

332

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS  
PROFESIONALES "ACATLAN"

**LOS EFECTOS JURIDICOS DE LA CONSIGNACION  
EN PAGO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR**

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**LICENCIADO EN DERECHO**  
P R E S E N T A :  
**ERNESTO DE JESUS VALDES FERREIRO**

ASESOR: LIC. JOSE MARTINEZ OCHOA

SEPTIEMBRE 2002

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

**AGRADECIMIENTOS:**

**A DIOS:**

POR SER EL CREADOR, POR EL AMOR QUE NOS DÁ, POR COBIJARNOS DÍA A DÍA, POR SER EL PADRE QUE SIEMPRE NOS PROTEGE.

**A CRISTO:**

POR SER EL SALVADOR, MAESTRO Y GUÍA.

**A LA VIRGEN MARÍA:**

POR SER LA MADRE CARIÑOSA Y PROTECTORA.

**A MI MADRE:**

**POR ESOS INCONTABLES DÍAS DE ARDUO TRABAJO Y ESAS LARGAS NOCHES  
DE DESVELO.**

**A MI PADRE +:**

**POR HABER ESTADO CERCA DE MÍ TUS ÚLTIMOS AÑOS.**

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO:  
POR SER LA CASA DE MI FORMACIÓN PROFESIONAL**

**A TODOS Y CADA UNO DE MIS MAESTROS Y MAESTRAS:  
POR SER LOS FORMADORES, LOS AMIGOS, LOS GUÍAS.  
POR SU PACIENCIA.**

**A MI ASESOR DE TESIS, LICENCIADO JOSÉ MARTÍNEZ OCHOA:  
POR SU AYUDA DESINTERESADA, POR SU AMISTAD INCONDICIONAL.  
POR ESAS LARGAS HORAS DE ENSEÑANZA Y TRABAJO.**

**A LOS INTEGRANTES DEL SÍNODO DE MI EXÁMEN PROFESIONAL,  
LICENCIADOS JOSÉ MARTÍNEZ, VÍCTOR CAPILLA, JAVIER SIFUENTES,  
JAVIER PÉREZ Y ÁLVARO MUÑOZ:  
POR CONTRIBUIR ALTRUISTAMENTE A LA FORMACIÓN DE NUEVOS  
PROFESIONISTAS. ASÍ COMO POR DARMÉ LA OPORTUNIDAD DE  
DEMOSTRARLES QUE SOY APTO PARA CAMINAR POR LA SENDA DE LA  
ABOGACÍA.**

---

**A MIS HIJOS. NORMA XIMENA Y LUIS ERNESTO:  
POR DARME LA FUERZA Y EL ÁNIMO DE SEGUIR ADELANTE CADA DÍA.  
(LOS AMO).**

**A NORMA ALEJANDRA:  
POR HABER CAMINADO SIN MIEDO EN EL INICIO Y HABERME DADO DOS  
MARAVILLOSOS HIJOS.**

**A MI ABUELITA ESTHER:**  
POR SU FUERZA Y SUS ORACIONES.

**A MI TÍO CHUCHO + :**  
POR SER EL IMPULSO Y EL SOPORTE QUE ME LLEVÓ A SER PROFESIONISTA.  
POR CUIDARME DESDE ALLÁ ARRIBA.

**A MI TÍO IVÁN:**  
POR HABERME ENSEÑADO LO QUE NO SE APRENDE EN LOS LIBROS.

**A MIS SOBRINOS BRENDA, CARLOS Y AXEL:**  
POR SU SONRISA, POR SER PARTE DE MÍ.



**A MIS HERMANOS MÓNICA Y JOSÉ CARLOS:  
POR TODAS LAS EXPERIENCIAS VIVIDAS.**

**A LA FAMILIA MARTÍNEZ HUERGO:  
POR SU CARÍÑO, POR SU AMISTAD, POR SU PACIENCIA.**

**A MIS DEMÁS FAMILIARES:  
CON RESPETO.**

**A LOS LICENCIADOS FLOR DE MARÍA ZAVALA Y VICTOR VELÁZQUEZ:  
POR SUS ENSEÑANZAS.**

**A LA LICENCIADA ALEJANDRA G. VILICAÑA:  
POR SU INVALUABLE Y ETERNA AMISTAD.**

**A LA LICENCIADA ADRIANA R. ZAVALA:  
POR AYUDARME A SORTEAR LOS DIFÍCILES CAMINOS QUE ATRAVIESA EL  
EMPRESARIO EN SU VIDA DIARIA. POR SU VALENTÍA, POR SU APOYO.**

**A LA LICENCIADA EVA HERNÁNDEZ, MARISELA, PEPE, MEMO Y LUIS.  
POR HABERME DADO LA OPORTUNIDAD DE CRECER JUNTO A USTEDES.  
POR EL TRABAJO EN EQUIPO.**

**A LOS INGENIEROS DON MANUEL TURRENT DÍAZ  
Y ALFREDO TURRENT RIQUELME:  
POR HABER CONFIADO EN MÍ Y HABERME DADO LA OPORTUNIDAD DE SER  
PARTE DE SU EQUIPO.**

**AL LICENCIADO JULIO CANALES ENRIQUEZ DE RIVERA:  
POR CREER EN MÍ Y HABERME DADO SU APOYO.**

**A MIS AMIGOS, COMPAÑEROS Y COLABORADORES:  
GRACIAS**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
--------------------------	----------

### **CAPITULO I.**

#### **LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	3
1.2 FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL.....	11
1.3 ORGANIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	12
1.4 FACULTADES DE LA PROCURADURÍA COMO AMIGABLE COMPONEDOR.....	49
1.5 FACULTADES DE LA PROCURADURÍA COMO ÁRBITRO.....	51
1.6 FACULTADES DE LA PROCURADURÍA COMO AUTORIDAD.....	52

### **CAPITULO II**

#### **PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

2.1 NATURALEZA JURIDICA DE LA CONCILIACIÓN.....	54
2.2 REGLAS DE LA CONCILIACIÓN.....	58

2.3	EL CONVENIO.....	61
2.4	EJECUCIÓN DE CONVENIOS.....	62
2.5	PROCEDIMIENTOS EN CASO DE NO CONVENIR LOS INTERESES DE LAS PARTES.....	63
2.6	RECURSOS.....	66
2.7	MEDIOS DE APREMIO.....	69
2.8	SANCIONES.....	71

### **CAPITULO III.**

#### **CONSIGNACIÓN EN PAGO**

3.1	CONCEPTO.....	74
3.2	CASOS EN QUE SE PUEDE CONSIGNAR DENTRO DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.....	83
3.3	PROCEDIMIENTO ORDINARIO SEGÚN EL CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO.....	86
3.4	EFFECTOS JURÍDICOS DE LA CONSIGNACIÓN EN PAGO.....	90

	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>103</b>
--	--------------------------	------------

	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>106</b>
--	--------------------------	------------

	<b>OTRAS FUENTES.....</b>	<b>108</b>
--	---------------------------	------------

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, pretende evidenciar la falta de eficacia de las consignaciones que se realizan, ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, tomando en consideración que, dicha instancia es de carácter administrativo, por lo cual no puede, ni debe, realizar una actuación que, le es propia a las autoridades judiciales, en estricto respeto de la división de facultades del poder.

De igual forma, se analiza la naturaleza jurídica, objeto y finalidad de la materia de consignaciones, la cual, dada su especificidad, debe ser visualizada como una forma de liberación de la obligación a cargo del deudor pero, cuyo procedimiento no es tan sencillo, como lo prevé la Ley Federal de Protección al Consumidor, al necesitar de una declaración judicial, para que la consignación surta sus efectos jurídicos liberatorios, para el consignante.

