por el de Secretaría de Economía, en virtud del decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de noviembre de 2000, por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

En este nuevo esquema, las atribuciones y facultades que desempeñaba el Instituto Nacional del Consumidor en materia de investigación, orientación y educación, pasarían a ser responsabilidad de la Procuraduría.

De esta forma, la Procuraduría Federal del Consumidor contó, entre sus nuevas atribuciones, las siguientes:

Celebrar convenios con organizaciones de proveedores y consumidores para el logro de sus objetivos institucionales;

Establecer convenios de colaboración con autoridades, entidades paraestatales y otros organismos nacionales y extranjeros, para promover la equidad en las relaciones de consumo;

Hacer del conocimiento público la falta de atención a las excitativas enviadas a las autoridades competentes, para evitar prácticas recurrentes que lesionen los intereses de los consumidores;

Apoyar y realizar análisis, estudios e investigaciones relativas al consumo;

Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios;

Desarrollar programas educativos para el consumidor y promover la participación de los sectores privado y social en la definición y financiamiento de programas de trabajo específicos.

Asimismo, se amplió notablemente el ámbito de acción de la Procuraduría al facultarla para promover acciones de grupo a favor de consumidores, cuando a su juicio se estén vulnerando sus derechos e intereses.

Con el objeto de promover la participación de los distintos sectores sociales, se prevé la creación de un Comité Asesor que auxilie a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial actualmente Secretaría de Economía en materia de protección al consumidor, integrado por representantes de los sectores productivos y las organizaciones de consumidores, designados por el Secretario del ramo, a propuesta del Procurador Federal del Consumidor.

En lo referente al apartado de "Información y Publicidad", se destaca que la información hacia el mercado es de gran relevancia, porque se convierte en una herramienta natural e imprescindible para su ordenamiento. A través de ella es posible hacer del conocimiento público la calidad, precio y mejores condiciones de compra de los bienes y servicios, ampliando y mejorando de este modo su oferta.

La información puede convertirse también en un instrumento privilegiado para hacer efectivo el traslado de los signos positivos de la gestión macroeconómica a la economía familiar. La iniciativa propuso establecer la obligación de que todos los productos nacionales o de procedencia extranjera contengan la información necesaria para su consumo óptimo, en etiquetas, envases o publicidad respectiva, por lo menos en idioma español.

Se otorgó a la Procuraduría Federal del Consumidor la facultad expresa para ordenar la suspensión de la publicidad que pretenda confundir o engañar a los consumidores. Esta facultad, se ejercería sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias o entidades públicas.

Se facultó a la Procuraduría Federal del Consumidor para que solicite a la autoridad administrativa competente la regulación de la venta de productos o prestación de servicios susceptibles de provocar efectos perjudiciales para la sociedad en general o para la salud física o psíquica de los consumidores

en particular. Además, obligó al proveedor a incluir un instructivo en este tipo de productos que advierta al consumidor sobre los posibles riesgos y precauciones necesarias para su uso y destino.

A efecto de orientar efectivamente a la población y proteger sus intereses, se propuso que la Procuraduría pueda hacer referencia pública de productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones objetivas sobre su calidad, competitividad y comportamiento en el mercado.

Asimismo, la nueva normatividad prohibió los acuerdos, códigos de conducta o cualquier colisión entre proveedores, publicistas y otras personas encaminadas a ocultar información en perjuicio de los consumidores.

Por lo que se refiere a las "Promociones y Ofertas", se incorporó una disposición que obliga a los proveedores a especificar en la publicidad correspondiente los casos en que las ofertas y las promociones se refieran a saldos o productos defectuosos.

Se eliminó la necesidad de contar con autorización previa por parte de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial actualmente Secretaria de Economía, para la realización de ofertas y promociones, excepto en los casos referidos expresamente en la Ley.

En caso de incumplimiento de ofertas o promociones, los proveedores quedan obligados a responder sobre daños y perjuicios, los cuales no serán inferiores a la diferencia económica entre el valor esperado del bien o del servicio objeto de la promoción y el precio correspondiente al momento de hacerlos efectivos o el de la contraprestación recibida.

En cuanto a las "ventas a domicilio, medianas o indirectas", la iniciativa estableció la obligación a cargo del proveedor de entregar al consumidor un ejemplar del contrato respectivo, a fin de que pueda exigir su cumplimiento y hacer valer sus derechos o, en su caso, solicitar su nulidad.

Cuando sea imposible la entrega del contrato al momento de celebrar la operación, por no existir trato directo entre el consumidor y el proveedor, este último quedó obligado a cerciorarse de que se entregue al consumidor o a su representante el documento del contrato; fija la posibilidad de hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para hacer la venta y absorber los gastos de transporte y envío de las mercancías en caso de devoluciones o reparaciones dentro del plazo de garantía.

Por otra parte se establece, que en caso de que el cobro por un bien o un servicio se haga en forma automática, en recibo telefónico, o por medio de un cargo automático a una cuenta de tarjeta de crédito o a otro recibo o cuenta pagada por el consumidor, el proveedor y el agente cobrador deberán advertir esto en forma ostensible tanto en la publicidad, como en el canal de venta y en el recibo respectivo. La misma situación se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada telefónica nacional o de larga distancia o gastos de entrega.

En lo respectivo a "los servicios", en la propuesta que se sometió a la consideración del Congreso de la Unión, se especificó que los prestadores de servicios de cualquier naturaleza, que reciban a cambio una contraprestación en numerario o en especie, tienen el carácter de proveedores y quedan sujetos a las disposiciones de la Ley, exceptuando a aquellos que se deriven de una relación laboral, así como los prestados por las instituciones financieras sujetas a la vigilancia e inspección de las comisiones nacionales bancarias y de valores ó de seguros y fianzas.

La nueva ley fijó la obligación prevista en la normatividad vigente, en relación al empleo obligatorio de partes y refacciones nuevas y apropiadas, en el caso de reparaciones, las sanciones en caso de incumplimiento, la indemnización que el proveedor deberá otorgar al consumidor en caso de que las deficiencias en el servicio provoquen la pérdida o deterioro de los bienes, así como la obligación de expedir facturas o comprobantes.

En cuanto a los servicios de tiempo compartido, en la iniciativa se establecieron, independientemente de la forma de denominarlas, las disposiciones relativas a su funcionamiento, tales como la celebración de contratos, su publicidad, documentación y aprobación e inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión a cargo de la Procuraduría.

La iniciativa buscó perfeccionar a través de un procedimiento más detallado la normatividad sobre el funcionamiento de sistemas de comercialización relativos a la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para constituir un fondo común administrado por un tercero, destinado a la adquisición de determinados bienes y servicios. Para ello, se establece que la formación de los grupos se realice previa notificación a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial actualmente Secretaria de Economía. Se exceptuó de lo anterior, los sistemas de financiamiento a bienes inmuebles, en cuyos casos corresponde su autorización a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

En las "Operaciones de Crédito", el proyecto reforzó las disposiciones encaminadas a evitar el manejo de intereses por parte del proveedor, facultando a la Procuraduría para intervenir y evitar eventuales abusos en la fijación de tasas máximas de interés y tasas utilizadas para determinar las reglas de ajuste.

La Ley señaló que cuando el precio de un bien o servicio se incremente en razón del pago hecho con tarjeta de crédito o de débito, el proveedor deberá especificar claramente dicha circunstancia. La diferencia en el precio entre el pago del bien o servicio y la forma de pago, reflejará exclusivamente el costo financiero que implique al proveedor.

En lo relativo a las "operaciones con inmuebles", la nueva Ley señaló la obligación de hacer constar en contrato escrito todos los actos jurídicos relacionados con bienes inmuebles, regulados por la propia Ley y de entregar un ejemplar al consumidor, estableciendo que el incumplimiento de este precepto sería imputable al proveedor y lo haría acreedor a sanciones.

La Procuraduría vigilará la entrega al consumidor de los bienes inmuebles adquiridos a través de mecanismos de compra-venta a plazos, cuidando que no se incremente el precio al inicio de la contratación.

También se previó la regulación de las características y modalidades de los contratos traslativos de dominio, así como fortalecer el precepto que otorga a la Procuraduría competencia en materia de arrendamiento inmobiliario en el Distrito Federal. Por último, se incorporó una disposición que otorga a la Procuraduría Federal del Consumidor atribuciones para promover ante la autoridad judicial el aseguramiento de inmuebles que se considere en riesgo del interés jurídico de los consumidores y como medida para proteger su patrimonio.\*

---

\* Rojina Villegas Rafael, en su "Compendio de Derecho Civil", tomo II, Bienes, Derechos Reales y Sucesiones, define al Patrimonio, como un conjunto de obligaciones y derechos susceptibles de una valoración pecuniaria, que constituyen una universalidad de derecho (*universitas juris*). Según lo expuesto el patrimonio de una persona estará siempre integrado por un conjunto de bienes, de derechos y, además, por obligaciones y cargas; pero es requisito indispensable que estos derechos y obligaciones que constituyen un patrimonio sean siempre apreciables en dinero, es decir, que puedan ser objeto de una valoración pecuniaria. Dos son los elementos del patrimonio, el activo y el pasivo. El activo se integra por el conjunto de bienes y derechos apreciables en dinero, es decir, que puedan ser objeto de una valoración pecuniaria. En tal virtud el activo de una persona quedará constituido por los derechos reales, personales y mixtos. A su vez el pasivo se constituye por obligaciones o deudas que son el aspecto pasivo de los derechos personales, es decir, contemplados desde la posición del deudor, y cargas u obligaciones reales o *propter rem*, distintas de las personales, que también son susceptibles de estimación pecuniaria.

En lo referente al rubro de "Las Garantías", se señaló que el proveedor deberá hacer constar en pólizas claras, precisas y escritas en idioma español las garantías que excedan lo dispuesto por la Ley, especificando todas las condiciones para hacerlas efectivas.

El ordenamiento incluyó la responsabilidad solidaria ante el consumidor de los fabricantes, distribuidores e importadores de bienes o servicios para el cumplimiento de las garantías respectivas; la reparación o reposición de los bienes de procedencia extranjera estará a cargo del importador o de quien lleve a cabo la venta al público, señalando además los plazos para hacer efectivas las garantías, a partir de la fecha en que se presente la reclamación.

Se consagró el derecho del consumidor a exigir la reparación y mantenimiento gratuito de los bienes que hayan sufrido reparaciones anteriores o presenten deficiencias imputables al proveedor. En este sentido, se establecen los plazos respectivos para la devolución y cambio de mercancías y las modalidades para que el proveedor pague al consumidor una cantidad igual al precio que éste hubiese tenido que erogar por el arrendamiento de un producto, durante el tiempo en que se realicen las prestaciones o el mantenimiento, además de los daños y perjuicios ocasionados.

Asimismo, se establecieron plazos específicos para la vigencia de las garantías de acuerdo al tipo de bien ó servicio en cuestión, permitiendo al consumidor remitir sus reclamaciones a la Procuraduría aún fuera del plazo establecido en las garantías, siempre y cuando acredite que presentó al proveedor su insatisfacción dentro del plazo mencionado.

En lo referente al capítulo de "Contratos de Adhesión", se contempló una definición más clara y precisa acerca de dichos contratos y establece que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial actualmente Secretaría de Economía determinará qué contratos deberán ser registrados ante la Procuraduría Federal

del Consumidor. En cualquier caso la mencionada Procuraduría conservó la atribución de sancionar y perseguir las violaciones a esta Ley.

El nuevo texto legal buscó evitar la inclusión de cláusulas abusivas para el consumidor en los contratos de adhesión y fortalece las acciones de carácter preventivo, al disponer como facultad de la Procuraduría la realización de estudios previos a la autorización y registro de los mismos, a fin de no contravenir la Ley.

Pretendió contribuir a la existencia de relaciones de consumo más equitativas a través del enriquecimiento de las fuentes y criterios dentro de los contratos de adhesión. Para ello, la Procuraduría podrá requerir a los proveedores de toda la información y aclaración que juzgue pertinentes.

En lo referente al rubro "Del Incumplimiento", la nueva ley estableció el derecho del consumidor a solicitar la devolución de los pagos hechos en exceso de los precios máximos establecidos de los bienes o servicios que adquiriera o contrate.

Se hace hincapié en las responsabilidades de los proveedores con respecto a la calidad de los bienes y servicios, al establecer criterios más rigurosos en materia de cantidades, medidas, ingredientes, etcétera, incrementado las posibilidades de reclamación, bonificación y reposición de los productos a consumidores en caso de incumplimiento.

Por otra parte, los productos que hubiesen sido repuestos por los distribuidores o comerciantes y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago deben, a su vez, ser repuestos por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante; también debe cubrirse en su caso el costo de reparación o devolución, salvo que el defecto que las ocasione les sea imputable.

Tal vez el aspecto más importante en materia de responsabilidades sean los preceptos que establecen que el incumplimiento de los proveedores, de las normas contenidas en la Ley y de las que ella se deriven será causa de responsabilidad por los daños y perjuicios patrimoniales y morales que ocasionen, independientemente del ejercicio de otras vías.

Al respecto se citan las siguientes jurisprudencias:

Quinta Época  
 Instancia: Tercera Sala  
 Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
 Tomo: CV  
 Página: 704

**DAÑOS Y PERJUICIOS.** Como el daño es un menoscabo en el patrimonio y el perjuicio un lucro cesante, no pueden ellos confundirse, pues inclusive puede declararse procedente uno y rechazarse el otro.

Amparo civil directo 6088/49. The Fresno Company. 24 de julio de 1950. Mayoría de cuatro votos. Disidente: Roque Estrada. Ponente: Vicente Santos Guajardo.

Quinta Época  
 Instancia: Tercera Sala  
 Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
 Tomo: XXXV  
 Página: 1006

**DAÑO.** El daño económico que puede irrogarse a una persona reviste dos formas; disminución efectiva del capital en su patrimonio, o falta de aumento del mismo patrimonio a consecuencia del evento dañoso. La primera forma constituye ese daño en su acepción jurídica; la segunda, el perjuicio considerado también bajo el punto de vista jurídico. El caso consiste, pues, en la diferencia que existe entre el patrimonio tal como estaba antes del hecho ilícito, que lo lesionó, y como quedó después de la realización de ese hecho; el perjuicio lo constituye la diferencia entre la unidad del patrimonio tal como estaba en el momento en que se realizó el evento dañoso, y la que tendría por razón de un aumento que no se obtuvo a causa directa de ese evento, de tal suerte que sin éste, ciertamente el patrimonio hubiera crecido.

Recurso de suplica 107/30. M. Cante Treviño Hermanos, sucesores. 14 de junio de 1932. Mayoría de tres votos. Disidentes: Joaquín Ortega y Francisco Díaz Lombardo. La publicación no menciona el nombre del ponente.

Quinta Época  
 Instancia: Tercera Sala  
 Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
 Tomo: XXXVII  
 Página: 306

**DAÑOS Y PERJUICIOS.** No ha lugar al pago de daños y perjuicios, cuando el actor no prueba el importe de unos y otros ni da bases conforme a las cuales deba hacerse la liquidación de los mismos.

Recurso de suplica 184/30. Compañía de Exploración de México, S.A. 24 de enero de 1933. Unanimidad de cinco votos. La publicación no menciona el nombre del ponente.

Quinta Época  
 Instancia: Sala Auxiliar  
 Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
 Tomo: CXI  
 Página: 2112

**DAÑOS Y PERJUICIOS.** Para que prospere la acción de daños y perjuicios por incumplimiento de contrato, no basta con reclamarlos en la demanda, sino que deben señalarse, y además, acreditarse en su oportunidad, dentro del propio juicio, que se han causado por el incumplimiento del contrato.

Amparo civil directo 2333/48. Gutiérrez de Romo Elena, 25 de marzo de 1952. Unanimidad de cuatro votos. Ausente: Felipe Tena Ramírez. La publicación no menciona el nombre del ponente.

Sexta Época  
 Instancia: Tercera Sala  
 Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
 Tomo: Cuarta Parte, XX  
 Página: 63

**DAÑOS Y PERJUICIOS.** La relación entre la falta de cumplimiento de una obligación y los daños y perjuicios producidos por su incumplimiento, debe ser de tal manera estrecha que no deba existir alguna otra causa a la que también pueda atribuirse el origen de los daños y perjuicios. Como lo prescribe el artículo 2110 del Código Civil, debe existir una vinculación causal, inmediata y directa entre la conducta del obligado y la producción de los daños y perjuicios.

Amparo directo 7781/57. Ignacio Velásquez. 9 de febrero de 1959. Mayoría de 3 votos. Ponente: José, Castro Estrada.

Quinta Época  
 Instancia: Tercera Sala  
 Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
 Tomo: XLIV  
 Página: 4524

**DAÑOS, FIJACION DE LOS.** Si el perito del actor estima que las reparaciones de una finca, importan una cantidad determinada, y el perito tercero fija un máximo y un mínimo y dentro de esos límites se fija dicha cantidad, esta última debe tomarse como base para calcular los daños.

Amparo civil directo 3739/31. Iriarte viuda de Barberena Leonor. 7 de junio de 1935. Unanimidad de cinco votos. La publicación no menciona el nombre del ponente.

Sexta Época  
Instancia: Primera Sala  
Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
Tomo: Segunda Parte, CIV  
Página: 15

**DAÑO MORAL Y MATERIAL, FIJACION DEL MONTO DE LA REPARACION DEL.** Sólo cuando se trate de fijar el monto de la reparación del daño moral debe atenderse a la capacidad económica del acusado, en tanto que, cuando dicha fijación se refiere al daño material debe atenderse al monto del mismo como aparezca probado en la causa.

Amparo directo 6329/61. José, Gutiérrez Sánchez. 21 de febrero de 1966. Unanimidad de cinco votos. La publicación no menciona el nombre del ponente.

Amparo directo 4136/65. Carlos Chowe Fernández. 16 de febrero de 1966. Cinco votos. Ponente: Manuel Rivera Silva.

Por lo que hace a la "Vigilancia e Inspección", se facultó a la Procuraduría Federal del Consumidor para llevar a cabo labores de vigilancia y practicar visitas de inspección en aras de comprobar la aplicación y cumplimiento de la Ley.

En la iniciativa se señaló expresamente el derecho de toda persona a señalar por escrito ante la Procuraduría las violaciones a la Ley, la que a su vez estaría facultada para actuar de oficio.

La iniciativa establece que la mencionada Procuraduría tendrá facultades para aplicar y hacer valer la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, como consecuencia de sus facultades de verificación encaminadas a vigilar las normas oficiales mexicanas, pesas y medidas, información comercial y especificaciones comerciales de los productos.

Un rubro importante es el referente a "Los Procedimientos". Así el capítulo respectivo se dividió en cuatro secciones:

- Disposiciones comunes,
- Procedimiento conciliatorio,

- Procedimiento arbitral, y
- Procedimiento por infracciones a la ley.

En lo que respecta a las disposiciones comunes, se estableció que las reclamaciones que reciba la Procuraduría no requerirán formalidad alguna; no obstante, dicha institución se reservaría el derecho de rechazar las reclamaciones que resulten notoriamente improcedentes. También se señaló que una vez presentada la reclamación, se interrumpe el término para la prescripción de las acciones del orden mercantil o civil, durante el lapso que dure el procedimiento. De esta manera, la Procuraduría podrá actuar con mayor autonomía y salvar el mayor número de obstáculos para la ejecución de sus resoluciones.

Además, se establecieron las modalidades necesarias para asegurar que las notificaciones, consignaciones y citatorios en el procedimiento administrativo lleguen efectivamente a sus destinatarios, sean estas personas físicas o morales.