El criterio que han venido sustentando los Tribunales Federales, en materia de jurisprudencia, en relación con la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, ha sido en gran medida uniforme, en determinar que, esta es una autoridad incompetente para conocer de asuntos civiles, dado que, el objeto y naturaleza jurídica de dicha materia, sale del contexto de competencia de dicha autoridad administrativa, lo que nos permite afianzar la conclusión de que, las consignaciones que se realizan ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, carecen de eficacia jurídica alguna.

Desafortunadamente, el legislador mexicano, ha cometido numerosos errores en la acelerada carrera de emisión de leyes ya que, ha desnaturalizado las diversas instituciones jurídicas y ha ocasionado un caos, que debe ser objeto de estudios serios por parte de los juristas, con la intención de emitir propuestas, que lleven a la derogación, modificación o abrogación de las leyes contradictorias y confusas, en aras de una impartición de justicia pronta y

expedita pero, principalmente impartida, por Tribunales Judiciales dotados de la exclusivísima facultad jurisdiccional.

Estoy convencido de que, solo en la medida en que se realicen propuestas serias, se podrá avanzar en el largo camino de, la llamada depuración, de las funciones del poder, específicamente, la de impartición de justicia.

Derivado de lo anterior, el desarrollo del presente trabajo tiene como meta, evidenciar la falta de eficacia de las consignaciones, que se realizan ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, en virtud de que ésta autoridad administrativa, carece de facultad jurisdiccional, que solo le es dable al titular del órgano judicial.

## LOS EFECTOS JURÍDICOS DE LA CONSIGNACIÓN EN PAGO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

### CAPÍTULO I

#### 1.- LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Es necesario, analizar el origen y contenido de las normas, que regulan procedimientos, que se llevan a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor así como, los motivos por los cuales, el Ejecutivo Federal presentó la iniciativa de ley, al igual que las facultades y organización, en su papel de amigable componedor, árbitro y autoridad.

#### 1.1.- ANTECEDENTES HISTORICOS

“El tema del consumidor, surge del derecho civil y del derecho privado; al derecho privado, le corresponde un papel fundamental, en cuanto a la defensa y promoción, tanto de los consumidores, como de las empresas y organizaciones proveedoras de productos y servicios. La libertad contractual, es una traducción jurídica de la libertad de empresa y, esta ha sido motor de esa sociedad de consumo, con la promoción de consumidores, poniendo a disposición de estos, los bienes y servicios que la industria y agricultura moderna le ofrece” 1

---

1 JIMÉNEZ C. MARÍA DE LOS ANGELES, “PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR” Tomo I, Editorial Jurídica, 1990

La Ley Federal de Protección al Consumidor, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de Diciembre de 1975, entrando en funciones la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor el 5 de Febrero de 1976.

Esta ley, tuvo su origen en la clase trabajadora, dada la imperiosa necesidad, de tomar medidas tendientes a proteger el poder adquisitivo, de aquellos grupos de menores ingresos; dadas las prácticas nocivas comerciales, que distorsionaban los hábitos de consumo, lesionando los intereses del consumidor y, como consecuencia el ingreso familiar.

Históricamente, la Procuraduría del Consumidor es una derivación del ombudsman, refiriéndose a la persona que actúa como vocero o representante de otra, que ejercía las funciones de representante de los ciudadanos, contra actos de funcionarios públicos, cometidos en exceso de sus facultades. Esta institución, era protectora de los ciudadanos en general, a diferencia del Consumer Ombudsman, del sistema anglosajón, que realizaba el papel de velar por los intereses de los consumidores. Francia adoptó ésta figura en 1973, con el nombre de Le Mediatour, era ejercido por el Procurador Supremo (Hogste Ombudsman) su función era supervisar el cumplimiento de las leyes y reglamentos, cuidando que los servidores públicos desempeñasen su trabajo adecuadamente. 2

En nuestro país, el antecedente histórico respecto de la defensa de los consumidores, lo encontramos en la época de los aztecas, en donde había una institución protectora de los derechos del consumidor, en el mercado de Tlatelolco, donde las actividades comerciales, eran vigiladas por los funcionarios que impartían justicia, en el mismo momento.

Dentro de la estructura y organización de los aztecas, el Tlatoani era el jefe máximo, este podía ceder su poder de mando al Cihuacoatl, quien manejaba la administración y justicia, además determinaba las diferencias entre compradores y vendedores; a cada juez lo ayudaba un ministro ejecutor y un tribunal juzgaba colegiadamente. 3

Durante la época de la Colonia en 1524, Hernán Cortés fundó la Junta de Policía que se encargaba, entre otras funciones, de evitar que en las plazas de los mercados, se cometieran abusos por parte de los comerciantes.

En México independiente, el emperador Agustín de Iturbide, continuó aplicando las disposiciones virreinales, respecto de la impartición de justicia entre comerciantes y consumidores y, dentro del conjunto de normas denominado "El gobierno de los fieles celadores" encontramos que el policía era el encargado de cuidar que las medidas que se vendían en las plazas y mercados fueran las correctas. Durante el gobierno de Guadalupe Victoria se publica, en 1824, el Bando de Policía y Buen Gobierno, que obligaba a exhibir los precios en lugares visibles y respetarlos, con pena de multa de dos pesos. 4

En 1861, se crea la Secretaría de Justicia e Instrucción Pública, encargada de resolver las diferencias entre el público en general. A partir de la promulgación de la Constitución de 1917, surgieron códigos y leyes que defendieron en forma clara a los consumidores, pero era necesario acudir a un tribunal judicial para concluir con un procedimiento caro y costoso.

Debido a la evolución de circunstancias económicas, es decir al crecimiento de la producción de bienes y servicios, se desequilibró el sistema económico y social, por lo que se consideró necesario realizar cambios con relación a la intermediación de mercancías y servicios;

3-RAUL CARRANCA Y TRUJILLO "ORGANIZACION SOCIAL DE LOS ANTIGUOS AZTECAS" Editorial Patria.

4-FONT GALAN J., Op. Cit.

por tal razón, organizaciones de trabajadores plantearon al Ejecutivo Federal, la urgencia de tomar medidas para la obtención y conservación del poder adquisitivo de los grupos con menor ingreso, dando lugar a diversas acciones sociales, administrativas y legislativas, propuestas en el año de 1973.

En el proyecto de ley, se buscó la protección al consumidor, respecto de las prácticas que le imponen las relaciones comerciales, las cuales lo inducen a la renuncia de sus derechos o a la aceptación de condiciones unilaterales, asimismo, éste, no solo trata de corregir una política desatinada existente, dirigida a la protección de las mayorías, sino también, de crear un instrumento para corregir vicios y deformaciones en el aparato distributivo e impulsar la actividad productiva.

Las disposiciones que aquella ley elevaba a la categoría de normas de Derecho Social, buscaban salvaguardar la auténtica libertad y asegurar la realización de la justicia. Frente al Derecho Privado, que se funda en el principio de igualdad entre las partes y supone que estas son libres para contratar; el Derecho Social asume la existencia de desigualdades reales entre quienes contratan; reconoce que la libertad de contratación, cuando esas desigualdades existen, no conduce a la justicia y por ello convierte a la relación entre particulares, en un hecho social, que afecta intereses colectivos y que amerita la intervención activa y vigilante del Estado.

Con lo que se confirma y justifica, el carácter de irrenunciables e imperativas, que tienen las normas integrantes de la Ley Federal de Protección al Consumidor en comento y con ello, no sólo van a derogarse las disposiciones que le contravengan, si no que éstas, van a prevalecer sobre cualquier norma que rijan esta materia, haciendo nulo cualquier pacto, costumbre, práctica o uso en contrario. Asimismo, quedan obligados al cumplimiento de estas normas no solo los comerciantes, industriales y prestadores de servicios sino también las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios.

Esta ley, pretendió regular aquellos aspectos, que con mayor frecuencia, afectan los intereses del consumidor. Tal es el caso de las ventas a crédito, en las que se estipulan cláusulas y condiciones injustas y lesivas, para quienes no pueden efectuar el pago de contado de los bienes y servicios.

Los cargos injustificados, con el exorbitante cobro de intereses, mayores a los que prevalecen en las instituciones de crédito; consignando en dicho proyecto, que los intereses se cargaran sólo sobre saldos insolutos, prohibiendo la capitalización o el cobro de intereses sobre intereses.

La obligación a productores y fabricantes, de asegurar el suministro oportuno de partes y refacciones, dentro del término que dure la fabricación del producto y posteriormente por un tiempo prudente.

Obligar a todas aquellas personas que se dedican a la reparación de toda clase de productos, a emplear partes apropiadas y nuevas (salvo pacto en contrario) respondiendo por las deficiencias de sus servicios e indemnizando por los daños que con ella se ocasionan.

De igual manera, evitar prácticas en las que un bien o servicio tenga dos precios, es decir, uno para su ofrecimiento al público y otro para uno o varios intermediarios, que actúen de acuerdo con el proveedor.

Sé prohíbe establecer preferencias o reserva al derecho de admisión, salvo causa que plenamente se justifique, con la finalidad de combatir prácticas discriminatorias y abusivas en servicio al público.

Respecto de aquellas personas que son sorprendidas con ventas a domicilio, se trata de proteger al consumidor, instaurando la posibilidad de revocar el contrato celebrado dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se realizó la operación.

Así mismo, se propone la creación de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, a efecto de que realice la función de representante de los intereses de las personas que integran la población consumidora, ante toda clase de proveedores de bienes y servicios; actuando como conciliador y árbitro, respecto de aquellos casos que se encuadren en las disposiciones de dicha ley; y en general "velar por el eficaz cumplimiento de las normas tutelares de los consumidores".

Se afirma que la creación de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor y las disposiciones relativas a la vigilancia, así como las sanciones que por incumplimiento a la ley se imponen, constituyen un principio de Derecho Social, atribuible a sus preceptos. Dicho razonamiento se basa en el hecho de que, tanto la Institución, como las disposiciones de la Ley, no regulan únicamente vínculos privados, sino que, conforman fenómenos de carácter social, que justifican la presencia del Estado, para proteger y vigilar el interés colectivo.

Las manifestaciones formuladas en la exposición de motivos de esta ley, tales como, el hecho de darle categoría de un Derecho Social y a su vez, referirse a disposiciones de la legislación tanto civil como mercantil, sustrayéndolas de su ámbito y ordenándolas para formar un cuerpo legal denominado Ley Federal de Protección al Consumidor.

Algunos autores, señalan que la Ley Federal de Protección al Consumidor, de acuerdo con sus normas, se ubica tanto en el Derecho Económico, el Civil y el Procesal, pues sus preceptos establecen limitaciones a la actividad comercial de los proveedores de bienes y servicios, se confirman o ratifican y, en ocasiones se derogan disposiciones relativas a contratos y transacciones civiles, llevándose además un procedimiento para la solución de las controversias.

El maestro Briseño Sierra, expresa que no puede hablarse o encuadrarse la Ley en estudio, dentro del ámbito del derecho social ya que, ciertamente las disposiciones que la misma regula, son de carácter civil y mercantil; por lo que, el hecho de que se reúnan en un sólo cuerpo legal, no implica que cambie su naturaleza, aún más, esas disposiciones siguen existiendo en diversos cuerpos legales.

No podemos encuadrar, a la Ley Federal de Protección al Consumidor dentro del Derecho Social, a pesar de haber sido creada para protección de la masa consumidora en contra de los voraces proveedores. Existen en ocasiones, marcadas diferencias entre potentados consumidores y humildes proveedores, que de su fuente de trabajo obtienen escasos recursos, a penas para subsistir. Y por el contrario, dentro del Derecho social, tenemos el Derecho del Trabajo, el cual se creó a partir de una serie de movimientos de los trabajadores a efecto de obtener jornadas más justas, esto es, el tiempo necesario para desarrollar de forma más eficiente sus labores, mejor salario, etc.; aquí se observa un desequilibrio entre los detentadores de los medios de producción y la clase trabajadora que sobrevivía con los salarios que percibían; al crearse este Derecho se busca proteger y observar el cumplimiento de los derechos humanos de los trabajadores.

Tomando en consideración, que dentro de la exposición de motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se menciona que, con las normas tutelares que la conforman, se busca proteger a las mayorías nacionales y además, hace necesaria la intervención del poder público, por la desigualdad que impera entre los sectores sociales, con la finalidad de garantizar el beneficio de los grupos económicamente más débiles, otorgándoles la protección de la que carecen.

Es obvio, que no se tiene una relación semejante con el Derecho del Trabajo, pues todas aquellas personas que de acuerdo con los artículos 2o. y 3o. de la Ley en comento tienen el carácter de proveedores, también consumen

bienes y servicios necesarios para subsistir en sociedad, luego entonces, ¿el buscar la protección por la desigualdad en los sectores sociales, es razón suficiente para considerar a estas normas dentro del Derecho Social?.

La desigualdad económica, tampoco es suficiente razón para considerar que se encuentra dentro del Derecho Social, ya que dicha desigualdad siempre ha existido y quienes cuentan con mayores ingresos per cápita, tendrán distintas opciones para la adquisición de bienes y servicios y una Ley que regula las relaciones comerciales propiamente, no puede exigir de los prestadores de bienes y servicios el que se den distintas condiciones en las operaciones, según sea el sector social en que se den.

Por lo que soy compatible con las ideas expuestas por el maestro Briseño Sierra, mismo que señaló, "... la tradicional y discutida separación entre lo civil y lo mercantil, resulta ya insuficiente, sobre todo en este caso y respecto de los actos jurídicos que caen dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor. ..." 5

El autor, señala que dicha ley, si abarca cuestiones mercantiles, pero no en su totalidad; como es el caso de la incompetencia de la Procuraduría para conocer de asuntos relacionados con el servicio de banca y crédito.

" ... De ahí que se deba hablar, aunque sólo sea para efectos prácticos y con referencia individualizada a esta ley, de relaciones jurídicas públicamente controladas..." 6

---

5-BRISEÑO SIERRA HUMBERTO. EL ARBITRAJE EN EL DERECHO PRIVADO. UNAM, MÉX. 1963.

6-IDEM

## 1.2 FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL.

Antes de iniciar con el fundamento Constitucional de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es necesario hablar del Congreso de la Unión y de las facultades que tiene.

El Congreso de la Unión, es el Organismo Bicameral en el que se deposita el Poder Legislativo Federal, es decir, la función soberana del Estado Mexicano de crear normas jurídicas abstractas, generales e impersonales llamadas leyes.

Este organismo funciona como una asamblea constituyente permanente, pues su existencia, facultades y funcionamiento derivan de la Ley Fundamental que lo instituye, ya que tiene la potestad de reformar y adicionar la Constitución, con la colaboración de las legislaturas de los Estados.

Su competencia, son las facultades o atribuciones que establece la Constitución, para elaborar normas jurídicas abstractas, impersonales y generales, cuyo propósito fundamental es el de hacer efectivos algunos de los fines que se encuentran consagrados en la Carta Magna.

El artículo 73 Constitucional, señala claramente las facultades del Congreso de la Unión, en el que se observa la competencia ó campo dentro del cual, puede realizar válidamente sus atribuciones ó funciones.

De estas se desprende la facultad de legislar acerca de cuestiones tan precisas como la del Trabajo y Previsión Social, la Agraria, la Educativa, pero de ninguna manera se desprende la facultad de creación de un Organismo con las características de la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo tanto, nos encontramos ante un órgano de carácter administrativo que, en algunas de

sus funciones, puede llegar a transgredir la división de poderes, al pretenderse con el mismo, la institución de un minitribunal que puede resolver controversias de carácter civil y mercantil.