La nueva ley procuró fortalecer la orientación de la Procuraduría como una instancia preventiva. Por ello se propuso la celebración de una junta en la que se busque avenir los intereses de las partes y en la que el proveedor rinda informe por escrito sobre los hechos materia de la reclamación. La Procuraduría podrá asumir una actitud activa en la audiencia de conciliación, ya que se le permitió hacer propuestas para conducir arreglos a través de sus conciliadores.

Se buscó fortalecer el procedimiento conciliatorio de la Procuraduría al simplificar los trámites y hacer más rápida la emisión de los acuerdos.

Por lo que hace al "procedimiento arbitral", se señaló que la Procuraduría puede actuar como árbitro cuando los interesados la designen, sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previo, para resolver las

controversias que se le planteen. Las partes podrán elegir a un árbitro particular. El procedimiento respectivo se remite en este caso al Código de Comercio.

Por último, en lo que atañe al "Procedimiento por Infracciones a la Ley", se estableció que la Procuraduría Federal del Consumidor pueda actuar contra proveedores siempre que presuma la existencia de conductas violatorias a ésta que conduzcan a inspecciones o a cualquier otra acción por parte de dicha institución, constando todo lo anterior en un acta y con posibilidad de requerir la presencia del presunto responsable en un término máximo de diez días hábiles para que presente las pruebas que a su derecho convenga. Se estableció que los laudos emitidos por la Procuraduría no requieran ser homologados y en su contra no procederá el recurso de revisión, salvo el juicio de amparo.

En cuanto a las "Sanciones", la nueva Ley contempla varios criterios para su la imposición, tales como la capacidad económica del infractor y la gravedad de la infracción. Con esto se reconoce la diversidad existente entre los proveedores y se busca contribuir a la equidad en las relaciones de consumo.

Este ordenamiento ofreció además la posibilidad de dejar sin efecto, condonar, reducir o conmutar las sanciones que la Procuraduría hubiere impuesto. La conmutación consiste en la aplicación de otra sanción o en la realización de algún tipo de promoción, oferta u otra conducta a cargo del proveedor que beneficie a los consumidores.

Por otra parte, la mencionada legislación señala que cuando un proveedor viole de manera grave y reiterada las disposiciones de la ley la Procuraduría puede excitar a las autoridades competentes para que cancelen, revoquen o dejen sin efecto la concesión, licencia, permiso o autorización respectiva, o bien, se proceda a la cancelación definitiva.

En lo que respecta a los "Recursos Administrativos", la nueva normatividad regula los procedimientos que habrán de seguir las personas

inconformes con las resoluciones dictadas por la Procuraduría, asimismo se establecen plazos para presentación de pruebas, los casos en que las resoluciones no son recurribles, las modalidades y sucesos que ameriten la presentación de testigos, todo con el fin de que la institución promueva la equidad y no incurra en arbitrariedades que lesionen injustamente los derechos e intereses de los proveedores.

#### **4. ULTIMAS REFORMAS.**

Tal como se explicó, es hasta finales de 1992 cuando se realiza un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores mediante una nueva Ley publicada el 24 de diciembre del mencionado año, la cual concentra los esfuerzos en esta materia en un solo organismo, fusionando al Instituto Nacional del Consumidor con la Procuraduría Federal del Consumidor, permitiendo de ese modo la atención integral de las funciones de 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 Economía, acciones de grupo, facultades para ordenar la realización de publicidad correctiva e información a los consumidores.

Posteriormente, mediante acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, el día 21 de julio de 1993, se modificaron y derogaron diversas disposiciones del Código de Procedimientos Civiles, del Código Civil para el Distrito Federal y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de arrendamiento de fincas urbanas destinadas a habitación.

Con dichas reformas el arrendatario y el arrendador dejaron de ser considerados por la Ley Federal de Protección al Consumidor como consumidor y proveedor respectivamente, por lo que la Procuraduría Federal del Consumidor dejó de tener competencia para intervenir en las controversias que se susciten en dicha materia.

Sin embargo, el día 23 de septiembre de 1993, se publicó en el Diario Oficial de la Federación un decreto que modificaba los artículos transitorios del publicado el 21 de julio anterior, el cual establece:

**PRIMERO.-** Las disposiciones contenidas en el presente Decreto entrarán en vigor el 19 de octubre de 1998, salvo lo dispuesto en los transitorios siguientes:

**SEGUNDO.-** Las disposiciones del presente Decreto se aplicarán a partir del 19 de octubre de 1993, únicamente cuando se trate de inmuebles que:

I. No se encuentren arrendados al 19 de octubre de 1993;

II. Se encuentren arrendados al 19 de octubre de 1993, siempre que sean para el uso distinto del habitacional, o

III. Su construcción sea nueva, siempre que el aviso de terminación sea posterior al 19 de octubre de 1993.

**TERCERO.-** Los juicios y procedimientos judiciales y administrativos actualmente en trámite, así como los que se inicien antes del 19 de octubre de 1998, derivados de contratos de arrendamiento de inmuebles para casa habitación y sus prórrogas, que no se encuentren en los supuestos establecidos en el transitorio anterior, se regirán hasta su conclusión por las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y de la

Ley Federal de Protección al Consumidor vigentes con anterioridad al 19 de octubre de 1993.

De lo anterior se desprende que el régimen legal vigente para los contratos de arrendamiento de inmuebles destinados a casa habitación presentan dos diferentes modalidades:

1. Los inmuebles de construcción nueva o que no estuvieren arrendados para casa habitación al 19 de octubre de 1993, se sujetarán a las nuevas disposiciones y por lo mismo escapan al ámbito competencial de la Procuraduría Federal del Consumidor.

2. Tratándose de inmuebles que al 19 de octubre de 1993 se encontraban arrendados, la legislación aplicable continuó siendo la vigente con anterioridad a esa fecha, por lo que las controversias con respecto de dichos inmuebles se regirían por los antiguos procedimientos que establecían el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y la Ley Federal de Protección al Consumidor, hasta el 19 de octubre de 1998. Es decir, respecto a estos inmuebles se prorrogó por cinco años la vigencia de las anteriores disposiciones.

Sucesivamente, el 5 de agosto de 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al acondicionársele diversas disposiciones: Se reformaron 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 dispositivos indispensables para personas con discapacidad.

Con el objeto de que la Procuraduría 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, del 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, quedaron sin efecto con las publicaciones en el Diario Oficial del 23 y 24 de agosto de 1994, del Reglamento y del Estatuto Orgánico de la Procuraduría en mención, respectivamente, instructivos jurídicos administrativos que hoy en día respaldan el funcionamiento operativo de la Institución.

El 23 de mayo de 1996 se expidió el Decreto por el cual se reformó el artículo 5° 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 1997, 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.

El 29 de mayo del año 2000, fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación diversas modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los siguientes artículos: Se adiciona la fracción VIII al artículo 1°, la cual plantea como nuevo principio básico en las relaciones de consumo, 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.

Asimismo, se adiciona la fracción IX bis al artículo 24, señalando como nueva atribución de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor la

de promover, en coordinación con la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial actualmente Secretaría de Economía, códigos de ética por parte de los proveedores en las transacciones con los consumidores a través del de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

Se adiciona el Capítulo VIII bis, que contiene el artículo 76 bis, el cual se refiere a los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

Con la misma fecha se reforma el primer párrafo del artículo 128 de la Ley en cita, aumentando el artículo 76 bis antes mencionado en sus supuestos de infracción.

Por último, con fecha 5 de junio del año 2000 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación la adición de los artículos 86 bis, 86 ter y 86 quater a la Ley Federal de Protección al Consumidor, estableciéndose que en los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito en caso de existir, los servicios adicionales, especiales o conexos que pueda solicitar el consumidor de forma opcional por conducto y medio de servicio básico. De la misma manera, se establecen una serie de prerrogativas a favor del consumidor en esta clase de contratos.

## **5. NATURALEZA JURÍDICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

El 5 de febrero de 1976 entra en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor y con esta acción se crean dos organismos especializados en la procuración de justicia en la esfera del consumo: El Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, el primero de estos

desaparecido a partir de la nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación del 24 de diciembre de 1992.

Desde la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor en 1976, se le otorgó el carácter de organismo descentralizado\* de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor y, por consiguiente, la instauración en la ciudad de México de las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.

A partir de ese momento, se puso en marcha el programa de desconcentración territorial con la instauración de tres representaciones federales: Puebla, Monterrey y Guadalajara y, posteriormente, la representación en Tlaxcala.

En 1982 la Institución ya contaba con 32 oficinas en las principales ciudades del país, que atendían las demandas de los consumidores. Actualmente cuenta con 50 delegaciones distribuidas en las principales ciudades del país, y con un total de 14 delegaciones dentro del Distrito Federal.

Hoy en día y de conformidad con el artículo 22 de la Ley de la materia, la Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes (es un organismo descentralizado y desconcentra sus servicios en varias oficinas, delegaciones, subdelegaciones y unidades administrativas).

---

\* De conformidad con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Administración Pública Centralizada está integrada por la Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, los Departamentos Administrativos y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal.

En tanto que la Administración Pública Paraestatal está integrada por los Organismos Descentralizados, (dentro de los cuales se encuentra la Procuraduría Federal del Consumidor), las Empresas de Participación Estatal Mayoritaria, las Instituciones Nacionales de Crédito, las Instituciones Nacionales de Seguros y Fianzas y los Fideicomisos Públicos.

De acuerdo con el artículo 20 de dicho dispositivo legal, la PROFECO es 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 del consumidor, y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.

Como se desprende del precepto citado, la naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor es la de ser un organismo descentralizado. Al respecto, el artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal establece que son organismos descentralizados las entidades creadas por ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten.

De la misma manera, el artículo 14 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales señala que los organismos descentralizados son personas jurídicas creadas conforme a lo dispuesto por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y cuyo objeto sea:

- I. La realización de actividades correspondientes a las áreas estratégicas o prioritarias;
- II. La prestación de un servicio público o social;
- III. La obtención o aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social.

Es claro, que la Procuraduría obtiene su naturaleza de organismo descentralizado en virtud de que tiene como objeto la prestación de un servicio público y social, además de que fue creada en virtud de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por lo que se refiere a su personalidad jurídica, ésta le es otorgada por el acto creador. La Procuraduría Federal del Consumidor es un órgano creado por una ley del Congreso de la Unión y es a partir de que entra en vigor dicha Ley que obtiene su personalidad jurídica.

En lo relativo a su patrimonio propio, los organismos descentralizados, como consecuencia de tener personalidad jurídica, cuentan también con patrimonio, el cual es el conjunto de bienes y derechos con que cuentan para el cumplimiento de su objeto. El artículo 23 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que el patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:

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

Es importante señalar que atendiendo a lo establecido por el artículo tercero de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, la Procuraduría Federal del Consumidor queda excluida de la observancia de dicho ordenamiento, esto es que la mencionada Procuraduría se registrará y funcionará de acuerdo a lo establecido por sus propios reglamentos y estatutos, y no por lo establecido en la

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.\*

## **6. OBJETO SOCIAL DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

El objeto social de la Procuraduría Federal del Consumidor se desprende del propio objeto de la ley de la materia, establecido en su artículo 1º, consistente en promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Las atribuciones de la Procuraduría se encuentran previstas en el artículo 24 del ordenamiento de mérito.

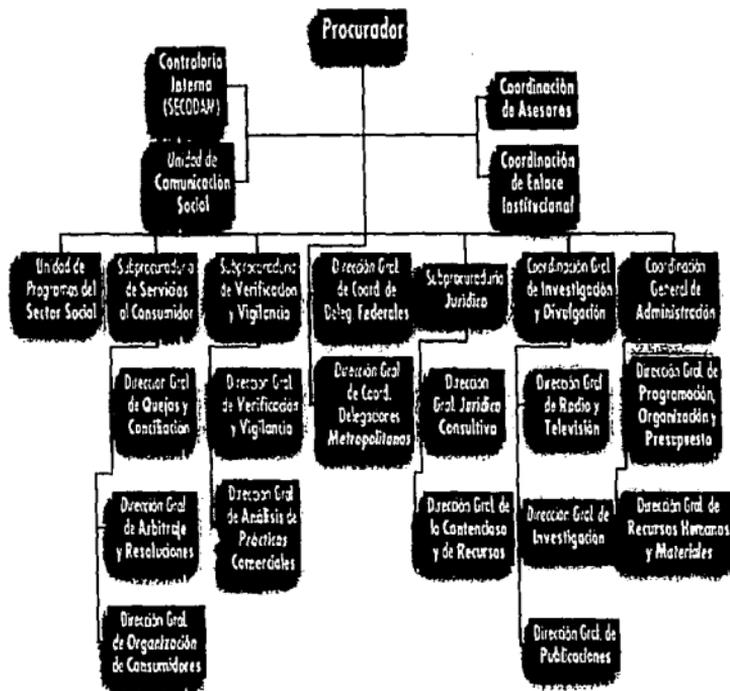
Así, la experiencia y arraigo de la Procuraduría Federal del Consumidor en la población le han permitido erigirse como un importante apoyo para los consumidores. Es por ello que, con base en su Reglamento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de agosto de 1994 y en su Estatuto Orgánico, publicado el 24 de agosto de 1994 en el mismo medio de difusión, y para el mejor cumplimiento de su objeto social, la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con la siguiente estructura orgánica:

---

\*La Ley Federal de Entidades Paraestatales, en su artículo tercero, establece que: "Las Universidades u demás instituciones de educación superior a la que la ley otorgue autonomía, se regirán por sus leyes específicas.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos, la Procuraduría Agraria y la Procuraduría Federal del Consumidor, atendiendo a sus objetivos y a la naturaleza de sus funciones, quedan excluidas de la observancia del presente ordenamiento".

## Procuraduría Federal del Consumidor ( Estructura )



De esta estructura, a continuación explicaré a grandes rasgos aquellas unidades que tienen una mayor importancia dentro del cumplimiento de su objetivo social:

La Unidad de Programas del Sector Social, que está adscrita directamente al Procurador, tiene como principales atribuciones las siguientes:

Coordinar las relaciones entre la Procuraduría, las instancias y organizaciones del sector social y proponer al Procurador programas y actividades en materia de organización, capacitación, representación y defensa común de los intereses de agrupaciones del sector social como consumidores; auxiliar al Procurador en sus relaciones institucionales con las organizaciones del sector social y ordenar y realizar estudios para conocer la opinión de los consumidores respecto a las diversas disposiciones jurídicas que regulan la protección al consumidor para hacerlas del conocimiento del procurador.

La Unidad de Comunicación Social. Formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas, elaborar boletines y materiales audiovisuales y demás elementos informativos que requiera la opinión pública, sobre los programas y acciones de la Procuraduría Federal del Consumidor para darlos a conocer a través de los medios de comunicación; recopilar, conservar y analizar la información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría que se difunda a través de los medios de comunicación y divulgar la información referente a la Procuraduría y aquella que sea de interés para la misma entre los servidores públicos.

La Dirección General de Coordinación de Delegaciones. Establecer los criterios y lineamientos, así como supervisar, evaluar y controlar el funcionamiento de las delegaciones.

Por su parte, las Delegaciones ejercen funciones en forma descentrada y están adscritas directamente al Procurador, quien se auxilia de la Dirección General de Coordinación de Delegaciones.

Todas las unidades administrativas de la Procuraduría, conducen sus actividades en forma programada y con base en los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo y de los programas a cargo del organismo que determine el Ejecutivo Federal, la Secretaría de Economía o el Procurador.

### **Servicios al Consumidor.**

La Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con una infraestructura humana y técnica para brindar servicios y respuestas oportunas a las demandas de la sociedad. Entre los servicios que ofrece a los consumidores podemos señalar los siguientes:

- Teléfonos del Consumidor (55 68 87 22 y 52 11 64 14)
- Atención de Quejas y Denuncias
- Atención a Extranjeros. (Foreing Attention)
- Conciliación Inmediata
- El Arbitraje en las Relaciones de Consumo
- Lista de Árbitros Independientes
- Organización de Consumidores
- Mejoramiento en la Calidad de Bienes y Servicios
- El Laboratorio de PROFECO
- Contratos de Adhesión
- Revista del Consumidor
- Radio y Televisión
- Tecnologías domésticas
- Platillo Sabio

### **Servicio Telefónico de Orientación Asesoría y Denuncias.**

Cuenta con una líneas telefónicas 55 68 87 22 y 52 11 64 14, para atender llamadas del Distrito Federal y otra con servicio gratuito de larga distancia 01 800 903 13 00, para atender llamadas de toda la República. En cualquiera de estas líneas se reciben quejas y denuncias, únicamente es necesario dar el nombre y domicilio del denunciante, nombre o razón social del proveedor y describir los hechos motivo de la denuncia.

Además, se brinda información sobre precios y calidad de productos (abarrotes, línea blanca y materiales de construcción), servicios y lugares de compra, información sobre tecnología doméstica, asesoría jurídica, tanto para consumidores como proveedores y también todo lo relativo a los servicios que ofrece la Procuraduría al consumidor. Este mismo servicio se brinda al consumidor en el interior de la República a través de las delegaciones.

También se cuenta con el servicio de fax del consumidor (52 21 15 37), a través del cual se puede obtener información sobre bienes y servicios, presentar quejas y denuncias, así como comentarios y sugerencias. Este servicio funciona las 24 horas del día, los 365 días de año y para poder obtener información o presentar una queja, se debe proporcionar únicamente el nombre completo y número telefónico del consumidor.

Atención personal a quejas. Las quejas y denuncias se pueden presentar de manera oral o escrita, cumpliendo con los requisitos que ya señalamos en el punto seis del primer capítulo. Las principales vías para la solución de quejas son: La conciliación telefónica, conciliación personal y arbitraje, las cuales trataremos con mayor profundidad en el capítulo siguiente.

Módulos PROFECO de atención al público. En temporadas de alto consumo, como cuaresma, vacaciones, inicio de ciclo escolar y fin de año, se instalan módulos temporales en lugares estratégicos y se proporciona información sobre colegiaturas, tarifas de transporte, precios y calidad de útiles y uniformes escolares, juguetes, artículos navideños, alimentos de temporada, etc. Dependiendo de la época, también se brinda asesoría jurídica, se reciben denuncias y se distribuyen materiales informativos y educativos elaborados por la Procuraduría.

Programas de Radio y Televisión. Con el fin de ampliar las posibilidades de información y orientación al público, la Procuraduría Federal del

Consumidor produce programas de radio y televisión que se transmiten en canales y estaciones de todo el país.

El programa "TV Revista del Consumidor" cuenta con las siguientes secciones:

- Consuma calidad
- Tecnología doméstica
- Platillo sabio
- Consumo insólito
- Con la ley en la mano
- Miscelánea del consumo
- Manos a la Obra
- Purificando el planeta
- Noticonsumo

El programa "Radio revista del consumidor" tiene las siguientes secciones:

- Estudio de calidad
- Reportaje
- Con la ley en la mano
- Sección informativa
- Platillo sabio y
- Buzón del consumidor

También se transmite la serie radiofónica "Todos somos consumidores" en 160 radiodifusoras en todo el país.

Revistas del Consumidor. La revista del consumidor se edita mensualmente y es de circulación nacional. Entre sus principales secciones se encuentran:

- Editorial
- PROFÉCO en acción
- Que hay detrás de...
- Antes de contratar
- Por su salud
- Nuestro medio
- De todo como en botica
- Cómo comprar
- Los pequeños consumidores
- Buzón del consumidor

También inserta en sus páginas un reportaje especial, con los resultados de los estudios de calidad que se realizan en el laboratorio de pruebas y análisis para el consumo, sobre diferentes productos y bienes de consumo generalizado.

Folletos, Volantes y Carteles. De forma permanente, la Procuraduría edita materiales de orientación sobre derechos del consumidor e información para el mejor aprovechamiento de los recursos familiares. Estos materiales se distribuyen gratuitamente a través de las delegaciones, módulos y áreas de atención al público con que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor.

Cursos, Pláticas, Conferencias y Talleres. Estos eventos de capacitación, se imparten tanto a los promotores institucionales, promotores comunitarios y organizaciones de consumidores, como a la población en general y tienen como finalidad mejorar los hábitos de consumo y proteger el patrimonio familiar para propiciar la creación de una nueva cultura de consumo.

Algunos de los temas que se abordan en estos eventos son:

- Ley Federal de Protección al Consumidor
- Organización de consumidores
- Alimentación
- Salud
- Medio ambiente
- Publicidad
- Tecnología doméstica, entre otros.

De esta manera, la Procuraduría cumple con su objeto social, consistente en la promoción y protección de los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, procurando un acercamiento con estos últimos a través de toda la instrumentación antes referida.

Para ejemplificar de una mejor manera la realización del objeto social de la PROFECO, a continuación se muestra uno de los resultados semestrales rendidos por la delegación metropolitana Xochimilco-Coyoacán.

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

## DELEGACIÓN DE LA PROFECO XOCHIMILCO-COYOACAN

### Unidad de Servicios al Consumidor

Periodo: Enero – Junio del año 2001.

DESCRIPCIÓN	META ANUAL	ASUNTOS INGRESADOS	ASUNTOS CONCLUIDOS	%
CONCILIACIÓN PERSONAL	1550	759	839	54.1
CONCILIACIÓN TELFÓNICA	800	322	135	41.9
CONCILIACIÓN DOMICILIARIA	35	59	23	65.7
MONTO RECLAMADO	\$16,000,000.00	\$6,585,781.35	\$6,905,750.60	43.1
QUEJAS	2350	1034	1261	53.6
ASESORIAS	15,000		7343	48.9
NUMERO DE NOTIFICACIONES	7,000		3596	51.3
NUMERO DE CLAUSURAS	12		3	25.0
RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	356	110	73	20.0

Se puede observar en la estadística la función social con que cumple la Procuraduría Federal del Consumidor.

\* La meta anual se establece en base al logro obtenido en el año próximo pasado, buscando superar la meta alcanzada.

## CAPITULO III

### LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

#### 1. OBJETIVO SOCIAL.

Se entiende por ley, "la norma jurídica obligatoria y general, dictada por legítimo poder para regular la conducta de los hombres o para establecer los órganos necesarios para el cumplimiento de sus fines".<sup>20</sup>

El fundamento Constitucional de la Ley Federal de Protección al Consumidor se encuentra en el tercer párrafo del artículo 28 de nuestra Ley Suprema, que a la letra dice: "La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses".

La LFPC, señala en su artículo 1º, "La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República", lo cual se orienta sobre todo a evitar la medida cautelar de la suspensión en el juicio de amparo. De acuerdo con lo que señala la fracción II, del artículo 124, de la Ley de Amparo, la suspensión de los actos reclamados se decretará siempre y cuando "no se siga perjuicio al interés social, ni se contravengan disposiciones del orden público."

El párrafo segundo, de la citada fracción II especifica que se considerará que se sigue perjuicio al interés social o se contravienen disposiciones

---

<sup>20</sup> DE PINA VARA Rafael. Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa S.A., México, 1979, Octava Edición. p. 320.

de orden público, cuando, entre otros supuestos, "se permita... el alza de precios con relación a artículos de primera necesidad o bien de consumo necesario..."

Respecto al ámbito de validez de la ley, que es la esfera sobre la cual la norma es obligatoria, tal y como lo menciona el numeral citado y del propio nombre (Ley Federal de Protección al Consumidor), se desprende que su ámbito de validez espacial es federal, es decir es aplicable en todo el territorio nacional.

Por lo que se refiere al ámbito temporal de validez, la última LFPC entró en vigor el 25 de diciembre de 1992, esto es, al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, por lo que a partir de ese momento dicha ley fue obligatoria y lo seguirá siendo en tanto no sea abrogada por una nueva ley.

En cuanto al ámbito de validez personal, que se refiere al conjunto de personas sobre el cual la LFPC es obligatoria, es sobre aquéllas que tienen la calidad de consumidores y proveedores, de conformidad con lo establecido por su artículo 2º.

De esta manera, todos los proveedores y consumidores quedan obligados a acatar la LFPC, así como las entidades de la administración pública federal, estatal y municipal, en cuanto tengan el carácter de proveedores y consumidores.

Por último, en relación con el ámbito de validez material, que es la materia sobre la cual rige la norma, se puede decir que la LFPC, rige los derechos del consumidor, su promoción y protección, así como procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo existentes entre proveedores y

consumidores.<sup>21</sup>

El objetivo de la actual Ley Federal de Protección al Consumidor se encuentra establecido en su artículo 1º, párrafo segundo, que a la letra dice: "El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores".

La ley señala como su objetivo el de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo. En este contexto, la equidad que se debe procurar consiste en el trato justo en las relaciones entre el proveedor y consumidor.

Rafael de Pina, en su Diccionario de Derecho, define a la equidad, como el "atributo de la justicia, que cumple con la función de corregir y enmendar el derecho escrito restringiendo unas veces la generalidad de la ley y otras extendiéndola para suplir sus deficiencias, con el objeto de atenuar el rigor de la misma".

---

<sup>21</sup> Kelsen considera el ámbito de validez de una norma desde cuatro puntos de vista: el espacial, el temporal, el personal y el material.

El primero es el territorio en el cual pretende regir una norma; así, una norma que tiene como ámbito espacial de validez un estado unitario (como Guatemala), pretende que todas las conductas que caigan dentro de su supuesto normativo y que sean realizadas en determinado territorio sean llevadas a cabo conforme a ésta. En los estados que son federales (como México) las normas pueden tener un término local o federal, dependiendo de la competencia del órgano que las emite.

El ámbito temporal de validez es el tiempo en el cual las normas son obligatorias. El ámbito temporal no necesariamente coincide con la promulgación o la derogación formal de una norma. Las normas pueden tener un tiempo de vigencia previamente determinado o un tiempo no determinado con antelación y terminan entonces, con una decisión de alguien facultado para derogarlas. Las normas generalmente rigen conductas a futuro pero, sin embargo, pueden regir también para el pasado constituyéndose lo que se denomina aplicación retroactiva de la ley.

El ámbito personal es el conjunto de personas al cual pretende ordenar la norma. Así, cuando una norma indica que los mexicanos deben seguir cierta conducta, el ámbito personal de validez es toda persona que pueda ser clasificado como mexicano.

El ámbito material u objeto es la materia sobre la cual rige la norma. Esta puede ser económica, política, religiosa, etcétera. Este concepto es de mayor utilidad en los estados con un doble sistema de competencia, en donde un orden (el federal o el local) tienen determinadas atribuciones en determinadas áreas (materias). Diccionario Jurídico Mexicano. Tomo I. Op. cit., p. 258.

"Al lado de la equidad, la ley coloca a la seguridad jurídica. En términos generales, los filósofos del Derecho distinguen dos aspectos del concepto de seguridad jurídica: Desde el punto de vista subjetivo, la seguridad jurídica consiste en el conocimiento cierto, preciso, en la certeza que el sujeto tiene del ordenamiento jurídico y de que conforme a éste puede desarrollar determinadas relaciones jurídicas válidas; desde el punto de vista objetivo, la seguridad jurídica se deriva de la existencia de un ordenamiento jurídico vigente, justo y eficaz que cuente con instituciones adecuadas para otorgar protección jurídica de manera imparcial y eficiente".<sup>22</sup>

## 2. CONTENIDO.

La LFPC, está ordenada en quince capítulos, cada uno aborda diferentes aspectos de las relaciones de consumo, los cuales se exponen a continuación:

### Capítulo I. Disposiciones Generales (del artículo 1º al 18).

En este capítulo se señala el objeto de la ley (el cual ya se explicó en párrafos anteriores), el ámbito de acción de la ley, así como los órganos auxiliares para su aplicación. Define además, los conceptos de consumidor y proveedor como los sujetos de las relaciones de consumo.

Asimismo, reconoce a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial actualmente Secretaría de Economía, como la dependencia encargada de expedir la normatividad derivada de la ley y a la Procuraduría Federal del Consumidor como la instancia responsable de vigilar su cumplimiento.

---

<sup>22</sup> GARCIA MAYNEZ, Eduardo. "Filosofía del Derecho", Editorial Porrúa S.A., México, 1974, pp. 328 y 329.

## Capítulo II. De las Autoridades (del artículo 19 al 31).

En este rubro se define la competencia de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (ahora Secretaria de Economía) en materia de consumo, referida a la emisión de las normas oficiales mexicanas para la comercialización de los productos nacionales y extranjeros que se ofrezcan en el mercado, en lo relativo a medidas, cantidades, calidades, pesos y garantías, así como la exhibición de los precios.

Por otra parte, se señala a la PROFECO como el único órgano de la administración pública federal, encargado de vigilar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la ley, sus atribuciones y las del procurador federal del consumidor en particular.

También dispone que las relaciones de trabajo entre la Procuraduría y sus trabajadores, se regulará por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado; y señala las funciones e integración de un consejo consultivo para la protección al consumidor, como auxiliar de las autoridades.

## Capítulo III. De la Información y la Publicidad (del artículo 32 al 45).

Fija la obligación de que todos los productos nacionales o de procedencia extranjera contengan la información necesaria para su consumo óptimo, en etiquetas, envases o publicidad respectiva en idioma español.

Otorga a la Procuraduría la finalidad expresa para ordenar la suspensión de la publicidad que pretenda confundir o engañar a los consumidores.

También dentro de este capítulo, se señala la obligación del proveedor de incluir un instructivo en productos o servicios que se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el ambiente.

Asimismo, establece que la Procuraduría podrá hacer referencia pública de productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultados de investigaciones objetivas sobre su calidad, competitividad y comportamiento en el mercado y prohíbe los acuerdos, códigos de conducta o cualquier colusión entre proveedores, publicistas y otras personas, encaminados a ocultar información en perjuicio de los consumidores.

#### Capítulo IV. De las Prohibiciones y Ofertas (del artículo 46 al 50).

Incorpora una disposición que obliga a los proveedores a especificar en la publicidad correspondiente, los casos en que las ofertas y promociones se refieran a saldos o productos defectuosos.

En caso de incumplimiento de las ofertas y promociones, dispone que los proveedores están obligados a responder por los daños y perjuicios que causen al consumidor.

#### Capítulo V. De las Ventas a Domicilio, Mediatas o Indirectas (del artículo 51 al 56).

En este rubro, la ley señala que el proveedor deberá entregar al consumidor un ejemplar del contrato respectivo.

Cuando no sea posible la entrega del contrato, debido a que la operación se realice por medios como teléfono, televisión, servicios de correo o mensajería, u otros en que no haya trato directo, el proveedor queda obligado a verificar que la entrega del bien o servicio se hace en el domicilio correcto, o que el consumidor está plenamente identificado; establecer mecanismos para devoluciones, reclamaciones, reparaciones, y absorber los gastos de transporte y envío de las mercancías dentro del plazo de garantía.

Por otra parte, se determina que en caso de que el cobro por un bien o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito, a otro recibo o a cuenta pagada por el consumidor, el proveedor y el agente cobrador, deben advertirlo en forma clara, tanto en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo. La misma situación se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega.

#### Capítulo VI. De los Servicios (del artículo 57 al 65).

Aquí se especifica que en los establecimientos de prestación de servicios de cualquier naturaleza, deberán exhibirse a la vista del público las tarifas; además, los proveedores no podrán establecer preferencias o discriminación respecto a los solicitantes del servicio y en ningún caso podrán cobrar tarifas o cuotas extraordinarias a personas con discapacidad por los implementos médicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal. Asimismo, están obligados a dar facilidades o contar con dispositivos para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes y servicios.

Se fija la obligación de las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos, a emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas.

En este capítulo, entre otras obligaciones de los proveedores, se enfatiza la de entregar al consumidor facturas o comprobantes en cualquier operación comercial.

Debido a la multiplicación en los últimos años de la prestación de servicios de tiempo compartido, se establece una definición de este servicio, así como la obligación de notificar a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (ahora Secretaría de Economía), sobre el inicio de su venta o preventa.

#### Capítulo VII. De las Operaciones de Crédito (del artículo 66 al 72).

Este rubro refuerza las disposiciones encaminadas a evitar el manejo del interés y tasas utilizadas a determinar las reglas de ajuste. Además, cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor, deberá especificarse antes de la firma del contrato y con el derecho a realizar la operación de contado, de no convenir a sus intereses los términos del crédito.

Capítulo VIII. De las Operaciones con Inmuebles (del artículo 73 al 76).

Señala la obligación de hacer constar en contrato escrito, todos los actos jurídicos relacionados con bienes inmuebles regulados por la propia ley. Faculta también a la Procuraduría, para promover ante la autoridad judicial, el aseguramiento de los inmuebles cuando se considere en riesgo del interés jurídico de los consumidores. Además establece que la ley es aplicable a los arrendamientos de inmuebles destinados a casa habitación en el Distrito Federal, en cuyo caso el arrendatario se considera como consumidor y el arrendador como proveedor.

Aquí, cabe señalar que los inmuebles de construcción nueva o que no estuvieran arrendados al 19 de octubre de 1993, escapan del ámbito de competencia de la LFPC. Tratándose de inmuebles que al 19 de octubre de 1993 se encontraban arrendados, se proroga por cinco años la facultad de intervenir, en caso de controversia, a la procuraduría, es decir, hasta el 19 de octubre de 1998, por lo que actualmente la procuraduría ha dejado de ser competente para resolver este tipo de controversias.

Capítulo VIII Bis. De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología (artículo 76 bis).

En este apartado de reciente creación, se establecen una serie de obligaciones que el proveedor debe de cumplir en este tipo de transacciones, así como los derechos de los consumidores sobre el particular.

#### Capítulo IX. De las Garantías (del artículo 77 al 84).

En este renglón, se dispone que el proveedor debe hacer constar en pólizas claras, precisas y en idioma español, las garantías, expresando su alcance, duración, condiciones, así como los mecanismos para hacerlas efectivas; y que no pueden ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables.

Fija la responsabilidad solidaria ante el consumidor, de los fabricantes, distribuidores e importadores de bienes o servicios para el cumplimiento de las garantías. Asimismo, la reparación o reposición de los bienes de procedencia extranjera estará a cargo del importador o de quien lleve a cabo la venta al público.

Establece la posibilidad para que el consumidor opte por pedir la rescisión o la reducción de 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.

#### Capítulo X. De los Contratos de Adhesión (del artículo 85 al 90).

Contempla una definición más clara y precisa acerca de los contratos de adhesión y establece que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (hoy Secretaría de Economía), determinará, mediante normas oficiales mexicanas, qué contratos deberán ser registrados ante la Procuraduría.

Establece la invalidez de las cláusulas abusivas para el consumidor en los contratos y fortalece las acciones de carácter preventivo, al disponer como facultad de la Procuraduría, la realización de estudios previos a la autorización y registro de los mecanismos, a fin de no contravenir la ley.

Señala que en los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito, en caso de existir, los servicios adicionales, especiales o conexos, que pueda solicitar el consumidor en forma opcional; de la misma forma, se incorporan una serie de prerrogativas con que cuenta el consumidor en este tipo de contratos.

#### Capítulo XI. Del Cumplimiento (del artículo 91 al 95).

Dispone el derecho del consumidor, a solicitar la devolución de los pagos hechos en exceso de los precios máximos establecidos de los bienes o servicios, al prevenir criterios rigurosos en materia de cantidades, medidas, ingredientes; incrementando las posibilidades de reclamación, bonificación y reposición de los productos a consumidores en caso de incumplimiento.

Señala que los productos que sean repuestos por los distribuidores o comerciantes, o por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deben a su vez, entregarlos a su proveedor o al fabricante, y este último deberá reponer el producto o bien, cubrir el costo de su reparación o devolución, salvo que el defecto sea imputable al distribuidor.

#### Capítulo XII. De la Vigilancia y Verificación (del artículo 96 al 98).

Faculta a la Procuraduría, para llevar a cabo labores de vigilancia y practicar visitas de inspección, con el fin de comprobar la aplicación y cumplimiento de la ley, y señala el derecho de toda persona a denunciar las violaciones a dicho ordenamiento. La Procuraduría actuará de oficio o a petición de parte. De la misma manera se establece el concepto de visita de verificación.

#### Capítulo XIII. Procedimientos (del artículo 99 al 124).

En este capítulo se especifican, en forma ordenada, todos aquellos preceptos relativos al procedimiento ante la PROFECO, para resolver las controversias derivadas de las relaciones de consumo. Para esto, dicho capítulo se divide en cuatro secciones: Disposiciones comunes, procedimiento conciliatorio, procedimiento arbitral y procedimiento por infracciones a la ley.

#### Capítulo XIV. Sanciones (del artículo 125 al 134).

Dispone una serie de medidas, destinadas a salvaguardar los intereses de los consumidores.

Contempla cinco criterios para la imposición de sanciones, (los cuales ya fueron expuestos en el capítulo I del presente trabajo), asimismo, se establece la posibilidad de que la autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en la ley pueda condonarla, reducirla o conmutarla, para lo cual apreciará discrecionalmente las circunstancias del caso y las causas que motivaron su imposición.

#### Capítulo XV. Recursos Administrativos (del artículo 135 al 143).

Prevé los órganos competentes y el recurso administrativo (recurso de revisión), el cual procede en contra de las resoluciones emitidas por la Procuraduría.

Regula los procedimientos que deben seguir las personas inconformes con las resoluciones dictadas por la Procuraduría, estableciendo plazos para la presentación de pruebas, y los casos en que las resoluciones no serán recurribles.

Después de haber tratado brevemente y de manera general el contenido de la Ley Federal de Protección al Consumidor, abordaremos el siguiente punto.

### 3. PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

La reclamación, es el acto por el cual el consumidor inicia el procedimiento conciliatorio ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Con el fin de facilitar a los consumidores el ejercicio de sus derechos, el párrafo primero del artículo 99, de la LFPC, prevé que la reclamación se puede presentar en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo, con lo cual el legislador permite la utilización de la vía telefónica, el fax o cualquier otro que sea apto para transmitir a la Procuraduría la reclamación del consumidor.

Igualmente, el citado numeral señala que las reclamaciones presentadas ante la Procuraduría deberán contener los siguientes requisitos:

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

Los requisitos de contenido que exigen las tres anteriores fracciones, son mínimos y son los esenciales para que se pueda identificar, al reclamante, al proveedor, el bien o servicio sobre el que recaiga la reclamación y los hechos en que se base ésta. Es obvio que en este acto inicial el consumidor debe expresar también la pretensión o reclamación específica que tenga contra el proveedor.

De conformidad con el artículo 100 de la LFPC, las reclamaciones podrán presentarse a elección del reclamante, ante cualquiera de las delegaciones siguientes: 1) la del lugar donde se haya originado el hecho motivo de la

reclamación;\* 2) la del domicilio del reclamante; y 3) la del domicilio del proveedor.

En la práctica, al acudir el consumidor a cualquier delegación de la PROFECO a presentar su reclamación en forma oral, se realiza el siguiente procedimiento: Primeramente el consumidor expone su reclamación al receptor de quejas, del departamento de servicios al consumidor, el cual, a su vez, analiza la procedencia o improcedencia de la reclamación con base en la ley de la materia.

La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes, de conformidad con el precepto 101 de la LFPC.