Aunado a lo anteriormente manifestado, se prevé, por parte del Ejecutivo Federal, un claro acto de imposición, al crear un organismo que no cumple con la supuesta función social para la que fue creado y, se torna simplemente en una forma mas de crear empleos y cotos de poder para los cercanos del Jefe del Ejecutivo.

Por lo tanto y en resumidas cuentas, el fundamento constitucional de esta Institución es inexistente.

### 1.3 ORGANIZACIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Al referirnos al organigrama general de la Procuraduría Federal del Consumidor, pudiera parecer una cuestión muy simple; más sin embargo, el objetivo es proporcionar una información clara y sencilla de la estructura orgánica, actividades y funciones de las áreas que merecen mayor atención y que se han ido ampliando con el transcurso del tiempo, según los propios requerimientos y necesidades de la Institución.

En los inicios de la Institución, todas las facultades estaban única y exclusivamente a cargo del Procurador y era él quien firmaba todos los documentos que se manejaban en las diversas áreas es decir, desde el emplazamiento, las actas de audiencias, los oficios impositivos de multa, los de reducción o revocación de sanciones, las resoluciones a las excepciones que en su caso hicieron valer los interesados, etc.

Conforme fue creciendo la Procuraduría aumenta la necesidad por parte del titular, de delegar facultades en sus subalternos, a efecto de no retrasar los

trámites que se realizaban en las distintas direcciones que conforman esta Institución.

A continuación, se presenta el organigrama de la Procuraduría Federal del Consumidor, en el cual se detallan todas y cada una de las áreas que la componen.

- I Oficina del Procurador;
- II Subprocuraduría de Servicios al Consumidor;
- III Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia;
- IV Subprocuraduría Jurídica;
- V Coordinación General de Investigación y Divulgación;
- VI Coordinación General de Administración.
- VII Unidad de Programas del Sector Social;
- VIII Contraloría Interna;
- IX Unidad de Comunicación Social;
- X Dirección General de Coordinación de Delegaciones;
- XI Dirección General de Quejas y Conciliación;
- XII Dirección General de Arbitraje y Resoluciones;
- XIII Dirección General de Organización de Consumidores;

- XIV Dirección General de Verificaciones y Vigilancia.
- XV Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales;
- XVI Dirección General Jurídica Consultiva;
- XVII Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.
- XVIII Coordinación de Investigación;
- XIX Coordinación de Publicaciones;
- XX Coordinación de Radio y Televisión;
- XXI Coordinación de Educación para el Consumo;
- XXII Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
- XXIII Dirección General de Recursos Humanos y Materiales, y
- XXIV Delegaciones.

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

La representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría, corresponden al Procurador, quien para la mejor coordinación y desarrollo del trabajo podrá delegar atribuciones en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo, de acuerdo con lo

que establezca el Estatuto Orgánico de la Institución o mediante acuerdos que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación.

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 que no se señalen en el Reglamento, se establecerán en el Estatuto Orgánico que expedirá el Procurador en los términos previstos por el artículo 27, fracción X de la Ley.

Sin perjuicio de lo previsto por otras normas aplicables, en los casos de ausencia temporal, impedimento o excusa, los servidores públicos adscritos a la Procuraduría, serán suplidos de la siguiente manera:

El Procurador será suplido por los Subprocuradores y por los Coordinadores Generales de Administración y de Investigación y Divulgación, según corresponda el asunto a su ámbito de competencia;

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

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

El Subprocurador Jurídico será suplido por el Subprocurador de Servicios al Consumidor, por el Subprocurador de Verificación y Vigilancia, por el Coordinador General de investigación y Divulgación o por los Directores Generales de su adscripción, en ese orden;

El Coordinador General de Investigación y Divulgación será suplido por el Subprocurador de Servicios del Consumidor, por el Subprocurador Jurídico o por el Subprocurador de Verificación y Vigilancia, en ese orden;

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

Los Directores Generales serán suplidos por los inmediatos interiores jerárquicos, según la competencia de cada uno de ellos, o por quien determine el Procurador, el Subprocurador o el Coordinador General de quien dependa los primeros;

Los Delegados serán suplidos por el Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, el Jefe de Departamento de Investigación, el Jefe de Departamento de Estudios Económicos y Organización de Consumidores, el encargado administrativo de la Delegación o por el servidor público que determine el Procurador o el Director de Coordinación de Delegaciones.

## COMPETENCIA DEL PROCURADOR.

De acuerdo con los dispuestos por el artículo 27 de la Ley, corresponde al Procurador la representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría; para su distribución y el desarrollo del trabajo, se estará a lo previsto en el Reglamento y este Estatuto orgánico.

Atribuciones: El Procurador ejercerá las siguientes:

I. Establecer, dirigir y controlar las políticas de la Procuraduría;

II. Proponer al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría, los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos necesarios para el cumplimiento de la Ley y otras disposiciones jurídicas concernientes a relaciones de consumo;

III. Expedir manuales de organización, procedimientos y de servicios al público, necesarios para el funcionamiento de la Procuraduría;

IV. Adscribir orgánicamente las unidades administrativas previstas en el Reglamento;

V. Crear las unidades que se requieren para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con este Estatuto orgánico;

VI. Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría;

VII. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;

VIII. Establecer los criterios para la imposición de las sanciones previstas en la Ley, así como para dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, a fin de preservar la equidad;

IX. Determinar el órgano superior jerárquico que deberá conocer y resolver los recursos de revisión que se interpongan contra las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de la Ley y demás derivadas de ellas;

X. Expedir las condiciones generales de trabajo del personal de la Procuraduría, con la intervención que legalmente corresponda al sindicato;

XI. Informar al Secretario de Comercio y Fomento Industrial (hoy Secretario de Economía) sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;

XII. Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicha excitativa, y

XIII. Las demás que con el carácter de indelegables lo otorguen otros ordenamientos jurídicos.

Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales tendrán las siguientes atribuciones comunes;

I. Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las unidades administrativas bajo su adscripción;

II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;

III. Coordinarse entre sí, para el mejor desarrollo de las atribuciones que les han sido conferidas;

IV. Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;

V. Someter a la aprobación del Procurador los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;

VI. Intervenir en la elaboración de proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, y en aquellos que le encomienden el Procurador;

VII. Emitir lineamientos y criterios sobre el desempeño de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como las atribuciones que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las Delegaciones;

VIII. Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los ordenamientos y criterios que se emitan sobre los mismos, en todos los asuntos de su competencia;

IX. Promover la coordinación y colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados, para lograr los fines que establece la Ley, y celebrar convenios dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador;

X. Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador, y los que emitan en ejercicio de las atribuciones;

XI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas bajo su adscripción, y

XII. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos.

Son facultades de los Subprocuradores:

I. Conocer y analizar los hechos que pueden adecuarse a los supuestos previstos en los artículos 24 fracción XVII, y 26 de la Ley, y solicitar la intervención que corresponda a la Subprocuraduría Jurídica;

II. Requerir a las autoridades, los proveedores y los consumidores en un plazo no mayor de quince días, la información necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;

III. Proponer al Procurador los proyectos de excitativas que en los términos del artículo 24 fracción XX, de la Ley, permitan combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesione los intereses de los consumidores, dentro del ámbito de sus respectivas competencias;

IV. Emplear los medios de apremio e imponer las acciones previstas en los artículos 25 y 126 al 29 de la Ley;

V. Suscribir sus resoluciones de actuaciones fundada y motivada, conforme a los lineamientos y determinaciones de la Subprocuraduría Jurídica, y

VI. Dejar sin efecto o reducir los medios de apremio impuestos a los particulares, cuando éstos acrediten, conforme a los criterios que determine el Procurador, no haber podido realizar la conducta requerida por caso fortuito o fuerza mayor.