Para que la Procuraduría pueda desechar de plano una reclamación se requiere que de la simple lectura o exposición de ésta resulte la causa notoria de improcedencia. La Procuraduría no podrá rechazar una reclamación cuando para llegar a esta resolución tenga que hacer una investigación que vaya más allá de la reclamación. Pero, además de que la causa de improcedencia se encuentre precisamente en la reclamación misma, se requiere que dicha causa sea notoria, es decir, manifiesta e indudable, de tal modo que quien desecha la reclamación tenga la plena certeza de que ésta no puede sustanciarse conforme al proceso conciliatorio.

La improcedencia notoria de la reclamación, se refiere, como su nombre lo indica, a causas que impidan atender la reclamación a través del procedimiento conciliatorio, y a la fundamentación de la reclamación.

La ley no especifica las causas de improcedencia notoria de la reclamación, pero si recurrimos a la teoría de los presupuestos procesales, podemos afirmar que dichas causas consisten esencialmente en aquellas

---

\* Por "hecho motivo de la reclamación" puede entenderse tanto el acto del consumo, es decir, el acto a través del cual el consumidor adquiere los bienes u obtiene los servicios; como los hechos que impliquen un incumplimiento a las obligaciones asumidas en el acto de consumo o a las disposiciones de la ley y demás ordenamientos jurídicos que emanan de ella.

condiciones mínimas que deben estar presentes o ausentes para que se pueda constituir y desarrollar válidamente el procedimiento conciliatorio.

Entre las causas de improcedencia que se pueden derivar de la teoría de los presupuestos procesales, podemos enumerar los siguientes:

1. Por lo que se refiere a la PROFECO, es posible que se pueda encontrar desde el principio del procedimiento, y con base exclusivamente en la reclamación, la incompetencia manifiesta e indudable, de dicho organismo público descentralizado, por no tratarse de un acto de consumo entre proveedor y consumidor sujeto a la LFPC.

2. Por lo que concierne al consumidor, puede ocurrir que de manera evidente e indudable de la propia reclamación resulte que no se trata de un consumidor final sino de un consumidor intermedio.

3. Por lo que toca al proveedor, puede suceder que de la propia reclamación se advierta que se dirija contra una operación o servicio prestado por alguna de las instituciones u organizaciones financieras señaladas en el numeral 5° de la ley.

4. O bien, simplemente que la reclamación se presente de manera extemporánea, de acuerdo a los términos establecidos en el artículo 105 de la LFPC, el cual establece que los consumidores deberán presentar la reclamación dentro de los seis meses siguientes a cualquiera de los siguientes supuestos, el que ocurra primero:

I. Tratándose de bienes o prestación de servicios:

a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;

b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio; o

c) A partir de que se reciba el bien o se preste efectivamente el servicio.

II. Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:

a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o

b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada en favor del que otorga el uso o goce temporal.

III. Tratándose de bienes inmuebles el plazo será de un año.

En caso de ser procedente la reclamación, el consumidor deberá cumplir con los requisitos señalados en párrafos anteriores y además:

- Especificar si se trata de un bien o servicio;
- Monto de lo reclamado, es decir, el costo del bien o servicio;
- Si la relación contractual se realizó de manera verbal o escrita;
- Si la operación fue pagada al contado o a crédito;
- Si el bien es de origen nacional o extranjero;
- Si contaba con garantía escrita, verbal, vencida o no tiene;

Todos estos datos serán capturados por el receptor de quejas dentro del programa de computación denominado "Sistema Integral de Seguimiento y Estadística de Quejas" (SISEQ), que finalmente serán impresos en el siguiente formato de queja:



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

NOMBRE Y CLAVE DE LA OFICINA RECEPTORA:

CODIGO DEL RECEPTOR:

EXPEDIENTE:

PROFECO

CONSUMIDOR

NOMBRE, APELLIDO PATERNO, MATERNO O RAZON SOCIAL

TELEFONO

DOMICILIO: CALLE Y NUMERO

(CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO), O DATOS DE REFERENCIA

C.P.

COLORADO O POBLACION

DELEGACION O MUNICIPIO

ENTIDAD FEDERATIVA

FECHA:

1) PERSONAL

2) ESCRITA

FECHA DE ADQUISICION

PRODUCTO

MATERIA DE LA RECLAMACION

TRAMITE

DEPTO. EJECUTOR

FECHA

HORA

MONTO DE LO RECLAMADO

COSTO DEL BIEN O SERV.

PROVEEDOR 1

NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION

R.F.C.

DOMICILIO: CALLE Y NUMERO

TELEFONO

(CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO), O DATOS DE REFERENCIA

GIRO

COLORADO O POBLACION

DELEGACION O MUNICIPIO

C.P.

ENTIDAD FEDERATIVA

PROVEEDOR 2

NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION

R.F.C.

DOMICILIO: CALLE Y NUMERO

TELEFONO

(CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO), O DATOS DE REFERENCIA

GIRO

COLORADO O POBLACION

DELEGACION O MUNICIPIO

C.P.

ENTIDAD FEDERATIVA

OPERACION

1.- CONTADO  
2.- CREDITO

CONTRATO

1.- VERBAL  
2.- ESCRITO

ORIGEN

1.- NACIONAL  
2.- IMPORTADO

GARANTIA

1.- VERBAL 3.- NO TIENE  
2.- ESCRITO 4.- VENCIDA

MOTIVO DE LA RECLAMACION

FIRMA DEL CONSUMIDOR

EN ATENCION A LA QUEJA PRESENTADA ANTE ESTA PROCURADURIA POR EL CONSUMIDOR AL RUBRO CITADO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 13, 24 FRACCION XVI, 89, 100, 103, 104 FRACCIONES I Y II, 111 Y 112 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, SE LE REQUIERE PARA QUE SE PRESENTE EL \_\_\_\_\_ A LAS \_\_\_\_\_ HRS. A LA AUDIENCIA DE CONCILIACION Y RINDA INFORME POR ESCRITO Y DUPLICADO SOBRE LOS HECHOS MATERIA DE LA RECLAMACION APERCIBIDO DE QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO SE LE IMPONDRAN LOS MEDIOS DE APREMIO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 25 FRACCION I DEL ORDENAMIENTO ANTES INVOCADO, CONSISTENTE EN UNA MULTA DE \_\_\_\_\_

EQUIVALENTE A \_\_\_\_\_ VECES EL SALARIO MINIMO DIARIO VIGENTE EN EL DISTRITO FEDERAL.

ATENTAMENTE

-PROVEEDOR I-

SU COMPARENCIA DEBERA SER EN:

CON: LIC. \_\_\_\_\_

Además de todos los requisitos enumerados, el consumidor deberá de proporcionar dos copias fotostáticas (o más dependiendo del número de proveedores contra quienes se ejercite la reclamación) de los siguientes documentos:

-Identificación oficial;

-Documentos base de la acción, que es el comprobante, recibo o contrato que ampare la operación materia de la reclamación;

-Carta poder firmada por dos testigos, en caso de que el consumidor no presente su reclamación de manera personal y poder notarial para el caso de personas morales (artículo 109);

Con estos documentos se formará el expediente correspondiente, con lo cual se inicia el procedimiento conciliatorio.<sup>23</sup>

En caso de que el consumidor presente su reclamación por escrito, primeramente la pondrá a consideración del receptor de quejas, para que éste se cerciore que cumple con todos los requisitos, así como con las copias anteriormente mencionadas, de ser así la ingresará por oficialía de partes.

---

<sup>23</sup> Procedimiento.- Conjunto de formalidades o trámites a que está sujeta la realización de los actos jurídicos, civiles, procesales, administrativos y legislativos.

La palabra procedimiento referida a las formalidades procesales es sinónima de enjuiciamiento como la de proceso lo es de la de juicio.

Proceso.- Conjunto de actos regulados por la ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés legalmente tutelado en el caso concreto mediante una decisión del juez competente. La palabra proceso es sinónima de juicio.

De PINA VARA, Rafael; Diccionario de Derecho, Op cit., pp. 380 y 381.

## **4. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.**

El procedimiento conciliatorio se inicia con la presentación de la reclamación del consumidor, cuyo contenido, presentación y consecuencias se encuentran regulados en los artículos 99 a 103 y 105, de la LFPC.

Presentada y admitida la reclamación, la procuraduría debe señalar día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación. Antes de la celebración de dicha audiencia e inmediatamente después de la presentación de la reclamación, dependiendo de las características de la misma y el proveedor contra quien se interpone, el receptor de la queja analizará la posibilidad de realizar una conciliación inmediata con el proveedor.

### **4.1 CONCILIACION Y SUS TIPOS.**

La conciliación, es el acuerdo celebrado entre el consumidor y el proveedor, como consecuencia de una reclamación interpuesta ante la PROFECO, y que tiene por objeto evitar un proceso largo y encontrar una solución rápida y efectiva a la queja interpuesta.

El segundo párrafo del artículo 111, establece "La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos". Existen diversos tipos de conciliación para dar solución a las reclamaciones de los consumidores, a continuación describiré el desarrollo que cada una de ellas, de acuerdo al Manual de Procedimientos de PROFECO:

## **4. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.**

El procedimiento conciliatorio se inicia con la presentación de la reclamación del consumidor, cuyo contenido, presentación y consecuencias se encuentran regulados en los artículos 99 a 103 y 105, de la LFPC.

Presentada y admitida la reclamación, la procuraduría debe señalar día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación. Antes de la celebración de dicha audiencia e inmediatamente después de la presentación de la reclamación, dependiendo de las características de la misma y el proveedor contra quien se interpone, el receptor de la queja analizará la posibilidad de realizar una conciliación inmediata con el proveedor.

### **4.1 CONCILIACION Y SUS TIPOS.**

La conciliación, es el acuerdo celebrado entre el consumidor y el proveedor, como consecuencia de una reclamación interpuesta ante la PROFECO, y que tiene por objeto evitar un proceso largo y encontrar una solución rápida y efectiva a la queja interpuesta.

El segundo párrafo del artículo 111, establece "La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos". Existen diversos tipos de conciliación para dar solución a las reclamaciones de los consumidores, a continuación describiré el desarrollo que cada una de ellas, de acuerdo al Manual de Procedimientos de PROFECO:

**CONCILIACIÓN INMEDIATA.-** Es el procedimiento por medio del cual se busca dar solución de manera pronta y expedita a la reclamación del consumidor existiendo dos vertientes, la Conciliación Telefónica y la Conciliación Domiciliaria.

**Desarrollo:**

Una vez que el receptor de quejas radica la reclamación, la cual contiene el formato de queja y, en su caso, los documentos base de la acción, la remite al conciliador telefónico, el cual analiza la reclamación revisando el expediente y determina la factibilidad de solución por medio de la conciliación inmediata, basándose en los siguientes criterios:

- **Compromiso del proveedor para solucionar:** Si el proveedor ha mostrado disposición ante la PROFECO para solucionar las reclamaciones de los consumidores por la vía de la conciliación inmediata e incluso ha proporcionado números telefónicos específicos en los que de este servicio u otorga facilidades en su domicilio.
- Si no existe antecedente del proveedor se intenta la conciliación inmediata.
- **Tipo de asunto:** El conciliador telefónico intenta la conciliación telefónica si cuenta con los elementos de convicción necesarios, tales como documentos base de la acción.
- **Monto de la reclamación:** Cuando el monto de la reclamación es superior a 1000 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, el conciliador telefónico no intenta la conciliación inmediata, salvo en los casos en que el compromiso del proveedor para solucionar o el tipo de asunto permita llevarlo a cabo.

En el supuesto de que no proceda la conciliación inmediata, el conciliador telefónico remite el expediente que contiene el formato de la queja y los documentos base de la acción a control administrativo, para su control, registro y posterior canalización a audiencia de conciliación personal.

Si procede la conciliación inmediata, el conciliador telefónico determina en primera instancia la procedencia de la:

**CONCILIACIÓN TELEFÓNICA.**- Es el procedimiento por medio del cual, mediante una llamada telefónica realizada al proveedor, se busca dar solución de manera pronta y expedita a la reclamación del consumidor al momento de la presentación de la misma.

La procedencia de la conciliación telefónica se basa en los siguientes criterios:

- Que el proveedor cuente con línea telefónica y esté en servicio.
- Que el proveedor esté registrado en el Directorio de Proveedores que concilian telefónicamente.
- Que las pretensiones reclamadas por el consumidor sean tangibles y puedan ser alcanzadas con un allanamiento o bien con un elemento alternativo.
- Que el monto de lo reclamado no sea superior a 1000 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, salvo en los casos en que el compromiso del proveedor para solucionar o el tipo de asunto permita llevarla a cabo.

En el supuesto de que proceda, el conciliador telefónico realiza su registro en el módulo de la conciliación telefónica del SISEQ, y en presencia del consumidor establece comunicación al número telefónico proporcionado por este último al momento de radicar su reclamación o el número que tenga registrado la Procuraduría en su directorio de proveedores que concilian telefónicamente.

De haber logrado enlace, se solicita comunicación con el representante legal o persona que esté facultada para decidir en relación a la queja, una vez entablada la conversación con alguna de estas personas, el conciliador telefónico se cerciorará de la personalidad, preguntándole su nombre, la calidad o puesto que desempeña en la empresa o si es propietario de la negociación, los datos de alguna identificación oficial y, en su caso, los datos del poder notarial que lo acredite como representante jurídico.

Posteriormente, el conciliador telefónico plantea al representante jurídico del proveedor la reclamación y lo exhorta a dirimir la controversia; si existe propuesta de solución por parte del proveedor, el conciliador hace del conocimiento al consumidor el ofrecimiento planteado por su contraparte. Si dicho ofrecimiento es aceptado por el consumidor, el conciliador telefónico determina cuándo se cumplimentarán los compromisos; dicho término puede ser menor de 5 días o mayor de 5 días; en el primer caso se celebrará el convenio de cumplimiento inmediato, asentando el conciliador los compromisos asumidos por las partes.

El conciliador telefónico deberá cerciorarse que se cumplimentaron los compromisos asumidos por las partes mediante cualquiera de las siguientes vías:

- a) Manifestación telefónica del consumidor respecto a la satisfacción de su reclamación;
- b) Presentación vía oficial de partes del escrito de desistimiento signado por el consumidor;
- c) Comparecencia personal de las partes manifestando la satisfacción de la reclamación; y
- d) Comparecencia personal de la parte proveedora exhibiendo el desistimiento signado por el consumidor.

Una vez teniendo conocimiento del cumplimiento, el conciliador reporta el monto de lo recuperado a favor del consumidor e integra el acta respectiva al expediente y lo entrega al jefe de servicios al consumidor para su revisión y su posterior envió al archivo como asunto terminado.

En el caso de que se celebre un convenio con cumplimiento a futuro (término mayor de cinco días), el conciliador telefónico asienta los compromisos asumidos por las partes e informa a la parte proveedora que debe comparecer en la delegación en un término no mayor de dos días a efecto de que ratifique los compromisos adquiridos. Ratificado el convenio, el conciliador telefónico concluye este procedimiento y remite el expediente al área de control administrativo para su registro, control y posterior canalización a conciliación personal, en donde se hace constar el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes.

En la situación de que no exista propuesta de solución por la parte proveedora o existiendo propuesta el consumidor no la acepte, no sea ratificado el convenio por parte del proveedor o en el caso de que no se cumplimente el convenio celebrado, el conciliador telefónico concluye este procedimiento y remite el expediente al área de control administrativo para su registro, control y su posterior canalización a conciliación personal.

Ahora bien, en la circunstancia de que no se logre comunicación con el proveedor, el conciliador telefónico concluye con este procedimiento y determina la procedencia de la:

**CONCILIACIÓN DOMICILIARIA.-** Es el 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 cinco días siguientes a la presentación de la misma.

Ya que fue determinada la procedencia de la conciliación domiciliaria, se fija día y hora al consumidor para que se presente en la delegación a efecto de llevar a cabo la diligencia, para lo cual se elabora un oficio de comisión que irá acompañado de la copia correspondiente del formato de la queja y en su caso los documentos base de la acción, que serán llevados por quien realizará la conciliación domiciliaria.

Llegado el día y hora para la celebración de la diligencia de la conciliación domiciliaria, el conciliador domiciliario comprueba que esté presente el consumidor en la sala de espera de la delegación, voceando su nombre, de no haber llegado, le otorgará 15 minutos de tiempo de espera.

Posteriormente, el conciliador domiciliario se trasladará conjuntamente con el consumidor al domicilio del proveedor y una vez estando en dicho lugar solicitará ser atendido por el representante jurídico o la persona que pueda tomar decisiones al cual se le planteará la problemática y lo exhortará para solucionar la reclamación planteando alternativas y, en su caso, haciéndole ver los alcances legales de la LFPC y específicamente lo que indica la norma oficial mexicana aplicable.

En el supuesto de avenir los intereses mediante un convenio, el conciliador domiciliario asienta los compromisos asumidos en el formato de acta de convenio, en caso de satisfacerse la reclamación se rinde el informe en el que se plasma el mecanismo mediante el cual se dio satisfacción a la reclamación del consumidor y posteriormente lo entrega al jefe de servicios al consumidor. Después, el jefe de servicios al consumidor revisa el acta de convenio y la entrega al conciliador telefónico para que la integre al expediente y registre el resultado de la conciliación, concluyendo este procedimiento y remite el expediente al área de control administrativo para su registro, control y posterior canalización a audiencia de conciliación personal en donde se harán constar los compromisos asumidos

por las partes y en caso de que se haya satisfecho la reclamación, se elaborará el acta de desistimiento correspondiente.

En los supuestos en que el consumidor no se haya presentado el día y hora señalados para la realización de la diligencia de conciliación domiciliaria, no localizarse el domicilio del proveedor; no localizarse el representante jurídico o la persona que pueda tomar decisiones; o de no existir convenio entre las partes, el conciliador domiciliario informará al jefe de servicios al consumidor el motivo por el cual no se llevó a cabo la conciliación domiciliaria, mediante el formato correspondiente, el cual a su vez devolverá la copia correspondiente del formato de queja (emplazamiento) y, en su caso, los documentos base de la acción al conciliador telefónico para que éste registre que no se llevó a cabo la conciliación domiciliaria, la integre al expediente y lo remita a control administrativo para su control, registro y posterior canalización a audiencia de conciliación personal.

#### **4.2 NOTIFICACION AL PROVEEDOR.**

Una vez registrada la reclamación y habiendo señalado fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, PROFECO notificará al proveedor de manera personal, dentro de los quince días siguientes a la presentación de la reclamación y con una anticipación de cuando menos cuatro días antes de la celebración de la audiencia, con el fin de que comparezca a dicha audiencia y presente su informe sobre la reclamación, lo anterior de acuerdo con lo establecido por los artículos 103 y 111 de la LFPC.

Este plazo de cuatro días podría resultar razonable si sólo se computarán los hábiles. Si embargo, de acuerdo con lo que dispone el artículo

108, el plazo debe ser entendido de cuatro días naturales, por lo que incluye tanto días hábiles como inhábiles.

En la notificación de la reclamación se anexará una copia de la reclamación levantada en su contra (del formato de queja) y de los documentos base que la sustentan, asimismo se le hará saber al proveedor, que en caso de no comparecer a la audiencia se hará merecedor a una medida de apremio consistente en una multa, la cual será determinada de acuerdo al criterio de la procuraduría y que puede ser de hasta un equivalente a 200 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Cabe mencionar que la propia ley establece en el precepto 104, los supuestos en los cuales la notificación debe ser personal:

- I. Cuando se trate de la primera notificación;
- II. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;
- III. Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo;
- 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 lo estime necesario; y
- VII. En los demás casos en que disponga la ley.

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

### **4.3 PRIMERA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORME.**

La audiencia de conciliación y rendición de informe de los hechos, es el momento fundamental del procedimiento conciliatorio.

La audiencia de conciliación se llevará a cabo el día y hora señalados, en la que deberán presentarse tanto el consumidor como el proveedor, ya sea personalmente o por medio de sus representantes. Iniciada la audiencia, el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe de hechos presentado por el proveedor, señalándoles los elementos comunes y los puntos de controversia, las exhortará a llegar a un arreglo, sin prejuzgar sobre el conflicto planteado y les presentará una o varias opciones de solución (artículo 113).

La propia ley faculta al conciliador para requerir a las partes la presentación de los medios de prueba que estime necesarios para substanciar el procedimiento conciliatorio, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley, con independencia del derecho que las partes tienen para probar los hechos expuestos en la reclamación y en el informe (artículo 114, primer párrafo).

También prevé la facultad del conciliador para suspender la audiencia cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, hasta en dos ocasiones. Esta suspensión se justificará fundamentalmente cuando los contendientes necesiten de mayor tiempo para verificar algún elemento fuera del lugar de la Procuraduría, a fin de que puedan llegar a una conciliación (artículo 114, segundo párrafo).

En caso de diferir la audiencia, el conciliador señalará nuevo día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes. Las causas más comunes por las que se difiere una audiencia de conciliación son las siguientes:

- Audiencia diferida por pláticas conciliatorias entre las partes;
- Audiencia diferida con requerimientos al proveedor;
- Audiencia diferida se ordena verificación;
- Audiencia diferida se cita a un tercero;
- Audiencia diferida se someten las partes a un arbitraje;
- Audiencia diferida por no comparecer el proveedor, a petición del consumidor se difiere la audiencia;

De toda audiencia se levantará el acta respectiva.

Es de resaltar que el artículo 115 de la ley de la materia en su primer párrafo señala que los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno. Con la finalidad de que el procedimiento conciliatorio se desarrolle de manera más ágil, se prevé que los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno. Considerando que por acuerdos de trámite deben entenderse todas aquellas determinaciones dirigidas fundamentalmente a impulsar el procedimiento conciliatorio y que no impliquen la afectación de los derechos sustantivos de las partes.

En este sentido, es acuerdo de trámite el que señala día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, aun con el apercibimiento de ley, pues este apercibimiento no afecta por sí solo los derechos sustantivos de la parte a la que se dirige; en cambio, la imposición de la medida de apremio ya no es un acuerdo de mero trámite, sino un acto de autoridad que afecta los derechos

sustantivos<sup>24</sup> de la parte a la que se impuso.

También es un acuerdo de trámite el que emite el conciliador dejando a salvo los derechos de las partes y poniendo fin al procedimiento conciliatorio.

Ahora bien, en caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá una medida de apremio y se le citará a una segunda audiencia en un plazo no mayor a diez días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se le tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante (artículo 112). Se trata de una presunción legal, que admite prueba en contrario y que podrá ser utilizada en juicios y procedimientos que se sigan ante los tribunales competentes.

En el supuesto de que la incomparecencia a la audiencia de conciliación, sea por parte del consumidor, la ley le otorga un plazo de diez días para que demuestre fehacientemente la causa justificada por la cual no asistió y de no hacerlo, se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante PROFECO por los mismos hechos (artículo 112, segundo párrafo).

---

<sup>24</sup> Para facilitar el estudio del derecho, se pretende ordenar a las normas del derecho basándose en el criterio de aplicación de las mismas para poner en movimiento los aparatos del Estado que aplican el derecho. Así, se dice que la clasificación derecho adjetivo contiene las normas que regulan la utilización de los aparatos del Estado que aplican el derecho. Normalmente se piensa en el derecho procesal, como el que contiene las normas adjetivas.

La clasificación derecho sustantivo se refiere a las normas que conceden derechos e imponen obligaciones, excepto las relacionadas con el proceso.

Entre los denominados códigos sustantivos está el código civil, el código penal, la parte relativa de la ley federal del trabajo, etcétera, estos contienen las normas clasificadas como sustantivas, mientras los códigos procesales, por ejemplo, el código de procedimientos civiles, el código de procedimientos penales, la parte relativa de la ley federal del trabajo, etcétera, contienen las normas clasificadas como adjetivas. Lo anterior no siempre resulta verdad, pues se pueden tener múltiples normas procesales que están en los códigos sustantivos y viceversa. Diccionario Jurídico Mexicano. Tomo III. Op.cit., p. 143.

#### 4.4 CONVENIO.

Una vez que el conciliador propuso a las partes una o varias opciones de solución, las cuales deben tener como premisas esenciales tanto el respeto a los derechos y obligaciones que se deriven de la ley, del acto de consumo y la equidad, las partes elegirán si llegan a un convenio o no.

En caso de que el consumidor y el proveedor lleguen a un convenio, éste se plasmará en el acta respectiva y será redactado ante el conciliador, en las cláusulas de dicho convenio se señalarán los compromisos adquiridos por cada una de las partes y el término que se conceden para su cumplimiento, de la misma manera pedirán su aprobación en todas y cada una de sus cláusulas, solicitando se le otorgue fuerza de sentencia ejecutoriada elevada a la categoría de cosa juzgada.<sup>25</sup>

Al convenio celebrado en la audiencia le recaerá un acuerdo en el cual, cuando el convenio no sea contrario a la moral, al derecho, ni a la LFPC, será aprobado, quedando obligadas las partes a estar y pasar por el como si se tratará de sentencia ejecutoriada elevada a la categoría de cosa juzgada,

<sup>25</sup> Sentencia.- (Del latín, *sententia*, máxima, pensamiento corto, decisión.) Es la resolución que pronuncia el juez o tribunal para resolver el fondo del litigio, conflicto o controversia, lo que significa la terminación normal del proceso. Por el contrario, no encontramos definido con precisión el concepto de la sentencia firme, es decir, aquella que no admite ningún medio de impugnación y que por lo mismo ha adquirido la autoridad de cosa juzgada, puesto que la terminología de los diversos códigos procesales es imprecisa, al utilizar expresiones equívocas, como la declaración de ejecutoriedad de la sentencia o la denominación de "sentencias ejecutoriadas o ejecutorias", no obstante que esta calificación se puede prestar a errores, en virtud de que no todos los fallos firmes pueden ser objeto de ejecución material, que únicamente corresponde a los que establecen una condena.

Cosa juzgada.- (Del latín *res judicata*.) Se entiende como tal la inmutabilidad de lo resuelto en las sentencias o resoluciones firmes salvo cuando éstas puedan ser modificadas por circunstancias supervenientes.

En efecto, la cosa juzgada se configura sólo cuando una sentencia debe considerarse firme, es decir, cuando no puede ser impugnada por los medios ordinarios o extraordinarios de defensa.

El procesalista español Niceto Alcalá-Zamora y Castillo ha destacado agudamente la imprecisión del vocablo "ejecutoria" para calificar a la que correctamente debe denominarse "sentencia firme", si se toma en consideración que no toda sentencia debe ejecutarse, como ocurre con las absolutorias, que son exclusivamente declarativas, y por la otra, que todo fallo de condena debe cumplirse de inmediato, aun cuando no sea firme, ya que corresponde a los tribunales de segunda o tercera instancia, decretar la suspensión respectiva. Diccionario Jurídico Mexicano. Tomo II, Op. cit., p. 312 y Tomo VI, p. 126.

igualmente se fijará día y hora para que, tanto el consumidor como el proveedor de nueva cuenta comparezcan ante la PROFECO a efecto de que acrediten haber dado total cumplimiento a las obligaciones contraídas, apercibiendo a la parte proveedora que en caso de no comparecer en la fecha señalada y de no acreditar el cumplimiento de sus obligaciones se hará acreedor a una medida de apremio, hasta por la cantidad de 200 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, con fundamento en los artículos 25, fracción I y 112 de la ley de la materia, también se apercibe a la parte consumidora de que para el caso de no comparecer en la fecha que se señale se turnará su expediente al archivo general de la Procuraduría, por su falta de interés jurídico, dejando a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses. Firman las partes así como el conciliador y el jefe de departamento de servicios al consumidor.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 110, de la LFPC los convenios y laudos aprobados por la PROFECO tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, es decir, se les reconoce la firmeza que corresponde a la sentencia judicial, cuando ya no puede ser combatida por los medios de impugnación, ni su contenido puede ser discutido en un proceso posterior. Por lo que se refiere a que traen aparejada ejecución, dichos convenios y laudos son títulos ejecutivos, porque son documentos a los que la ley les da ese carácter y permiten iniciar un juicio ejecutivo, cuando contengan un crédito cierto, líquido y exigible. Este artículo autoriza al interesado en el cumplimiento del convenio o del laudo, a exigir entre la vía de apremio o el juicio ejecutivo.

Lo establecido en este numeral, debe considerarse suficiente para que el interesado pueda promover la ejecución procesal, con base en los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría, ya sea por medio

de la vía de apremio o bien del juicio ejecutivo<sup>26</sup> a su elección, lo que podrá promover ante los tribunales competentes.

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 el artículo 25 la ley.

Por último, el tercer párrafo del artículo 110, permite que las partes puedan someter a la aprobación de la PROFECO los convenios que celebren, aún cuando no haya existido previamente reclamación del consumidor. En este supuesto solo será necesaria la ratificación del convenio ante la Procuraduría, la que deberá aprobarlo si es conforme a derecho.

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

---

<sup>26</sup> Vía de apremio. Apremio viene de apremiar que significa "compeler a uno a que haga prontamente una cosa". La palabra apremio le corresponde significando de aquel procedimiento que emplean los tribunales para hacer efectivas sus sentencias. Alcalá Zamora y Castillo enseña que vía equivale a procedimiento. Por lo que vías de apremio son los procedimientos que se siguen para hacer efectivas las sentencias y comprenden sentencias definitivas ejecutoriadas, definitivas recurridas en apelación, cuando ésta se admite en el efecto devolutivo, sentencias interlocutorias laudos arbitrales; convenios celebrados en juicio y transacciones judiciales. Juicio ejecutivo. Es un proceso especial, generalmente sumario, que se inicia con el embargo de bienes, cuyo objeto es el cobro de créditos que constan en un título ejecutivo. Puede ser civil o mercantil.

## 4.5 RESOLUCIONES

Las resoluciones administrativas que más comunmente dicta PROFECO, dependiendo de las características del caso concreto, son las siguientes:

- Resolución de fondo absolutoria;
- Resolución de fondo con sanción económica;
- Resolución de fondo con sanción de clausura;
- Resolución en rebeldía con sanción económica;
- Resolución en rebeldía con sanción de clausura;
- Resolución por convenio incumplido con sanción económica;
- Resolución por convenio incumplido con sanción de clausura.

En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en la ley de la materia y demás relativas a ella, se podrá interponer por escrito el recurso de revisión, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida.

"Los recursos administrativos, son los procedimientos de impugnación a través de los cuales los particulares afectados por un acto administrativo pueden combatir su validez o su legalidad y solicitar una nueva resolución que anule, revoque o modifique el acto impugnado".<sup>27</sup>

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

---

<sup>27</sup> OVALLE FAVELA, José. Op. Cit., p. 255.

En la interposición de dicho recurso se podrán ofrecer todo tipo de pruebas, excepto la confesional, siempre que tenga relación con la resolución recurrida. Al interponerse el recurso de revisión deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañar los documentos relativos.

Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de 30 días para tal efecto. La autoridad, a su vez, podrá allegarse de los elementos de convicción que considere necesarios. Una vez concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los quince días siguientes y no procederá recurso alguno en contra de esta resolución.

Cabe mencionar que de acuerdo con último párrafo del artículo 116, de la ley de la materia, la PROFECO podrá dictar resoluciones en las que deje a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la instancia y vía correspondientes cuando:

- Se considere que no existieron violaciones a la LFPC;
- No acepten las partes someterse al arbitraje; y
- A solicitud de las partes.

## **5. PROCEDIMIENTO ARBITRAL.**

La LFPC, en su Sección Tercera, nos establece lo relativo al procedimiento arbitral, el cual se expone a continuación:

Una vez que ha sido voluntad de las partes nombrar a la Procuraduría Federal del Consumidor su árbitro, esta designación se hará constar

mediante acta levantada ante la misma Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje será en estricto derecho o en amigable composición a elección de las partes (artículo 118).

En la Amigable Composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y él árbitro tendrá la libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes (artículo 119).

En el Juicio Arbitral de Estricto Derecho, las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y, a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable (artículo 120).

El laudo emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los 15 días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario (artículo 121).

Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas. El laudo arbitral solo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de notificación (artículo 122, último párrafo).

Con el fin de comprender de mejor manera los puntos antes expuestos, expondremos los siguientes datos estadísticos:

**Procuraduría Federal del Consumidor**  
**Seguimiento y Estadística de Quejas**  
**Informe de otros rubros del periodo 01/01/2001 al 31/12/2001.**

**Delegación Xochimilco – Coyoacán.**

Asesorías y consultas personales (quejas):	1957
Quejas escritas en contra de prov. de bienes:	23
Quejas personales en contra de prov. de bienes:	713
Quejas escritas en contra de pres. de servicios:	29
Quejas personales en contra de pres. de servicios:	1314
Monto de lo reclamado (quejas):	<b>\$13,777,370.19</b>
Asuntos atendidos en conciliación telefónica:	476
Monto de lo reclamado en asuntos concluidos (conc. tel.):	<b>\$787,879.06</b>
Monto de lo recuperado en asuntos concluidos (conc. tel.):	<b>\$824,527.40</b>
Conciliación personal, asuntos ingresados:	1645
Conciliación personal, audiencias celebradas:	4169
Conciliación personal, días para programar 1ª audiencia:	8795
Conciliación personal, días para programar 2ª audiencia:	3556
Conciliación personal, asuntos concluidos por convenio:	557
Conciliación personal, asuntos concluidos por desistimiento:	756
Conciliación personal, asuntos concluidos por falta de interés:	272
Conciliación personal, asuntos concluidos a salvo derechos:	90
Conciliación personal, Monto de lo recuperado:	<b>\$10,236,139.88</b>
Conciliación personal, expedientes sometidos a arbitraje:	11
Conciliación personal, exps. turnados a resol. administrativas:	271
Conciliación personal, de medidas de apremio impuestas:	653
Conciliación personal, monto de medidas de apremio impuestas:	<b>\$2,759,109.25</b>
Exps. sometidos a arbitraje, en amigable composición:	12
Exps. sometidos a arbitraje, en estricto derecho:	0
Audiencias y acuerdos en arbitraje:	37
Asuntos concluidos por convenio:	4
Asuntos concluidos por desistimiento:	5

Asuntos concluidos por laudo condenatorio:	1
Asuntos concluidos por absolutorio:	0
Exps. enviados para resolución administrativa:	272
Asuntos concluidos por resolución:	386
Recursos de revisión promovidos:	33

## 6. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA.

La defensa de los derechos del consumidor es una labor sumamente importante, para lograr una eficaz aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se requiere una serie de ordenamientos que ayuden a perfeccionar su labor y cumplir con su objeto.

De esta manera, la LFPC, guarda estrecha relación con diversos reglamentos, los cuales tienen como finalidad facilitar su aplicación y detallarla.

En una idea muy general y amplia, se entiende por reglamento, "Al conjunto ordenado de reglas y conceptos que por autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen interior de una corporación o dependencia".<sup>28</sup>

Los ordenamientos más importantes complementarios de la LFPC son los siguientes:

<sup>28</sup> Enciclopedia Universal Ilustrada Espasa Calpe. Editorial Espasa Calpe, S.A., Bilbao-Madrid-Barcelona. 1995, Tomo I. p. 241.

- Reglamento\* de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de agosto de 1994, expedido por el entonces Presidente de la República Carlos Salinas de Gortari. Dicho reglamento tiene como finalidad establecer la organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el ejercicio de las atribuciones que le confiere la LFPC. Así, establece su forma de organización, (que como ya hemos visto es desconcentrada), las unidades administrativas con que cuenta y las atribuciones de cada una de ellas.

La adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución de las funciones previstas en la ley de dichas unidades y que no se señalen en este reglamento, se establecerán en el estatuto orgánico que expida el procurador, en los términos previstos por el artículo 27, fracción X de la LFPC.

- El Reglamento del artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

---

\* El procedimiento de creación de un reglamento es más sencillo que el procedimiento legislativo, toda vez que el único requisito que señala la Constitución, para la validez de los reglamentos expedidos por el Presidente de la República es, concretamente, el referendo ministerial a que se refiere su artículo 92, que a la letra dice: "Todos los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente deberán estar firmados por el Secretario de Estado o Jefe de Departamento Administrativo a que el asunto corresponda, y sin este requisito no serán obedecidos". Otro requisito también necesario para la validez de los reglamentos es su publicación en el Diario Oficial de la Federación, de acuerdo con los artículos 3º y 4º de Código Civil para el Distrito Federal. El procedimiento más usual para la creación de un reglamento es el siguiente: Se elabora un proyecto por parte de la autoridad que tiene a su cargo la ejecución o el cumplimiento de la ley que se va a reglamentar, de acuerdo con el artículo 12; este proyecto se somete a la discusión y aprobación de las autoridades superiores, quienes a su vez lo someten al Presidente de la República, y si este último lo aprueba, lo firmará y lo turnará al Secretario del despacho encargado del ramo a que el reglamento corresponda, para los efectos del referendo; posteriormente se publicará en la Gaceta Oficial.

El procedimiento legislativo es más complicado, pues existen, según la doctrina, seis diversas etapas, a saber: iniciativa, discusión, aprobación, sanción, publicación e iniciación de la vigencia. Las normas que rigen el procedimiento están contenidas en los artículos 71 y 72 de nuestra Constitución y 3 y 4 del Código Civil para el Distrito Federal. Los dos primeros preceptos se refieren a la iniciativas, discusión, aprobación, sanción y publicación de las disposiciones legales; los dos últimos fijan las reglas sobre la iniciación de la vigencia.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 1997, expedido por el entonces presidente de la República Ernesto Zedillo Ponce de León. Dicho reglamento tiene por objeto regular la inscripción y actuación de los árbitros independientes previstos en el artículo 122 de la LFPC, correspondiendo a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) Secretaría de Economía, la aplicación y vigilancia de este ordenamiento. Así mismo, dicha Secretaría tendrá a su cargo la integración de la lista de árbitros, que se conformará por la inscripción de aquellos particulares reconocidos por la propia Secretaría, independientes de la Procuraduría, para dirimir controversias entre proveedores y consumidores en el territorio nacional.

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 1994, expedido por el entonces Procurador Federal del Consumidor, Alfredo Baranda García. Dicho estatuto orgánico tiene por objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución de las funciones previstas en la ley entre dichas unidades.

- Ley Federal de Competencia Económica.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1994. Dicha ley es reglamentaria del artículo 28 Constitucional en materia de competencia económica, monopolios y libre concurrencia, es de observancia general en toda la República y aplicable a todas las áreas de la actividad económica.

Esta ley tiene por objeto proteger el proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención y eliminación de monopolios, prácticas monopólicas y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios.

Es importante destacar que la imposición de precios máximos a los productos y servicios se encuentra regulado en el artículo 7 de la ley en cita.

#### - Ley Federal Sobre Metrología y Normalización

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de julio de 1992, y cuyas últimas reformas se publicaron en ese mismo órgano de difusión el 20 de mayo de 1997. Esta ley tiene como principal objeto en materia de metrología: Establecer el sistema general de unidades de medida, precisar los conceptos fundamentales sobre metrología; establecer los requisitos para la fabricación, importación, reparación, venta, verificación y uso de los instrumentos para medir y los patrones de medida, así como crear el Centro Nacional de Metrología como organismo de alto nivel técnico de la materia y regular en lo general, las demás materias relativas a la metrología.