Son atribuciones del Subprocurador de Servicios al Consumidor:

I. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones por la ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

II. Establecer los lineamientos y criterios para mover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores y proporcionarles capacitación y asesoría;

III. Aplicar en el ámbito de su competencia las sanciones previstas en los artículos 126 a 129 de la Ley;

IV. Por acuerdo del Procurador, celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones, para el logro de los objetivos de la Ley;

V. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley;

VI. Suscribir las soluciones administrativas y laudos arbitrales, y

VII. Establecer los lineamientos y criterios para la aplicación de las disposiciones previstas en los artículos 99 a 124 de la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas bajo su adscripción.

Son atribuciones del Subprocurador de Verificación y Vigilancia:

I. Establecer las políticas y lineamientos para ejercer las funciones de verificación y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría o por otras dependencias de la Administración Pública Federal, conforme a las atribuciones establecidas en la ley y demás disposiciones jurídicas aplicables;

II. Fijar los lineamientos para practicar las funciones de verificación y vigilancia respecto al cumplimiento de las normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, conforme al procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de acuerdo con lo dispuesto por la Ley, el Reglamento de Distribución de Gas Licuado de Petróleo y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;

III. Ordenar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en el artículo 24 fracciones XIII y XIV, 96, 97 y 98 de la Ley;

IV. Suscribir todo tipo de resoluciones que se dicten dentro del ámbito de competencia de su Subprocuraduría, en los procedimientos infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su substanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;

V. Establecer criterios y programas generales de investigación, estudios y encuestas que lleve a cabo la Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales, y

VI. Proponer la coordinación con otras dependencias del sector público para inspeccionar precios, para así lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez, evitar duplicación de funciones.

Son atribuciones del Subprocurador Jurídico:

I. Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la aprobación y registro de los contratos de adhesión previstos en la Ley.

II. Prestar la consultoría jurídica en la Procuraduría.

III. Presentar, para la consideración del procurador, los proyectos de iniciativa de leyes relacionados con la actividad de la Procuraduría así como los proyectos de reglamentos, Estatuto orgánico y demás disposiciones jurídicas necesarias para la aplicación de la Ley;

IV. Representar a la Procuraduría y al Procurador en toda clase de procedimientos judiciales, contencioso administrativos y laborales, derivados del ejercicio de sus atribuciones e instrumentar y rendir informes en materia de amparo;

V. En ausencia del Procurador, suscribir informes previos y justificados, proponer y aportar pruebas expresar alegatos e interponer recursos en los juicios de amparo en que aquél sea parte;

VI. Ejercer ante los tribunales competentes las acciones que competen a la Procuraduría, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier procedimiento;

VII. Coordinar el funcionamiento del registro Público de Contratos de Adhesión;

VIII. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

IX. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y sean del conocimiento de la Procuraduría y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores;

X. Ejercer, ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la Ley, y

XI. Emitir los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión.

Son atribuciones del Coordinador General de Investigación y Divulgación:

I. Planear y establecer los programas de investigación, publicaciones, educación y uso de los medios de comunicación, con el propósito de informar a los consumidores sobre sus derechos, la calidad y mejores condiciones de compra de bienes y servicios; así como para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

II. Colaborar con las autoridades competentes en el establecimiento de los lineamientos de normalización y metrología, mediante la realización de investigaciones y dictámenes de carácter técnico;

III. Proponer nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IV. Proponer al Procurador, previo análisis de contenido, que ordene la suspensión o corrección de la publicidad que viole las disposiciones de la Ley y aplique las sanciones correspondientes;

V. Formular y coordinar el establecimiento de mecanismos de financiamiento de proyectos de investigación específicos, en los que participen los sectores productivos del país.

VI. Plantear los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupos y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo;

VII. Dirigir y coordinar las actividades de un centro que integre los materiales audiovisuales, bibliográficos, informáticos, hemerográficos, entre otros, sobre relaciones de consumo en el país y sirvan como memoria histórica de la institución;

VIII. Establecer y mantener relaciones con organizaciones e instituciones nacionales y extranjeras de enseñanza superior y bibliotecas especializadas, para intercambiar información, libros, revistas y otros documentos sobre consumo o protección al consumidor;

IX. Diseñar y coordinar el desarrollo de las campañas específicas de divulgación y orientación a los consumidores que la Procuraduría realiza, y

X. Emitir lineamientos de trabajo en materia de información, investigación y educación en las relaciones de consumo para las Delegaciones.

Son atribuciones del Coordinador General de Administración:

I. Establecer los criterios, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la Procuraduría;

II. Coordinar la formulación del programa operativo anual y del proyecto de presupuesto de la Procuraduría, y vigilar su cumplimiento;

III. Definir los lineamientos para el seguimiento y la evaluación de los programas de la Procuraduría en concordancia con el presupuesto autorizado;

IV. Autorizar la documentación necesaria para el ejercicio y la comprobación del presupuesto de la Procuraduría, y someter a la consideración de su titular la que corresponda a las erogaciones que deban ser autorizadas por él;

V. Representar a la Procuraduría en los convenios y contratos en que sea parte y que afecten su presupuesto;

VI. Proponer al Procurador las medidas técnicas y administrativas para la mejor organización y funcionamiento de la institución;

VII. Coordinar la prestación y el apoyo de los servicios informáticos y de procesamiento de datos dentro de la Procuraduría;

VIII. Coordinar los sistemas de adquisiciones y administración de recursos materiales y de servicios generales de la institución, así como el de administración de los inmuebles que ocupe;

IX. Coordinar las actividades del programa de protección civil para el personal y las instalaciones de la Procuraduría, y

X. Normar el funcionamiento de las coordinaciones administrativas de las áreas de la Procuraduría, así como de las unidades administrativas de las Delegaciones.

Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de este Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes atribuciones comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

I. Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento y el Estatuto Orgánico;

II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;

III. Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General que se encuentren adscritos, la celebración de bases de concertación, coordinación, colaboración e información con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;

IV. Requerir a las autoridades, los proveedores y los consumidores en un plazo no mayor de quince días, la información necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;

V. Emitir los criterios de aplicación general en el área a su cargo;

VI. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

VII. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;

VIII. Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

IX. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;

X. Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;

XI. Imponer las medidas de apremio y las sanciones que procedan, en el ámbito de su competencia;

XII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XIII. Ordenar la práctica de verificación, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás diligencias que el ejercicio de su función requiera;

XIV. Motivar, fundar y suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a los lineamientos y determinaciones de la Subprocuraduría Jurídica;

XV. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

XVI. Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX de la Ley y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;

XVII. Dejar sin efecto o reducir los medios de apremio impuestos a los particulares, cuando éstos acrediten, conforme a los criterios que determine el Procurador, no haber podido realizar la conducta requerida por caso fortuito fuerza mayor, y

XVIII. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, quien será nombrado y removido por el Procurador, el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador.

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

Son atribuciones de los Delegados:

I. Asesorar y orientar a los consumidores y a los proveedores en relación con sus derechos y obligaciones;

II. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores;

III. Recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores;

IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;

V. Sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores;

VI. Aprobar los convenios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores y vigilar su cumplimiento;

VII. Exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o algún árbitro oficialmente reconocido;

VIII. Sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes;

IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley;

X. Recibir consignaciones en los casos previstos por la Ley;

XI. Ejercer funciones de vigilancia y verificación del cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría o por otras dependencias de la Administración Pública Federal, de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, así como las referentes a información comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, conforme al procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y con base en lo dispuesto por la Ley y el Reglamento de Distribución de Gas Licuado de Petróleo; así como la vigilancia y verificación que competan a la Procuraduría, en el ámbito de las Delegaciones, conforme a las demás disposiciones jurídicas aplicables;

XII. Levantar, dictaminar y calificar actas de verificación;

XIII. Imponer, notificar y, en su caso, ejecutar sanciones;

XIV. Imponer y notificar los medios de apremio previstos en la Ley;

XV. Dejar sin efecto los medios de apremio impuestos a los particulares, cuando éstos acrediten, conforme a los criterios que determine el Procurador, no haber podido realizar la conducta requerida por caso fortuito o fuerza mayor;

**XVI.** Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores;

**XVII.** Asesorar a las organizaciones de consumidores en su funcionamiento y operación;

**XVIII.** Capacitar a los grupos, comités o asociaciones de consumidores:

**XIX.** Recibir y tramitar los contratos de adhesión que les sean presentados por proveedores, notificar a los interesados las modificaciones que deberán realizar al modelo de contrato presentado, así como en su caso, la inscripción del mismo en el Registro Público de Contratos de Adhesión, y vigilar su cumplimiento;

**XX.** Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;

**XXI.** Ejercer acciones de grupo, previo acuerdo de la Subprocuraduría Jurídica, en los términos del artículo 26 de la Ley:

**XXII.** Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;

**XXIII.** Llevar a cabo estudios e investigaciones de mercado, de precios y tarifas y de relaciones de consumo, tendientes a facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

**XXIV.** Informar al público sobre los resultados de los estudios e investigaciones que lleven a cabo y fomentar el desarrollo de una cultura de consumo;

**XXV. Procurar el uso de medios masivos de comunicación para difundir información sobre los derechos del consumidor y la referente a precios, tarifas, calidades y relaciones de consumo y elaborar y difundir las publicaciones de la Procuraduría y las de la Delegación;**

**XXVI. Establecer unidades de servicio, módulos y ventanillas de atención a los consumidores;**

**XXVII. Coordinar y convenir acciones de protección al consumidor con instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;**

**XXVIII. Administrar los recursos, humanos y materiales que les sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas;**

**XXIX. Administrar el presupuesto asignado y efectuar su afectación contable y presupuestal;**

**XXX. Resguardar la documentación comprobatoria del gasto;**

**XXXI. Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes;**

**XXXII. Llevar la contabilidad de la Delegación, la cual incluirá las cuentas para registrar activos y pasivos, ingresos, costos y gastos, así como las asignaciones, compromisos y ejercicios correspondientes a los programas y partidas del presupuesto, de conformidad con la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal;**

**XXXIII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Delegación;**

XXXIV. Recibir las quejas y denuncias que se presenten en contra de servidores públicos adscritos a la Delegación y transmitirlos a Contraloría Interna, y

XXXV. Informar a la Dirección General de Coordinación de Delegaciones de la Procuraduría y, en su caso, a las unidades centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos.

Las Delegaciones ejercerán sus atribuciones de acuerdo con los lineamientos, criterios, instrucciones y acuerdos que el Procurador, los Subprocuradores, los Coordinadores Generales, la contraloría Interna y la Dirección General de Coordinación de Delegaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, expidan con fundamento en la Ley, el Reglamento, el Estatuto Orgánico y los demás ordenamientos jurídicos que emanen de aquélla.

El Delegado será el responsable del ejercicio de las atribuciones señaladas en el artículo previo. Con independencia de lo anterior, las atribuciones podrán ser ejercidas por los siguientes servidores públicos:

I. Al Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor competará el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones Y, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XIII, XIV, XIX Y XXXIII;

II. Al Jefe de Departamento de Verificación corresponderá el ejercicio de las atribuciones mencionadas en las fracciones IV, XI, XII, XIII, XIV y XXXIII;

III. Al Jefe del Departamento de Estudios Económicos y Organización de Consumidores competará el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones XVI, XVII, XVIII, XXIII, XXIV, XXV Y XXVI, y

IV. Al responsable o encargado administrativo corresponderá el ejercicio de las atribuciones previstas en las fracciones XXVIII, XXIX, XXX Y XXXII.

**DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACION.** Son atribuciones de esta Dirección General:

I. Proponer y aplicar los lineamientos que deberán observar las Delegaciones para establecer los mecanismos de orientación, consulta y asesoría jurídica a los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones;

II. Proponer y aplicar los criterios para la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios, calificación de actas, notificación e imposición de sanciones y medidas de apremio, que realicen las Delegaciones en los procedimientos conciliatorios:

III. Concertar acuerdos con proveedores y sus organizaciones con el propósito de solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores:

IV. Elaborar, en coordinación con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, manuales y guías técnicas para el desarrollo de los procedimientos que queden dentro de su competencia;

V. Procurar la solución de las diferencias entre los consumidores y proveedores conforme al procedimiento conciliatorio establecido en la sección segunda del capítulo XIII de la Ley;

VI. Proponer y aplicar los criterios para la aprobación de los convenios conciliatorios que celebren las partes y para vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en éstos, y

VII. Proponer los lineamientos para la aplicación de los medios de apremio por incumplimiento a los convenios conciliatorios celebrados ante la Procuraduría.

Dirección General de Arbitraje y Resoluciones. Son atribuciones de esta Dirección General:

I. Definir y proponer los criterios para la formalización, en las Delegaciones, de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores, y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de los laudos;

II. Definir y proponer los lineamientos para la substanciación y resolución en las Delegaciones de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral;

III. Definir y proponer los criterios y lineamientos para la substanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley que se ventilen en las Delegaciones;

IV. Emitir los lineamientos para el uso de medios de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones, en los procedimientos por infracciones a la Ley.

V. Conocer y resolver los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley, y

VI. Imponer sanciones por incumplimientos a laudos arbitrales, de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la Ley.

**Dirección General de Organización de Consumidores.** Son atribuciones de esta Dirección:

I. Planear y formular programas nacionales y proyectos especiales de organización y capacitación de consumidores;

II. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores y proporcionarles capacitación y asesoría;

III. Proponer la concertación, coordinación y colaboración de acciones con dependencias y entidades del sector público y organismos sociales y privados, para promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores, y

IV. Definir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de compras en común.

**Dirección General de Verificación y Vigilancia.** Esta Dirección General tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer y aplicar los lineamientos para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que realicen las Delegaciones en los términos de la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Reglamento de Distribución de Gas Licuado de Petróleo, este Estatuto y las demás disposiciones jurídicas aplicables;

II. Proponer y aplicar las políticas y lineamientos para ejercer las tareas de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría conforme a las fracciones I y II del artículo 11 del Reglamento;

III. Suscribir todo tipo de resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los

trámites conducentes a su substanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;

IV. Definir y aplicar los criterios para la imposición y notificación de sanciones que realicen las Delegaciones, de acuerdo con lo que establece la Ley, que sean resultado de las funciones de verificación y vigilancia señaladas en la fracción Y de este artículo;

V. Definir lineamientos para la correcta actuación de los verificadores de las Delegaciones durante las visitas de verificación que efectúen, así como el levantamiento y la calificación de las actas que se deriven de las visitas;

VI. Establecer los programas de verificación regionales y por rama de actividad económica que deban llevar a cabo las Delegaciones, y definir los lineamientos para el diseño e instrumentación de los programas especiales de verificación que realicen las mismas, y

VII. Definir los criterios y lineamientos que deban aplicar las Delegaciones para evaluar el desempeño del personal que realice actividades de verificación y vigilancia.

**Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales.** Esta Dirección General contará con las siguientes atribuciones:

I. Coordinar la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervengan consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas;

II. Dirigir los estudios que permitan analizar las condiciones que imperan en el mercado de bienes y servicios de consumo básico, manteniendo un enlace directo con proveedores, cámaras y asociaciones cuya actividad implique la venta de bienes y la prestación de servicios;

III. Planear estudios, investigaciones y encuestas de campo relativos a la distribución, comercialización y consumo final de bienes y servicios básicos;

IV. Proponer con base en los estudios realizados, la orientación de los programas de verificación y vigilancia;

V. Elaborar proyectos de excitativas que permitan evitar prácticas comerciales lesivas a los intereses del consumidor, y someterlas a la consideración de su superior jerárquico, y

VI. Organizar y evaluar los bancos de información necesarios para el desarrollo de los estudios, investigaciones y encuestas propuestas, manteniendo actualizada la estadística correspondiente a verificación, precios, servicios y otras acciones relacionadas con los estudios.

Las atribuciones de la Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales deberán ser ejercidas en relación con la competencia de la Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia;

Dirección General Jurídica Consultiva. Son atribuciones de esta Dirección General:

I. Atender y resolver las consultas jurídicas que le presenten las Delegaciones y demás unidades administrativas de la Procuraduría y aquellas que, sobre los asuntos de la competencia de ésta, le sean planteadas por terceros:

II. Formular y revisar los proyectos de iniciativas de leyes y de reglamentos, decretos, acuerdos, condiciones generales de trabajo y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Procuraduría;

III. Proponer criterios normativos a las unidades administrativas de la Procuraduría, con base en los emitidos por las autoridades judiciales y administrativas competentes;

IV. Establecer los criterios jurídicos a que deben sujetarse los convenios y contratos en que sea parte la Procuraduría y, en su caso, formularlos o dictaminar los que elaboren las demás unidades de la institución;

V. Establecer los criterios técnicos y lineamientos para acreditar la personalidad o legitimación de las partes, en los procedimientos que se desarrollan ante la institución, y determinar los requisitos jurídicos que deben satisfacer los formatos, actas y demás documentos de uso habitual en la Procuraduría, y

VI. Analizar y, en su caso, aprobar los proyectos de contratos de adhesión que presenten los proveedores, e inscribirlos en el Registro Público de Contratos de Adhesión.

Dirección General de lo Contencioso y de Recursos. Son atribuciones de esta Dirección General:

I. Representar legalmente a la Procuraduría y al Procurador en todos aquellos litigios en los que sean parte en ejercicio de sus atribuciones;

II. Intervenir en los procedimientos judiciales, laborales y contencioso administrativos en los que la Procuraduría sea parte;

III. Ejercer las acciones judiciales y contenciosas que corresponden a las unidades administrativas de la Procuraduría;

IV. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades

competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y que afectan los intereses de los consumidores;

V. Intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración y de la Contraloría Interna, en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades de la Procuraduría y servidores públicos de la misma, y establecer los lineamientos para el levantamiento de actas administrativas y las constancias de hechos referentes al personal;

VI. Atender y sustanciar los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones dictadas por servidores públicos de las unidades centrales de la Procuraduría en aplicaciones de la Ley, y elaborar los proyectos de las resoluciones que deban recaer a los recursos interpuestos;

VII. Proponer los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión, y

VIII. Ejercer, ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la Ley.

**Dirección General de Coordinación de Delegaciones. Son atribuciones de esta Dirección General:**

I. Establecer los criterios y lineamientos que regulen la operación interna de las Delegaciones de la Procuraduría;

II. Supervisar, evaluar y controlar el funcionamiento interno de las Delegaciones de la Procuraduría;

III. Coordinar a las Delegaciones en el desarrollo de programas y campañas a nivel nacional o regional;

IV. Fijar los criterios, de acuerdo con las políticas que determine el Procurador, para que las Delegaciones concierten y coordinen acciones con otras representaciones de dependencias y entidades federales localizadas dentro de su circunscripción, con gobiernos estatales y municipales y con organismos privados y sociales;

V. Fijar los criterios y lineamientos para unificar la información que generen las Delegaciones;

VI. Integrar la información remitida por las Delegaciones, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades centrales según su ámbito de competencia;

VII. Supervisar que en las Delegaciones se cumpla con los lineamientos y normatividad fijados por la Coordinación General de Administración, para la administración y el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a las mismas;

VIII. Asistir y apoyar a las Delegaciones en sus relaciones con las unidades centrales de la Procuraduría, y

IX. Servir de enlace entre las unidades centrales de la Procuraduría y las Delegaciones, para la aplicación de políticas, estrategias y procedimientos que dicten las primeras para el buen funcionamiento de las Delegaciones, independientemente de la comunicación directa que puedan establecer los Subprocuradores y los Coordinadores Generales en ejercicio de las atribuciones establecidas en este Estatuto.

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. Son atribuciones de esta Dirección General:

I. Establecer los criterios y lineamientos para la administración de los recursos financieros de la Procuraduría;

II. Coordinar, integrar y difundir el anteproyecto del presupuesto anual de la Procuraduría y llevar a cabo las acciones necesarias para su aprobación, asignación y, en su caso, modificación;

III. Integrar y consolidar la estructura programático-presupuestal de la Procuraduría, y asignar a las unidades centrales de la institución, así como a cada una de las Delegaciones, el presupuesto que les corresponda, conforme a sus atribuciones, programas de trabajo y actividades;

IV. Efectuar el pago de las erogaciones con cargo al presupuesto aprobado, así como vigilar su ejercicio y consolidar la contabilidad de la Procuraduría;

V. Operar el sistema de contabilidad general de la Procuraduría y emitir los estados financieros, demás informes y documentos en la materia;

VI. Dirigir el diseño e instrumentación de los programas y acciones de modernización y simplificación administrativa de la Procuraduría, y formular los estudios pendientes a la elevación de la calidad de sus servicios, así como para la optimización de las estructuras, procedimientos y recursos;

VII. Coordinar la elaboración y mantener actualizado el Manuel General de Organización de la Procuraduría, así como dictaminar y difundir las estructuras orgánicas, registrar y difundir los manuales específicos de organización por unidad, los manuales de procedimientos, los manuales de servicios al público y las guías técnicas, y asesorar en materia de organización y de procedimientos a las unidades centrales y a las Delegaciones;

VIII. Establecer la normatividad para el diseño y desarrollo de los sistemas informáticos que la Procuraduría requiera para realizar sus funciones,

así como para la adquisición y asignación de equipo y utilización de sistemas y paquetería;

IX. Realizar estudios técnicos y de actualización para el mejoramiento y modernización de los sistemas y equipo de cómputo de la Procuraduría, y asesorar y orientar a las Delegaciones en su uso y aprovechamiento;

X. Formalizar los convenios y contratos en los que la Procuraduría sea parte, así como los demás documentos que impliquen actos de administración y afecten su presupuesto, conforme a los lineamientos que fije el Procurador, y

XI. Coordinar, dirigir e integrar los informes de carácter programático, presupuestal, contable, financiero y administrativo, y todos aquellos que sean requeridos por el Procurador.