En materia de normalización, certificación, acreditamiento y verificación: Fomentar la transparencia y eficacia en la elaboración y observancia de las normas oficiales mexicanas y normas mexicanas, así mismo instituir la Comisión Nacional de Normalización para que coadyuve en las actividades que sobre normalización corresponde realizar a distintas dependencias de la administración pública federal y en general, divulgar las acciones de normalización y demás actividades relacionadas con la materia.

#### - Normas Oficiales Mexicanas.

Derivadas del ordenamiento antes mencionado, a la Procuraduría también corresponden la verificación y vigilancia de las normas oficiales mexicanas, definidas por el mismo como "la regulación técnica de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto,

proceso instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado, etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación". A falta de competencia específica de determinada dependencia de la administración pública federal corresponde a la Secretaría de Comercio expedir dichas normas respecto: De productos que deban expresar los elementos, sustancias o ingredientes que estén elaborados, así como, sus propiedades, características, fecha de caducidad, contenido neto y su peso o masa drenados y demás datos especificados en el artículo 19 de la LFPC.

- Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994. Inicialmente la referida ley no le era aplicable a la LFPC, ya que ésta restringía su campo de aplicación exclusivamente a la administración pública federal centralizada, sin embargo, el 19 de abril del año 2000 fue publicada una serie de reformas sustanciales, con las cuales dicho ordenamiento también se aplicará a los organismos descentralizados de la administración pública federal paraestatal respecto a sus actos de autoridad, a los servicios que el Estado preste de manera exclusiva, y a los contratos que los particulares solo puedan celebrar con el mismo.

También se aplica en lo referente al marco adjetivo en el cual se desarrollan los diversos procedimientos de la Procuraduría, respecto al régimen jurídico de los actos administrativos, sus requisitos y su procedimiento.

## 7. SUPLETORIEDAD.

La ley supletoria se define como "la aplicación supletoria o complementaria de una ley respecto de otra. La supletoriedad puede ser la categoría asignada a una ley o respecto de usos, costumbres y principios generales del derecho. La supletoriedad sólo se aplica para integrar una omisión en la ley o para interpretar sus disposiciones en forma que se integren con principios generales contenidos en otras leyes".<sup>29</sup>

Aunque la supletoriedad de usos, costumbres y principios procede en cualquier instancia, siempre que no afecten el orden público, ésta, en las leyes, generalmente se aplica mediante referencia expresa de un texto legal que la reconoce.

Cuando la referencia de una ley a otras es expresa, debe entenderse que la aplicación de las supletorias se hará en los supuestos no contemplados por la primera ley y que la complementará ante posibles omisiones o para la interpretación de sus disposiciones. Por ello, la doctrina considera que las referencia a leyes supletorias son la determinación de las fuentes a las cuales una ley acudirá para deducir sus principios y subsanar sus omisiones.

De esta manera, la supletoriedad en la legislación es una cuestión de aplicación para dar debida coherencia al sistema jurídico. Su mecanismo se observa generalmente en leyes de contenido especializado con relación a las leyes de contenido general. El carácter supletorio de la ley resulta, en consecuencia, una integración y reenvío de una ley especializada a otros textos legislativos generales que fijen los principios aplicables a la regulación de la ley suplida. La supletoriedad implica un principio de economía e integración

---

<sup>29</sup> Diccionario Jurídico Mexicano. Tomo VII. Op.cit., p. 123

legislativas para evitar la reiteración de tales principios por una parte, así como la posibilidad de consagración de los preceptos especiales en la ley suplida.

De esta manera, las normas establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor que se aplican supletoriamente, para el caso de arbitraje son Código de Comercio y el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Así mismo, el artículo 2º de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo señala: "Esta ley, salvo por lo que toca al Título Tercero A, ( que se refiere a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria) se aplicará supletoriamente a las diversas leyes administrativas. El Código Federal de Procedimientos Civiles se aplicará, a su vez, supletoriamente a esta ley, en lo conducente.

De la misma manera, el artículo 138 de la LFPC, en su parte final nos dice: "...En lo no previsto en esta ley en materia de pruebas, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles".

## **CAPITULO IV**

### **TRASCENDENCIA SOCIAL.**

#### **1. SITUACIÓN ACTUAL.**

Como se ha visto a lo largo del presente trabajo, la Ley Federal de Protección al Consumidor constituye un instrumento de suma importancia para la defensa de los derechos del consumidor. En ella se establece la metodología para que de manera rápida se dé solución a las reclamaciones planteadas por los consumidores.

Además, desde sus inicios ha contribuido de manera importante para el desarrollo en los hábitos de consumo de la familia mexicana. La protección de los derechos del consumidor, mediante un proceso dinámico, ha pretendido alcanzar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, así mismo, se ha buscado la educación y capacitación de los consumidores a fin de aumentar su calidad de vida.

Sin duda, la LFPC tiene una gran importancia en nuestra sociedad, ya que en cumplimiento de ésta, la PROFECO recibe y resuelve un gran número de reclamaciones, recuperando importantes cantidades de dinero a favor de los consumidores, ofreciendo además asesoría jurídica gratuita, etc., lo que es reflejado en informes anuales. A continuación para el mejor entendimiento de las funciones y servicios que brinda la Procuraduría se expone información estadística de los últimos dos años:

**Procuraduría Federal del Consumidor  
Seguimiento y Estadística de Quejas  
Informe de otros rubros del periodo 01/01/2001 al 31/12/2001.**

**Delegación Xochimilco – Coyoacán.**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>ANO 2000 Cantidad</b>	<b>ANO 2001 Cantidad</b>
Asesorías y Consultas Personales (Quejas)	2629	1957
Quejas escritas en contra de prov. de bienes.	12	23
Quejas personales en contra de prov. de bienes	732	713
Quejas escritas en contra de pres. de servicios	31	29
Quejas personales en contra de pres. de servicios	1323	1314
(Quejas) Monto de lo reclamado	\$22,648,341.24	\$13,773,370.19
Asuntos atendidos en conciliación telefónica	497	476
(Conc. Tel.) Asuntos concluidos por convenio	275	80
(Conc. Tel) Asuntos concluidos por desistimiento	109	191
(Conc. Tel.) Monto de lo reclamado en asuntos concluidos	\$2,540,598.26	\$787,879.06
(Conc. Tel.) Monto de lo recuperado en asuntos concluidos	\$2,488,547.03	\$824,527.40
(Conc. Personal) expedientes ingresados	1537	1645
(Conc. Personal) audiencias celebradas	4772	4169
(Conc. Personal) asuntos concluidos por convenio	602	557
(Conc. Personal) asuntos concluidos por desistimiento	853	756
(Conc. Personal) asuntos concluidos dejando a salvo derechos	137	90

DESCRIPCION	AÑO 2000 Cantidad	AÑO 2001 Cantidad
(Conc. Personal) expedientes sometidos a arbitraje	5	11
(Conc. Personal) expedientes turnados a resoluciones administrativas	327	271
(Conc. Personal) número de medidas de apremio impuestas	727	653
(Conc. Personal) monto de medidas de apremio impuestas	\$2,864,613.20	\$2,759,109.25
Expedientes sometidos a arbitraje en amigable composición	6	12
Expedientes sometidos a arbitraje en estricto derecho	0	0
Audiencias y acuerdos arbitrales	26	37
Asuntos concluidos por convenio en el arbitraje	4	4
Asuntos concluidos por desistimiento en el arbitraje	1	5
Expediente concluidos por laudo condenatorio en el arbitraje	2	1

La gratuidad y celeridad con que actúa la PROFECO, brinda confianza a la sociedad. Además de ser el organismo encargado de la defensa de los derechos de los consumidores, contribuye de manera importante a fomentar una educación de consumo, la cual consiste en desarrollar en el consumidor las habilidades para detectar, aprovechar y, en su caso, crear las opciones de consumo más apropiadas y racionales.

La educación para el consumo no pretende dirigir el proceso de selección del consumidor, sino ofrecer una exposición a muchas opciones y

oportunidades y ayudarle a tomar la decisión más adecuada, en términos de sus valores, metas y necesidades.

El fin último de la educación para el consumo es que la familia mejore su nivel de vida, aprovechando al máximo los recursos de todo orden con que cuenta. La función de dicha educación es proveer a las personas de aquellas experiencias que le permitan tomar decisiones de consumo adecuadas y satisfactorias.

## **2. CAUSAS.**

La adecuada regulación de los derechos del consumidor adquiere cada día más importancia ante la situación económica que se vive en gran parte del país, aunado a la gran publicidad que promueve un consumismo desorbitado de bienes y servicios en todos los niveles de nuestra sociedad.

Cada día son más y mayores los obstáculos que nos impiden satisfacer de manera adecuada nuestras necesidades de consumo. Son diversos los factores que han conducido a esta situación, y a los que podemos atribuir las características que conforman el fenómeno del consumo.

Hay factores que es necesario considerar, como el que la economía de nuestro país se encuentra en una crisis prolongada y a la vez se ha conformado con una serie de carencias, deficiencias políticas, gubernamentales y financieras que al paso de los años se han convertido en un obstáculo que impide la satisfacción de las necesidades de consumo social. También se debe tomar en cuenta la recesión económica mundial ocasionada por diversos fenómenos, tales

como el terrorismo, las guerras, así como una inseguridad financiera, lo cual también influye en nuestra economía.

Las implicaciones sociales de la crisis se encuentran en sus expresiones más visibles como el retraimiento en el avance de la seguridad social, la disminución del gasto público y retiro de los subsidios gubernamentales a bienes y servicios básicos, la caída del ingreso, el desplome de los salarios reales, aumento de desempleo y subempleo.

De tal manera, gran parte de la conducta del individuo que no esta asociada directamente con su trabajo está estrechamente relacionada con el gasto para consumir. Para la sociedad, la conducta del consumo varia de acuerdo al ingreso, la edad, el status familiar y otros elementos cambiantes de la vida de sus miembros. A medida de que aumenta el ingreso de los consumidores, gastarán más en bienes de consumo, el gasto y el consumo en las vidas de la mayoría de la gente siempre cambian.

Existe un elemento siempre presente de prosecución de las actividades de gasto y consumo del hombre urbano moderno. Para la mayoría de la gente no se trata ya de la búsqueda de alimento, techo y vestido. La prosecución adquiere otra forma por encima de este nivel. Gastar y consumir adquieren implicaciones con diversas formas de esfuerzos que buscan prestigio. Estamos bajo un gran apremio para ganar status o evitar su perdida.

Así, el consumismo, es una forma de gastar el ingreso de la familia, caracterizado porque no atiende a las necesidades básicas de sus miembros, sino que se basa en la información publicitaria y en la moda. Esto induce a realizar las compras a precios elevados, sin lograr en ocasiones el total de la satisfacción.

De tal suerte que están a nuestra disposición, lo que significa "al alcance de nuestro bolsillo" productos, bienes y servicios de toda variedad, que

consumimos en una determinada calidad y cantidad, de acuerdo a nuestro poder adquisitivo, a nuestros hábitos, necesidades, creencias, tradiciones y costumbres, que en conjunto podemos denominar cultura de consumo.

Asimismo, de un tiempo a la fecha, se han profundizado las desigualdades económicas entre países y clases sociales. De este modo, el consumo se ha empobrecido no solo en términos de calidad y cantidad, sino también por el nivel de eficacia y desarrollo alcanzado en las diferentes ramas de la producción, la distribución, la comercialización y, desde luego, la capacidad adquisitiva de nuestros ingresos, de ahí la importancia de contar con una Ley Federal de Protección al Consumidor que brinde una eficacia sólida, tendiente a avanzar al mejoramiento de la protección de los derechos del consumidor, aminorando en el menor grado posible deficiencias jurídicas y logrando abarcar a un mayor número de consumidores.

### **3. PERSPECTIVAS.**

En algunas ocasiones la PROFECO se ve imposibilitada para defender a los consumidores que acuden a buscar su auxilio, ya que la misma Ley Federal de Protección al Consumidor se lo impide por razón de su ámbito de validez, ya sea espacial, temporal, personal o material, quedando el consumidor sin posibilidad de acudir a ésta instancia, viéndose obligado a recurrir a instancias judiciales que, como todos sabemos, resultan ser costosas y tardías; abandonando incluso su reclamación por tales motivos, dejando impune la falta cometida por el proveedor, lo cual trae como consecuencia que este último siga vendiendo o prestando malos bienes, productos o servicios, lo que obstaculiza el desarrollo y bienestar de la sociedad mexicana y por tanto del país.

La LFPC a lo largo de su historia ha tenido diversas reformas y modificaciones, las cuales han estado encaminadas a suplir sus deficiencias y obtener una ley más eficaz. Sin embargo, consideramos que la actual LFPC, puede llegar a poseer una mayor efectividad y lograr de manera más completa el objetivo para la que fue creada, lo que se puede lograr ampliando su ámbito de validez personal, implementando algunos procedimientos para cumplir de manera más completa con sus objetivos, estableciendo nuevos términos para la interposición de la reclamación, etc.

Por lo expuesto, es que en el presente trabajo se proponen una serie de reformas y adiciones a la actual Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de mejorar su eficacia ante la sociedad mexicana, ya que como se ha visto a lo largo de la presente tesis, dicha ley juega un papel trascendental en el desarrollo de nuestro país, así como en la equidad en las relaciones de consumo, razón por la cual se proponen las siguientes reformas.

#### **4. POSIBLES REFORMAS Y ADICIONES A FIN DE MEJORAR SU EFICACIA\***

1.- Al artículo 5º.- Este numeral señala que se exceptúan de las disposiciones de la ley los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil. Se recomienda una reforma a fin de que la PROFECO, fuera competente para conocer las reclamaciones presentadas contra los prestadores de servicios profesionales, siempre y cuando el precio pactado por la contratación

---

\* La Enciclopedia OMEBA en su Tomo XXV define la Eficacia.- (Etimológicamente, del latín *eficacia*, derivado de *eficaz*). Virtud, actividad, fuerza y poder para obrar.

Eficacia.- Es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto.

Eficacia del orden jurídico.- Se define la eficacia del orden jurídico como el hecho de que la conducta real de los hombres corresponda al orden jurídico. (KELSEN, Hans, Teoría pura del Derecho, trad. de Roberto J. Vernengo, México, UNAM, 1979. pág. 103).

de dichos servicios no rebase un costo equivalente a 400 salarios mínimos que actualmente resultan en la cantidad de \$16,860.00 (Dieciséis mil ochocientos sesenta pesos 00/100 M.N.); lo anterior tomando en consideración lo establecido por la Ley Orgánica del Tribunal Superior Justicia del Distrito Federal, esto con el fin de ayudar a un mayor número de consumidores, ampliando con esto el ámbito de competencia personal de la ley.

\* TITULO SEPTIMO. De las Costas y de los Aranceles.

CAPITULO I. De las Costas.

Artículo 126. Las costas es la sanción impuesta por la ley respecto de la conducta procesal de los litigantes.

Artículo 127. Sólo tendrán derecho al cobro de costas, las partes que acrediten haber sido asesoradas durante el juicio por Licenciado en Derecho con cédula profesional expedida por la autoridad o institución legalmente facultada para ello.

(REFORMADO PRIMER PARRAFO, D.O. 18 DE JUNIO DE 1997)

Artículo 128. Las costas en Primera Instancia se causarán conforme a las siguientes bases:

- a) Cuando el monto del negocio no exceda de \$100,000, se causará el 10%;
- b) Cuando el monto del negocio exceda de \$100,000 y hasta \$500,000, se causará el 7%, y
- c) Cuando el monto del negocio exceda de \$500,000, se causará el 4%.

(ADICIONADO, D.O. 18 DE JUNIO DE 1997)

Tratándose de la Segunda Instancia, las cuotas anteriores se aumentarán en 1%.

Artículo 129. En los negocios de cuantía indeterminada se causarán las costas siguientes:

- I. Por estudio del negocio para plantear la demanda \$2,500.00;
- II. Por el escrito de demanda \$1,000.00;
- III. Por el escrito de contestación de la demanda \$1,000.00;
- IV. Por la lectura de escritos o promociones presentados por el contrario, por foja, \$100.00;
- V. Por el escrito en que se promueva un incidente o recurso del que deba conocer el mismo juez de los autos, o se evacue el traslado o vistas de promociones de la contraria, \$250.00;
- VI. Por cada escrito proponiendo pruebas, \$500.00;
- VII. Por cada interrogatorio de posiciones a la contraria, de preguntas o repreguntas a los testigos, o cuestionarios a los peritos, por hoja, \$125.00;
- VIII. Por asistencia a juntas, audiencias o diligencias en el local del Juzgado, por cada hora o fracción, \$100.00;
- IX. Por asistencia a cualquier diligencia fuera del Juzgado, por cada hora o fracción desde \$100.00 hasta \$200.00;
- X. Por notificación o vista de proveídos, \$50.00;
- XI. Por notificación o vista de sentencia, \$100.00.

Las cuotas a que se refiere esta fracción y la anterior, se cobrarán sólo cuando conste en autos que el abogado fue notificado directamente por el actuario. En cualquier otro caso, por cada notificación se cobrarán \$25.00 siempre que la promoción posterior revele que el abogado tuvo conocimiento del proveído o sentencia relativos;

XII. Por los alegatos en lo principal, según la importancia o dificultad del caso, de \$125.00 a \$250.00, y

XIII. Por el escrito de agravios o contestación de los mismos, en apelación \$2,500.00.

Las cantidades a que se refiere este artículo serán actualizadas conforme al incremento anualizado que se dé en el Índice Nacional de Precios al Consumidor señalado por el Banco de México.

Artículo 130. Si en un juicio civil o mercantil hubiere condenación en costas y los escritos relativos no estuvieren firmados por abogado alguno, pero pudiere comprobarse plenamente la intervención de éste y sus gestiones en el negocio, la regulación de costas se hará de acuerdo con este arancel.

Artículo 131. Los abogados que intervengan en juicios civiles o mercantiles por derecho propio, cobrarán las costas que fija el presente arancel, aun cuando no sean patrocinados por otro abogado.

Para tal objeto, es necesario especificar dentro de la ley cuáles se consideran servicios profesionales, a los que podemos definir como la actividad de la persona que, ostentando un título académico o técnico que lo faculte para el ejercicio de una ciencia o un arte en forma libre, la ejecuta en beneficio de un patrón, bajo su dirección, subordinación y dependencia económica, en virtud de un contrato verbal o escrito.

2.- Dentro de la fracción XVI, del artículo 24.- Se propone agregar o bien, dentro de una nueva fracción XVI bis, como facultad de la PROFECO: "Procurar la reparación de daños patrimoniales y morales ocasionados al consumidor por causas imputables al proveedor".

3.- No obstante que la ley señala de manera expresa la facultad de excitar a otras autoridades competentes para combatir, detener y/o modificar, todo genero de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, esto en la práctica no se realiza, en virtud de que no existe respuesta alguna de dichas autoridades.

A lo que se recomienda la celebración de acuerdos de colaboración con otras dependencias, bajo la obligatoriedad de cumplirlos a efecto de poder ejecutar el objetivo de la ley. Por ello se propone aumentar un artículo 13 bis en la ley de la materia, el cual a la letra puede decir: "Para el efectivo cumplimiento del artículo anterior, se podrán celebrar convenios entre las autoridades federales, estatales, municipales y el Gobierno del Distrito Federal con la PROFECO, a fin de establecer las bases de colaboración y ayuda para el mejor cumplimiento del objetivo de esta ley".

Relación con el artículo 13 artículo 24 fracciones XI y XII y 99, quinto párrafo.

4.- Toda vez, que a partir del decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de noviembre del año 2000 y que entro en vigor el día siguiente, por el que se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, cambio la denominación de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), por la de Secretaría de Economía, resulta necesario cambiar dicha denominación en la LFPC en los siguientes artículos en los que se menciona la citada Secretaría: artículo 19 y las fracciones IV y fracción X, del artículo 27.

5.- El artículo 40 establece que las leyendas "garantizado", "garantía", o cualquier otra equivalente sólo *podrán* emplearse cuando se indique en qué consisten y la forma en que el consumidor puede hacerlas efectivas. Aquí se sugiere modificar del texto del artículo el "podrán" por el "deberán", ya que el primero de estos resulta ser opcional y potestativo, esto es, no implica una obligación para el proveedor, en cambio la segunda expresión implica una obligación que la ley marca al proveedor. Estableciendo así, el deber jurídico de obediencia a la norma jurídica.

6.- Al artículo 105.- En este numeral se establece que los consumidores deberán presentar su reclamación dentro de los seis meses siguientes tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios y tratándose de bienes inmuebles, el plazo será de un año. Se aconseja reformar dicho precepto y ampliar el término para interponer la reclamación, de 6 a 9 meses para el caso de bienes muebles, ya que en muchas ocasiones los proveedores dan largas o falsas promesas de cumplimiento a los consumidores, lo cual trae como consecuencia que prescriba su derecho para interponer la reclamación y para el caso de existir un reconocimiento verbal o escrito ante la Procuraduría por parte del proveedor donde acepte que el consumidor le ha estado requiriendo el cumplimiento del servicio o la entrega del bien y el proveedor no ha cumplido con lo pactado, dando largas o falsas promesas al consumidor, el

término de prescripción\* comenzará a correr a partir del último requerimiento que el consumidor realizó al proveedor.

En ningún caso el término para interponer la reclamación podrá ser mayor de dos años, aun y cuando exista reconocimiento del proveedor de que se le ha estado requiriendo el cumplimiento de lo pactado.

Relación con el artículo 14.

7.- Agregar un artículo 112 bis, en el cual se prevenga que el informe relacionado con los hechos sea rendido por duplicado, y que en dicho informe el proveedor establezca por lo menos dos posibles soluciones a la controversia, las cuales podrán plantearse ad cautelam. Así mismo, deberá acreditar su personalidad de manera fehaciente con documentos originales al momento de su primera comparecencia, dejando copia fotostática de los mismos, los que serán agregados al expediente; en caso de que se incumpla con alguno de estos requisitos se hará acreedor a una sanción.

Relación con los artículos 109 y 112.

---

\* Al respecto, el Diccionario Jurídico 2000, del Instituto de Investigaciones Jurídicas nos menciona que la prescripción es un modo de adquirir el dominio de cosa ajena, a través de la posesión de ella durante cierto tiempo y con los requisitos marcados por la ley, o de liberarse de una obligación que se hubiere contraído y cuyo cumplimiento no se exija durante el término que señale asimismo la ley. Para nuestro Código Civil la prescripción es "un medio de adquirir bienes o de librarse de obligaciones, mediante el transcurso de cierto tiempo y bajo las condiciones establecidas por la ley", artículo 1135.

Entre las adquisiciones que deben su origen al derecho civil, ocupa lugar importante la usucapion a la cual la doctrina ha dado la denominación de prescripción adquisitiva o positiva. Pero al lado de esta institución jurídica se encuentra la prescripción negativa o liberatoria de obligación, denominada a su vez por la doctrina como prescripción extintiva.

El fundamento de la prescripción de acciones se encuentra en la presunción de abandono o renuncia del derecho que el acreedor podría hacer valer, compeliendo al deudor al cumplimiento de la obligación recíproca; y nada más justo que aquél a quien corresponda un derecho pueda renunciarlo, así como que esta renuncia sea expresa, constituyendo entonces el modo de extinguir obligaciones mediante el transcurso de un plazo determinado por la ley, sin que se ejecute la acción que a uno compete contra otro para que se presuma dicha renuncia y relevando al deudor del cumplimiento de la obligación contraída, en virtud de prescripción. Conforme a estas ideas es como puede comprenderse la doble acepción conceptual de la prescripción: La que implica dominio y demás derechos reales; o la de acciones, en la cual las obligaciones del deudor se extinguen por remisión de la deuda.

8.- En el artículo 123 no se señala a partir de cuando se considerarán los 15 días para emitir la resolución, en el procedimiento por infracciones a la ley.

Se sugiere que el término de quince días con que cuenta la autoridad para resolver, corra a partir del día siguiente en que concluya el periodo de alegatos.

9.- En diversos artículos, la LFPC marca la posibilidad de que se resarzan los daños y perjuicios ocasionados al consumidor, sin embargo, no establece el procedimiento para llevar a cabo dicha reparación, ni las bases bajo las cuales se determine de manera económica el monto a que tiene derecho el consumidor afectado, trayendo esto, como consecuencia, que dicha reparación en la práctica no se lleva a cabo.

Al ser uno de los fines de la ley la pronta solución de las quejas presentadas ante la PROFECO, y a fin de evitar otra instancia para lograr dicha reparación del daño, proponemos adicionar en la LFPC un capítulo referente a la reparación de daños patrimoniales y morales, en el cual se establezca de manera clara cuáles son los supuestos en los que se ocasionan daños y perjuicios por causas imputables a los proveedores, así como las bases para la substanciación y la efectiva reparación del daño, por lo que se sugiere el siguiente proyecto de:

## CAPITULO XVI.

### De la Reparación de Daños Patrimoniales y Morales.

Artículo 144.- Además de los casos establecidos en esta ley, existe daño patrimonial imputable al proveedor cuando:

I. A causa de su incumplimiento en la entrega del bien en el término establecido, ya sea por compraventa, reparación, o que el bien no se

hubiere entregado de acuerdo a las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas y esto traiga como consecuencia que el consumidor haya tenido que erogar gastos para cubrir o satisfacer la necesidad de aquel bien, siempre que dicho incumplimiento no sea por causa imputable al consumidor.

II. Por defectos ocultos en el bien que lo hagan impropio o deficiente para el fin que fue creado, causándole al consumidor un deterioro, pérdida o menoscabo en su patrimonio por causa directa del bien defectuoso adquirido.

III. Cuando en la prestación de un servicio contratado éste resulte:

- a) Deficiente o mal realizado;
- b) No se cumpla en el término establecido por las partes;
- c) No se utilicen los materiales pactados; o
- d) No se cumplan con las características contratadas; y

esto traiga como consecuencia directa la afectación o menoscabo en el patrimonio del consumidor.

En todos lo casos, el proveedor será responsable de la reparación de los daños y perjuicios, ya sea por los actos propios o por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de su personal que participe en la prestación de dicho servicio, así como cuando éstos obren con arreglo a las instrucciones de aquél.

Relación con el artículo 61 de la actual LFPC.

Artículo 145.- Por daño moral se entiende la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspectos físicos, o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás. Se presumirá que hubo daño moral cuando se vulnere o menoscabe ilegítimamente la libertad o la integridad física o psíquica de las personas.

Quando un hecho u omisión por parte del proveedor produzcan un daño moral, tendrá la obligación de repararlo mediante una indemnización en dinero, con independencia de que se haya causado daño material.

Artículo 146.- La reparación del daño patrimonial o moral deberá solicitarse desde la presentación de la reclamación, expresando, el deterioro, menoscabo, afectación o pérdida que haya sufrido en su patrimonio o el daño moral que haya sufrido, así como la cuantificación de dichos daños y los documentos y demás pruebas con que acredite su existencia.

Artículo 147.- La procedencia de la petición a la reparación del daño será calificada por el abogado de la Procuraduría, receptor de la reclamación, quien en caso de duda, podrá consultar con el jefe del departamento de servicios al consumidor. En el supuesto de no ser procedente, se explicará al consumidor las razones por las cuales se ha llegado a esa determinación. Contra el desechamiento de la petición de reparación del daño no cabrá recurso alguno, sin embargo, esto no limitará al consumidor para que haga valer su derecho en la instancia y forma correspondientes.

Artículo 148.- Calificada de procedente, con la reclamación y los documentos exhibidos se notificará al proveedor para que el día y hora señalados para la primera audiencia de conciliación y rendición de informe comparezca y en su mismo informe de hechos manifieste lo que a su derecho convenga con relación a la reparación del daño.

Artículo 149.- En los casos no previstos por esta ley, para la cuantificación de la reparación de daños patrimoniales y morales se observarán las siguientes bases:

I.- El pago de los gastos erogados por el consumidor, en los casos de la fracción I, del artículo 144.

II.- En el caso de la fracción II, del artículo 144, el proveedor deberá cubrir económicamente el deterioro, pérdida o menoscabo que el consumidor haya sufrido en su patrimonio.

III.- En el caso de la fracción III, del artículo 144, el proveedor cubrirá el monto de la afectación o menoscabo que el consumidor haya sufrido en su patrimonio.

Relación con el artículo 50 de la actual LFPC.

Artículo 150.- En el caso de daño moral, la indemnización en dinero a que se refiere el segundo párrafo del artículo 145 podrá establecerse de un 10% a un 50%, atendiendo el costo del bien o servicio de que se trate y a la gravedad de la falta.

Artículo 151.- Cuando sea necesario y así lo soliciten las partes en la primera audiencia, se mandará a llamar al perito o peritos correspondientes, reconocidos de la PROFECO, a fin de que rindan en un término no mayor a diez días hábiles su dictamen sobre la gravedad, cuantificación, valoración y demás puntos que sean necesarios de los daños y perjuicios sufridos. Desde el momento en que se mande a llamar el perito de la PROFECO las partes deberán manifestar su voluntad de sujetarse al dictamen que éste rinda.

El perito designado de la PROFECO rendirá su dictamen con total imparcialidad.

En caso de que las partes no deseen nombrar como perito común al de la Procuraduría, cada parte podrá nombrar a su propio perito y en caso de

discordia se nombrará a un tercero, observándose al respecto lo establecido por el artículo 107 de esta ley.

Artículo 152.- En lo no previsto por este capítulo se aplicará supletoriamente el Código Civil Federal en lo sustantivo y el Código Procesal Civil local en lo adjetivo.

(Relación con las fracciones IV y V, del artículo 1º, artículos 10, 41, 50, 60, 82 y 120, que también forman parte de la ley en cita).

## **5. VENTAJAS.**

En este punto se analizarán en el mismo orden numérico, las ventajas de las reformas y adiciones anteriormente expuestas

1.- La PROFECO sería competente para conocer de las reclamaciones en contra de los malos servicios profesionales, ya que en muchas ocasiones la contratación de estos servicios no resulta ser muy cuantiosa, y al quedar exceptuados de las disposiciones de la ley, el consumidor no tiene otra opción que acudir a la instancia judicial, la cual, como todos sabemos, resulta ser costosa y tardía, dando como resultado que el consumidor gaste más en el juicio de lo que realmente podría recuperar, lo que trae como consecuencia que decida abandonar su asunto, quedando impunes los malos o deficientes servicios profesionales. De ahí que se proponga que la PROFECO conozca de aquellos servicios profesionales que no rebasen un costo de contratación mayor al equivalente a 400 salarios mínimos que actualmente suman la cantidad de \$16,860.00 (Dieciséis mil ochocientos sesenta pesos 00/100 M.N.); esto con el fin de ayudar a un mayor número de consumidores, ampliando así el ámbito de

competencia personal de la ley, pues consideramos esta cantidad como un costo considerable que no amerita buscar una instancia judicial para encontrar una solución al problema, atendiendo al gasto de un juicio en base a lo establecido por el Título Séptimo "De las costas y aranceles", Capítulo I "De las Costas", de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal citado anteriormente, así como a los gastos y honorarios que realmente establece en la práctica un abogado postulante.

Además, se aumentaría en forma considerable el número de quejas presentadas ante la Procuraduría, así como el monto en la recuperación de dinero. Obligando al prestador de servicios profesionales a elevar su calidad y responder por los malos o deficientes servicios prestados.

2.- Al establecerse como una facultad expresa de la PROFECO la reparación de daños patrimoniales y morales, la Procuraduría tendría el deber de realizar dentro del proceso conciliatorio las gestiones necesarias para lograr la reparación de los daños y perjuicios cuando así lo reclame el consumidor como consecuencia del incumplimiento del proveedor.

3.- A través de los convenios celebrados se especificarían de mejor manera las bases de colaboración, estableciendo incluso términos de respuesta y solución a fin de dar celeridad a los asuntos, con lo que se lograría una mejor y más pronta solución a las reclamación presentadas, así como un mejor cumplimiento por parte de las autoridades a los requerimientos realizados por la PROFECO.

4.- Esta reforma obedece a la simple actualización de la nueva denominación de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), que en la actualidad es Secretaría de Economía, como resultado del decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 30 de noviembre del año

2000, por el cual se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal..

5.- En el artículo 40 de la ley de la materia quedaría establecido con el cambio de expresión "podrán" por "deberán", una obligación para el proveedor, ya que la primera palabra resulta ser potestativa, es decir resulta ser opcional, en cambio la segunda expresión implica una obligación del proveedor en el empleo de las leyendas "garantizado" o "garantía". Lo resulta una exigencia establecida en la ley a cargo del proveedor, estableciendo así el deber jurídico de obediencia a la norma jurídica.

6.- Se ampliaría el término para que el consumidor haga valer sus derechos ante la PROFECO, obligando de esta manera a los proveedores a cumplir lo pactado, a pesar de que estos dieran largas a los consumidores con falsas promesas de cumplimiento. Librando así un gran obstáculo, como lo es el término de prescripción de la queja, por causas imputables al proveedor, protegiendo de una mejor manera a todos aquellos consumidores que por ignorancia, nobleza o simplemente por creer en la buena fe de los proveedores, dejan pasar el tiempo confiando en las promesas de realización de lo pactado.

7.- Se daría una mayor rapidez al procedimiento conciliatorio, ya que, al rendir el proveedor su informe de hechos con dos posibles soluciones por escrito, se estaría en la posibilidad de llegar más rápidamente a una conciliación entre las partes, también traería como consecuencia que se acortara el tiempo de cada audiencia, pues en muchas ocasiones las partes y en especial el proveedor, al momento de la audiencia, está pensando posibles soluciones a la controversia o qué ofrecerle al consumidor para dar por terminada la queja.

Por lo que se refiere a que el proveedor se identifique de manera fehaciente, es por una seguridad jurídica de saber que, con la persona que se está llevando la audiencia es realmente el proveedor o el representante legal del

mismo, ya que en ocasiones se firman convenios con personas que no tienen la facultad o poder suficiente para hacerlo en representación del proveedor, lo cual pasa de manera más frecuente tratándose de personas morales.

8.- Se tiene una certeza en los términos procesales, lo que perfecciona el procedimiento, estableciendo a la autoridad el inicio del término en que debe emitir su resolución.

9.- La ventaja más importante, sería establecer una instancia para llevar a cabo la reparación de daños patrimoniales y morales de manera rápida económica y eficaz, en la cual los consumidores afectados logren de forma efectiva la reparación de daños ocasionados por causa de los proveedores. Con esto, se evitaría que los consumidores tuvieran la necesidad de acudir a la instancia judicial, la cual resulta ser costosa y tardía, y que en algunos casos no resulta ser redituable, ya que en ocasiones el gasto que implica un juicio es mayor a la cantidad que realmente se podría cobrar por la reparación de los daños y perjuicios, por lo que el consumidor decide abandonar su asunto, quedando impunes los malos bienes, productos y servicios.

## 6. DESVENTAJAS.

1.- La PROFECO tendría que contar con un cuerpo de peritos reconocidos en diversas materias, los cuales a través de sus dictámenes establecerían la calidad, eficacia y cumplimiento del servicio profesional para los casos que así lo ameritarán.

2.- Ninguna.

3.- Esta reforma exigiría una mayor atención por parte de las autoridades a las solicitudes realizadas por la Procuraduría, lo que a su vez implicaría un aumento en la carga de trabajo para dichas autoridades, teniendo que establecer planes de trabajo adecuados para dar cumplimiento a los requerimientos de PROFECO.

4.- Ninguna.

5.- Ninguna.

6.- Ninguna.

7.- Ninguna.

8.- Ninguna.

9.- Las controversias, como es natural, serían mayores, toda vez que los proveedores en la gran mayoría de los casos no estarían de acuerdo en pagar la reparación de daños patrimoniales o morales. Así mismo, se alargaría un poco el procedimiento conciliatorio, ya que sería necesario un mayor término para llegar a una efectiva reparación del daño.

Sin duda, una de las pruebas más idóneas para demostrar y cuantificar el daño causado es la prueba pericial, por lo que la PROFECO tendría que contar con un cuerpo de peritos reconocidos para cada ciencia, arte, técnico, oficio o industria que se requiera.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** El Derecho Social es el conjunto de normas jurídicas que establecen y desarrollan los diferentes principios y procedimientos protectores y reivindicados a favor de las personas, grupos y sectores de la sociedad integrados por individuos socialmente débiles, como los consumidores, para lograr su convivencia con las otras clases sociales, tal como los proveedores, en virtud de los cual el Derecho de Protección al Consumidor es un Derecho Social, siendo éste el resultado del conocimiento de hechos y datos económicos, políticos y sociales en forma continua y permanente, puesto que de su observación y estudio se condiciona la forma y aplicación de las reglas jurídicas; así, las normas de Derecho Social adquieren el carácter de normas positivas, no por una concesión graciosa del Estado, ni en función de favorecer a los económicamente débiles o a los oprimidos socialmente, sino por la aplicación indispensable de la democracia, la libertad, la equidad y la justicia, siendo lógico que para el claro cumplimiento del Derecho Social es necesaria la intervención del Estado a través de disposiciones legales tal como la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la creación de instituciones encargadas de su aplicación como lo es la Procuraduría Federal del Consumidor.

**SEGUNDA.-** El consumo es el conjunto de procesos socio-culturales a través de los cuales se realiza la apropiación, uso y disfrute de bienes, productos o servicios generados por la sociedad bajo un contexto particular, único e irrepetible, correspondiente con un tipo específico de organización social y con el fin primordial de satisfacer una necesidad, por lo que el consumo ha sido y será la condición fundamental para la vida y sobrevivencia humana, en virtud de lo cual irremediamente todos somos consumidores.

**TERCERA.-** Los bienes, productos y servicios que se ofertan en el mercado son el resultado de una búsqueda constante del hombre por satisfacer

sus necesidades a través del proceso de creación de los satisfactores precisos para su existencia y desarrollo en sociedad, por lo que resulta ser una actividad eminentemente social.

**CUARTA.-** Históricamente ha sido necesario que el Estado cree los órganos para procurar justicia, es por ello que desde 1976 en que fue creada la Procuraduría Federal del Consumidor, conjuntamente con el Instituto Nacional del Consumidor y, a partir de 1992, en que se fusionan, quedando únicamente la PROFECO, se constituyo en nuestro país como el principal organismo encargado de la defensa de los derechos del consumidor, mediante de la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor; su naturaleza jurídica que le otorga la propia ley de la materia es la de ser un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y con funciones de autoridad administrativa, cumpliendo con este carácter una de las funciones sociales más importantes en México, como lo es la promoción y protección de los derechos e intereses de los consumidores procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, y dando solución a las reclamaciones planteadas por los consumidores.

**QUINTA.-** La interposición de quejas y denuncias ante la Procuraduría Federal del Consumidor es el medio por virtud del cual los consumidores manifiestan su inconformidad, como consecuencia del incumplimiento de los proveedores en la venta de bienes y productos o en la prestación de malos servicios, lo que sin duda, contribuye a mejorar su calidad, evitar abusos y terminar con la impunidad de los malos proveedores. La dinámica de las transformaciones en las relaciones de consumo conduce hacia una mayor presencia ciudadana en las tareas de gobierno, de ahí que la creación de canales permanentes de comunicación entre las instituciones y la sociedad adquiera cada vez mayor importancia, por ello se debe estimular aún más la presentación de reclamaciones, así como acortar en lo posible el tiempo en que se da solución a las mismas, incrementando de esta manera, la confianza y seguridad de los

mismos consumidores para acudir a buscar la protección de la PROFECO como una institución accesible y confiable que responda a las exigencias del público consumidor en los momentos en que su presencia e intervención sea requerida.

**SEXTA.-** La Ley Federal de Protección al Consumidor surge como consecuencia de la modernización de la vida nacional, de los cambios económicos y sociales del país, así como de la necesidad de defender a grupos sociales desprotegidos, buscando garantizar un equilibrio de los intereses del consumidor con respecto a los abusos de los proveedores, iniciándose así la protección al consumidor dentro del derecho social. De esta forma, desde la primera ley de 1976, nace una nueva labor de defensa en beneficio de los consumidores, lo que significa también, el surgimiento de las instancias administrativas necesarias para la aplicación de la ley, esta defensa a través de los años ha ido evolucionando, siendo necesarias una serie de reformas y modificaciones, hasta llegar a la actual ley publicada en 1992, la cual, a pesar de haber tenido en los últimos meses una serie de cambios, aún no alcanza la eficacia que podría llegar a tener, de ahí que se propongan algunas reformas, las cuales, claro está, pueden ser aun perfeccionadas, pues, como se ha manifestado, son una propuesta, abierta a todo tipo de opiniones.

**SEPTIMA.-** La Procuraduría Federal del Consumidor, como principal organismo encargado de la defensa de los derechos de los consumidores en nuestro país, debe contar con los ordenamientos legales adecuados que le confieran las atribuciones que hagan más eficiente su capacidad rectora y salir al encuentro de la dinámica social, anticipándose y siendo partícipe de los cambios, cumpliendo así de manera óptima con la función social y jurídica que le ha sido encomendada.

**OCTAVA.-** El Derecho, como una creación del hombre, es perfectible, las normas jurídicas deben estar en constante cambio, atendiendo a la transformación y actualización de las relaciones del hombre en sociedad, de tal

manera que el Derecho influya en el comportamiento social. Por ello, la comprensión de los problemas requiere de nuevos instrumentos y métodos de aproximación a la realidad de los conflictos que surgen en las relaciones de consumo, siendo así un interés común de la sociedad la justicia y equidad, por tanto, todo ordenamiento jurídico debe ser perfeccionado y encaminado a lograr una mejor y más rápida impartición de justicia; así, entre más simples y eficaces sean nuestras leyes y ordenamientos, surgirá una confiabilidad estable por parte de la ciudadanía hacia sus autoridades, de ahí la importancia de buscar constantemente el mejoramiento de nuestras leyes.

**NOVENA.-** Sobre la aplicabilidad, de poco sirve tener leyes actualizadas y eficaces si no se aplican de manera adecuada y profesional, dejando a un lado la corrupción y la apatía burocrática, debiendo tener como único objeto el servicio, la equidad y la adecuada aplicación del Derecho. Es deber de todos y principalmente de aquellos que integran la PROFECO el velar porque la actividad del consumo se rija mediante principios de equidad que aseguren la concordancia entre el crecimiento económico y la justicia social.

**DECIMA.-** Las reformas y adiciones, como medios para modificar las leyes, establecen la posibilidad de actualizar y mejorar nuestras normas y de esta manera adecuarse al constante y acelerado cambio que vive nuestra sociedad. La inserción en México en este punto debe de realizarse atendiendo simultáneamente los rezagos jurídicos y los desafíos que la realidad actual plantea, debiendo reformar y adicionar las leyes que si bien en su momento respondieron a situaciones específicas, la realidad contemporánea empieza a hacerlas obsoletas e inadecuadas para cumplir sus finalidades originales.

**DECIMA PRIMERA.-** La realidad social produce el Derecho material y formal, el cual tiene que ajustarse a los principios generales del Derecho y al orden jurídico establecido así, las relaciones de consumo establecidas entre consumidores y proveedores han ido evolucionando a través del tiempo, regidas

por la ley de la oferta y la demanda, lo que es causa de la generación y consolidación de nuevos derechos sociales, tal como el Derecho del Consumo, el cual en nuestro país tiene su más clara expresión en la LFPC, en la que se establece los derechos de los consumidores y proveedores y en la que se encuentra el principal instrumento jurídico para procurar la equidad y justicia en las relaciones de consumo.

**DECIMA SEGUNDA.-** La protección jurídica del consumidor, integrada por el conjunto de instrumentos normativos que se han creado e implementado, con el objeto de tutelar y defender los derechos básicos e intereses de los consumidores, deben ser revisados y actualizados, pues, como se ha expuesto, poseen deficiencias. Como ejemplo, se ha tomado a la Ley Federal de Protección al Consumidor, pero ésta, no constituye el único instrumento normativo tendiente a la protección del consumidor, ya que como se ha explicado, existen otros ordenamientos destinados a esta materia, los cuales pueden ser perfeccionados, haciéndolos idóneos para la defensa de la sociedad consumidora, contribuyendo así a una protección más sólida.

**DECIMA TERCERA.-** En estos momentos toma una mayor importancia el contar con una ley eficiente que proteja de manera adecuada los derechos del consumidor, ya que es un hecho conocido que la economía de nuestro país pasa por una severa crisis económica provocada por diversas causas, tales como el alza desmedida en los impuestos, los actos terroristas que a últimas fechas han sacudido al mundo, las guerras, etc., lo que repercute en que el consumo sea más moderado y selectivo por parte de la mayoría de la población, por lo que resulta indispensable que las autoridades cuenten con ordenamientos jurídicos adecuados para defender a todos los consumidores que cada vez con un sacrificio mayor acuden al mercado a comprar bienes, productos o servicios, a fin de satisfacer sus necesidades básicas; así, dentro de las diversas concepciones de desarrollo, se debe tomar en cuenta el fortalecimiento de los derechos del consumidor, creando ámbitos económicos regidos por criterios de equidad que

alejen el riesgo de intercambios desiguales. Por tales motivos son necesarias una serie de reformas, modificaciones y adiciones a la LFPC, con el fin de contribuir su mejoramiento y efectividad en la defensa de los derechos del consumidor, aumentando el ámbito de competencia de la LFPC, para que su protección abarque a un mayor número de consumidores, otorgando a los mismos facilidades para la interposición de sus reclamaciones y especificar de manera más clara el desarrollo del procedimiento conciliatorio, así como adicionar a la ley un capítulo donde se establezca el procedimiento ante la PROFECO para la reparación de los daños y perjuicios a causa del incumplimiento de los proveedores, contribuyendo con esto a que las quejas que se presentan ante la PROFECO sean resueltas de manera más rápida y efectiva.

## BIBLIOGRAFIA:

### LIBROS:

- 1.- ACOSTA ROMERO, Miguel. "Teoría General del Derecho Administrativo"; Editorial Porrúa; 9ª edición actualizada; México, 1990.
- 2.- AGUILAR CUEVAS, Magdalena. "El Defensor Ciudadano"; Universidad Nacional Autónoma de México; México, 1991.
- 3.- ALVAREZ DEL CASTILLO, Enrique. "Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano"; Tomo I y II; Editorial Porrúa; 1ª edición; México, 1979.
- 4.- AZUARA PEREZ, Leandro. "Sociología"; Editorial Porrúa; 17ª edición; México, 1999.
- 5.- BARRAGÁN, René. "Bosquejo de una Sociología del Derecho"; Instituto de Investigaciones Sociales; Fondo de Cultura Económica; México, 1986.
- 6.- BARRERA GRAF, Jorge. "La Protección del Consumidor en el Derecho Mexicano. Logros y Deficiencias en la Protección del Consumidor"; UNAM; Nueva imagen; México, 1981.
- 7.- CORDERO DAVILA Y SÁNCHEZ, Jorge. "La Protección al Consumidor"; Editorial Nueva Imagen; México, 1981.
- 8.- DELGADO MOYA, Rubén. "El Derecho Social del Presente"; Editorial Porrúa; 1ª edición; México, 1977.
- 9.- GARCIA MAYNEZ, Eduardo. "Filosofía del Derecho"; Editorial Porrúa S.A. 2ª Edición; México, 1974.
- 10.- ITURRA, Ricardo y LARRAÍN, Cristina. "Educación del Consumidor Democracia y Ciudadanía, Consumers International"; Oficina Regional para América Latina y el Caribe, Consejo de educación de adultos de América Latina, Santiago de Chile, 1995
- 11.- KELSEN, Hans. "Teoría Pura del Derecho"; traducción de Roberto J. Vernengo; UNAM; 1ª edición; México, 1979.
- 12.- LARES ROMERO, Víctor Hugo. "El Derecho de Protección a los Consumidores en México"; Universidad Autónoma Metropolitana; México, 1991.
- 13.- MENDIETA y NÚÑEZ, Lucio. "Breve Historia y Definición de la Sociología y la investigación Social"; Editorial Porrúa; 5ª edición; México, 1985.
- 14.- MOLINA PIÑEIRO, Luis J. "Temas de Sociología Jurídica"; UNAM; Facultad de Derecho; 2ª edición; México, 1996.
- 15.- NELS, Anderson. "Sociología de la Comunidad Urbana"; Editorial Fondo de Cultura Económica; 2ª reimpresión; México, 1981.

- 16.- OVALLE FAVELA, José. "Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor"; Editorial Mc Graw-Hill; 2ª edición; México, 1995.
- 17.- RECASENS SICHES, Luis. "Sociología"; Editorial Porrúa; 26ª edición; México, 1968.
- 18.- REYES LOPEZ, Ma. José. "Derecho del Consumo"; Editorial Tirant lo Blanch; 5ª edición; Valencia, 1999.
- 19.- ROJINA VILLEGAS, Rafael. "Compendio de Derecho Civil"; Tomo II; Bienes, Derechos Reales y Sucesiones; Editorial Porrúa S.A. de C.V., 26ª Edición; México, 1995.
- 20.- SANCHEZ CORDERA DAVILA, José A. "La Protección del Consumidor"; Universidad Nacional Autónoma de México; Editorial. Nueva imagen; 3ª edición; México, 1981.
- 21.- SENIOR, Alberto F. "Sociología"; Editorial Porrúa; 10ª edición; México, 1993.
- 22.- SENIOR, Alberto F. "Compendio de un Curso de Sociología"; Editorial Porrúa S.A.; 15ª edición; México, 1996.
- 23.- SOROKIN, P. A. "Sociedad, Cultura y Personalidad. Su Estructura y su Dinámica"; Editorial Aguilar; 2ª edición; Madrid 1962.
- 24.- TRUEBA URBINA, Alberto. "Derecho Social Mexicano"; Editorial Porrúa; 1ª edición; México, 1978.

#### DICCIONARIOS:

- 1.- DE PINA VARA, Rafael. "Diccionario de Derecho"; Editorial Porrúa S.A. de C.V. Octava Edición; México, 1979.
- 2.- "Diccionario Jurídico Mexicano". Universidad Nacional Autónoma de México; Instituto de investigaciones jurídicas. Editorial Porrúa; 1ª reimpresión; México, 1985.
- 3.- ECHANOVE TRUJILLO, Carlos A. "Diccionario de Sociología"; Editorial Jus; 3ª Edición; México, 1976.
- 4.- Economía Planeta. "Diccionario Enciclopédico"; Editorial Planeta; 4ª reimpresión; Barcelona, 1982.
- 5.- Enciclopedia OMEBA; Tomo XXV; Editorial Bibliográfica OMEBA; Buenos Aires, 1985.
- 6.- Enciclopedia Universal Ilustrada Espasa Calpe; Editorial Espasa Calpe S.A., Bilbao, Madrid-Barcelona, 1995.
- 7.- LAROUSSE; "Diccionario Enciclopédico Larousse Universal Ilustrado"; Obra en 3 tomos; Editorial Larousse; París 1990.

8.- PRATT FAIRCHILD, Henry (editor); "Diccionario de Sociología"; Traducción de T. Muñoz, J. Medina Echevarría J. Calvo; Editorial Fondo de Cultura Económica; 13ª edición; México, 1992.

#### **MANUALES:**

1.- Manual de Procedimientos; "Análisis de la reclamación y factibilidad de solución por medio de la conciliación inmediata"; PROFECO; Documento: MPSC-01; México, 2000.

2.- Manual de Procedimientos; "Conciliación domiciliaria"; PROFECO; Documento: MPSC-04; México, 2000.

3.- Manual de Procedimientos; "Programación de la conciliación domiciliaria"; PROFECO; Documento: ITSC-01-01; México, 2000.

4.- Manual de Procedimientos; "Conciliación telefónica"; PROFECO; Documento: MPSC-03; México, 2000.

5.- "Manual de Servicios del Consumidor"; PROFECO; México, 2001.

6.- Manual; "24 Derechos básicos del consumidor"; PROFECO; México, 2001.

7.- INCO. Que es el INCO, "Manuales de Educación para el Consumo"; México, 1988.

#### **REVISTAS y FOLLETOS:**

1.- Academia Mexicana de Derechos Humanos; INCO. "El Consumidor y los Derechos Humanos"; AMDH, INCO, México, 1985.

2.- "Derecho del Consumidor"; Juris, 3 Tomos; Santa Fe, Argentina, 1992.

3.- INCO. "Derechos de los consumidores, manuales de educación para el consumo"; México, 1988.

4.- INCO. "Colección carpeta informativa" México, 1988.

5.- INCO. Folleto: "Todo el mundo es consumidor"; s/n; México, 1989.

6.- ORTEGA VILLA DE ROMO, Margarita (Directora general) Revista: "Análisis del fenómeno del consumo"; INCO; 3ª Edición; México, 1990:

7.- "Protección Jurídica del Consumidor"; Depalma; Buenos Aires. 1986.

8.- "Revista de la Facultad de Derecho de México; Tomo XXXVIII; Números 157, 158, 159. Consejo editorial; Enero – Junio 1988.

9.- "Revista de la Facultad de Derecho de México"; Tomo XXXIV; Números 133, 134, 135. Consejo editorial; Enero - Junio 1984.

10.- Revista del Consumidor; "La lista negra de bienes y servicios"; PROFECO; Número 291; México, mayo de 2001.

11.- "Servicios de PROFECO 1"; PROFECO; México, 1999.

12.- "Servicios de PROFECO 2"; PROFECO; México, 1999.

#### **OTRAS FUENTES:**

1.- Página del Internet: <http://www.profeco.gob.mx>

2.- IUS 2000; Suprema Corte de Justicia de la Nación; Jurisprudencia y Tesis Aisladas.

3.- "Palabras del Licenciado SALVADOR PLIEGO MONTES"; PROFECO, seis años, México, 1982; p. 5.

4.- Relación de asuntos o resultados y sus respectivos acuerdos u oficios para el área (4) arbitraje; PROFECO, Delegación Xochimilco – Coyoacán; México 2001.

5.- Relación de asuntos o resultados, oficios o acuerdos para el área de resoluciones administrativas; PROFECO, Delegación Xochimilco – Coyoacán; México 2001.

6.- Relación de resultados y acuerdos para el área de conciliación; PROFECO, Delegación Xochimilco - Coyoacán; México 2001.

7.- Seguimiento y estadística de quejas, informe de otros rubros, periodo del 01/01/1999 al 31/12/1999; PROFECO, Delegación Xochimilco – Coyoacán.

8.- Seguimiento y estadística de quejas, informe de otros rubros, periodo del 01/01/2000 al 31/12/2000; PROFECO, Delegación Xochimilco – Coyoacán.

9.- Seguimiento y estadística de quejas, informe de otros rubros, periodo del 01/01/2001 al 31/12/2001; PROFECO, Delegación Xochimilco – Coyoacán.

10.- Programa de computación de la PROFECO denominado: Sistema Integral de Seguimiento y Estadísticas de Quejas (SISEQ).

**LEGISLACIÓN:**

- 1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Editorial SISTA S.A. de C.V., México, 2001.
- 2.- Ley Federal de Protección al Consumidor; Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1976.
- 3.- Ley Federal de Protección al Consumidor; Editorial SISTA S.A. de C.V., México, 2001.
- 4.- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; Editorial SISTA S.A. de C.V., México, 2001.
- 5.- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; Editorial Pac, S.A. de C.V., México, 2001.
- 6.- Ley Federal de Competencia Económica; Editorial Delma S.A. de C.V., México, 2001.
- 7.- Ley Federal sobre Metrología y Normalización; Editorial Delma S.A. de C.V., México 2001.
- 8.- Ley del Procedimiento Administrativo; Editorial SISTA S.A. de C.V., México, 2001.
- 9.- Reglamento del Artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; Editorial Pac, S.A. de C.V., México, 2001.
- 10.- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; Editorial Delma S.A. de C.V., México, 2001.
- 11.- Código Civil para el Distrito Federal; Editorial SISTA S.A. de C.V., México, 2001.
- 12.- Código Civil Federal; Editorial SISTA S.A. de C.V., México, 2001.
- 13.- Código Federal De Procedimientos Civiles; Editorial SISTA S.A. de C.V., México, 2001.
- 14.- Código de Comercio; Editorial SISTA S.A. de C.V., México, 2001.
- 15.- Presidencia de la Republica. Iniciativa de reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor, presentada al H. Congreso de la Unión por Carlos Salinas de Gortari, Diario Oficial del 24 de Noviembre de 1992, México.
- 16.- Diario Oficial de Debates. Cámara de Diputados. Año III, Tomo III, número 9 del 26 de noviembre de 1975.
- 17.- Diario Oficial de Debates. Cámara de Diputados. Documento 18/LV/92 P.O. (I); de 26 de noviembre de 1992.

18.- Diario Oficial De La Federación. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor; México, 24 de Agosto de 1994.

19.- Diario Oficial de la Federación; Secretaría de Gobernación; México, 24 de Diciembre de 1992.

#### **JURISPRUDENCIA:**

1.- DAÑOS Y PERJUICIOS. Quinta Época; Instancia: Tercera Sala; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; Tomo: CV; Página 704.

2.- DAÑO. Quinta Época; Instancia: Tercera Sala; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; Tomo: XXXV; Página 1006.

3.- DAÑOS Y PERJUICIOS. Quinta Época; Instancia: Tercera Sala; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; Tomo: XXXVII; Página 306.

4.- DAÑOS Y PERJUICIOS. Quinta Época; Instancia: Sala Auxiliar; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; Tomo: CXI; Página 2112.

5.- DAÑOS Y PERJUICIOS. Sexta Época; Instancia: Tercera Sala; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; Tomo: Cuarta Parte, XX; Página 63.

6.- DAÑOS, FIJACION DE LOS. Quinta Época; Instancia: Tercera Sala; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; Tomo: XLIV; Página 4524.

7.- DAÑO MORAL Y MATERIAL, FIJACION DEL MONTO DE LA REPARACION DEL. Sexta Época; Instancia: Primera Sala; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; Tomo: Segunda Parte, CIV; Página 15.

8.- LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR. SOLO ES APLICABLE A LAS RELACIONES ENTRE LOS PROVEEDORES Y CONSUMIDORES. Octava Época; Instancia: Tercera Sala; Fuente: Semanario Judicial de la Federación; Tomo: VIII; Página 241.