Dirección General de Recursos Humanos y Materiales. Son atribuciones de esta Dirección General:

I. Aplicar las disposiciones jurídicas y normas administrativas en materia de planeación, aprovechamiento y control de los recursos humanos y materiales de la Procuraduría;

II. Expedir lineamientos y criterios para la administración de los recursos humanos y materiales con que cuenten las Delegaciones de la Procuraduría;

III. Realizar las funciones de reclutamiento, selección, ingreso, movimientos, pago de remuneraciones y tramitación de baja de los servidores públicos de la Procuraduría;

IV. Realizar la capacitación del personal de la Procuraduría, administrar el otorgamiento de prestaciones a los trabajadores y dirigir las actividades sociales, culturales y deportivas organizadas en beneficio del personal;

V. Aplicar y vigilar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo de la Procuraduría, y de los demás instrumentos normativos internos a través de los cuales se regulan las relaciones de la Procuraduría con sus trabajadores;

VI. Realizar y controlar las adquisiciones de los bienes de la Procuraduría y aplicar los sistemas de inventarios y almacenes de la institución;

VII. Llevar a cabo la conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la Procuraduría;

VIII. Intervenir en la contratación de los diversos servicios externos necesarios para el funcionamiento y la operación de la Procuraduría y proporcionar al resto de las unidades de la institución los servicios de correspondencia y archivo;

IX. Elaborar el programa Interno de Protección Civil y vigilar el cumplimiento de las metas y programas establecidos de conformidad con lo dispuesto en el Programa Nacional diseñado por la Secretaría de Gobernación, y

X. Formular y operar el Sistema Interno de Administración de Documentos, conforme a las disposiciones fijadas por el Archivo General de la Nación, dependiente de la Secretaría de Gobernación.

**Coordinación de Investigación.** Son atribuciones de esta Coordinación:

I. Diseñar, instrumentar y supervisar la realización de investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las características y cualidades de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado;



II. Coordinar y practicar investigaciones socio económicas y de mercado con objeto de evaluar la oferta de bienes y servicios, así como la composición de la demanda y la conducta de los diferentes sectores de la población;

III. Proponer y llevar a cabo investigaciones para analizar nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IV. Proponer lineamientos de normalización y metrología mediante la realización de investigaciones y dictámenes de carácter técnico;

V. Promover la participación de proveedores en la realización y financiamiento de pruebas de calidad e investigaciones específicas;

VI. Establecer los lineamientos para que la Delegaciones realicen investigaciones sobre la calidad de los productos a nivel regional; y

VII. Proponer mecanismos de cooperación con otras dependencias y organismo público, privados y sociales que realicen investigaciones sobre bienes y servicios a nivel nacional e internacional.

Coordinación de Publicaciones. son atribuciones de esta Coordinación:

I. Coordinar e instrumentar el programa de publicaciones de la Procuraduría;

II. Establecer los mecanismos de financiamiento de los proyectos editoriales de la institución, con objeto de producir materiales competitivos en el mercado y de utilidad para la población;

III. Emitir los lineamientos para la elaboración de las publicaciones en la Delegaciones;

IV. Coordinar la realización de proyectos editoriales específicos, en los que participen los sectores productivos del país;

V. Diseñar y coordinar la realización de los materiales impresos de los programas específicos que lleve a cabo la institución;

VI. Fijar los criterios y lineamientos de distribución y comercialización de las publicaciones de la Procuraduría, y

VII. Establecer convenios de intercambio de información con publicaciones especializadas en materia de consumo.

Coordinación de Radio y Televisión. Son atribuciones de esta Coordinación:

I. Diseñar, dirigir y supervisar y, en su caso, realizar la programación y la producción de los materiales audiovisuales de la Procuraduría, así como establecer sus formas de difusión;

II. Realizar análisis de contenido de la publicación y, en su caso, remitirle al Coordinador General las consideraciones y pruebas relacionadas con posibles violaciones a la Ley;

III. Promover la celebración de convenios con dependencias y entidades públicas y organismos privados para la realización y difusión de programas de radio y televisión sobre relaciones de consumo;

IV. Coordinar la utilización de tiempos oficiales en radio y televisión y proyectar los mensajes y programas informativos y de orientación de la Procuraduría, y

V. Promover, en colaboración con los sectores productivos, la realización de materiales audiovisuales en los que se destaque la calidad y competitividad de los productos nacionales.

Coordinación de Educación para el Consumo. Son atribuciones de esta Coordinación:

I. Coordinar, realizar, evaluar y proponer los lineamientos de los proyectos de carácter educativo destinados a orientar y modificar hábitos y prácticas de consumo, y conformar una nueva cultura del consumo;

II. Promover convenios de intercambio y participación con los sectores público, privado y social para la realización de programas educativos;

III. Elaborar los materiales y contenidos a utilizarse en los programas educativos de la Procuraduría;

IV. Diseñar y coordinar la capacitación de los promotores que lleven a cabo los programas de educación para el consumo;

V. Supervisar y controlar los programas educativos de las Delegaciones;

VI. Promover la participación de la Procuraduría en cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros, en materia de consumo;

VII. Proponer la realización de programas de radio y televisión, publicaciones e investigaciones específicas, conforme a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora, y

VIII. Apoyar y dar seguimiento a peticiones de organismos internacionales y dependencias afines de otros países, en materia de educación para el consumo, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

### Unidad de Programas del Sector Social.

I. Coordinar las relaciones ente la Procuraduría y las instancias y organizaciones del sector social;

II. 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;

III. Auxiliar al procurador en sus relaciones institucionales con organizaciones del sector social;

IV. Ordenar o realizar los estudios necesarios para conocer las opiniones de los consumidores respecto de las diversas disposiciones jurídicas que regulan la protección al consumidor y hacerlas de conocimiento del Procurador, y

V. Las demás que le encomiende el Procurador.

### Contraloría Interna. Son atribuciones de la Contraloría Interna:

I. Organizar, instrumentar y coordinar el Sistema Integrado de Control y Evaluación de la Procuraduría, e informar de sus resultados al Procurador, a la Secretaría de la Contraloría General de la Federación y, en su caso, a los demás servidores públicos superiores de la institución;

II. Vigilar y comprobar, mediante los programas de auditoría establecidos por la Secretaría de la contraloría General de la Federación, el cumplimiento de las disposiciones y lineamientos de control y fiscalización emitidos por las autoridades competentes, y poner a consideración del Procurador las observaciones y recomendaciones que resulten, así como, en su caso, el seguimiento para su cumplimentación;

III. Supervisar la aplicación en las diferentes áreas de la Procuraduría, de las disposiciones jurídicas y normas en materia de administración y aprovechamiento de los recursos financieros, humanos y materiales y formular las recomendaciones procedentes;

IV. Diseñar y aplicar conjuntamente con las unidades administrativas de la Procuraduría, los mecanismos e instrumentos de autoevaluación que deban adoptar;

V. Evaluar el cumplimiento, por parte de las áreas de la Procuraduría, de los objetivos y metas comprendidos en los programas de trabajo y operativos de la institución y, en su caso, formular las correspondientes recomendaciones;

VI. Recibir, investigar y atender las quejas y denuncias que se presenten en contra de servidores públicos de la Procuraduría y, en su caso, iniciar los procedimientos de fincamiento de responsabilidad administrativa, así como hacer del conocimiento de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos los hechos que presuntamente constituyen delitos;

VII. Proporcionar a la Secretaría de la Contraloría General de la Federación la información y reportes que deban serle entregados, de conformidad con la normatividad aplicable, y

VIII. Las señaladas en el artículo 15 del Reglamento.

Unidad de Comunicación Social. Son atribuciones de esta Unidad:

I. Formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría;

II. Conducir e instrumentar, de conformidad con los lineamientos que fije el Procurador, las relaciones de la institución con los medios de comunicación social;

III. Elaborar los boletines, materiales audiovisuales y gráficos y demás elementos informativos que requiera la opinión pública sobre los programas y acciones de la Procuraduría y darlos a conocer a los medios de comunicación;

IV. 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;

V. Divulgar la información referente a la Procuraduría y aquella que sea de interés para la misma entre los servidores públicos y las unidades administrativas de la institución;

VI. Proponer los criterios conforme a los cuales deberán regirse las relaciones de las Delegaciones con los medios de comunicación social, y

VII. Las señaladas en el artículo 15 del Reglamento.

#### 1.4 FACULTADES DE LA PROCURADURIA COMO AMIGABLE COMPONEDOR.

Es necesario antes de iniciar con este tema, aclarar que la Procuraduría Federal del Consumidor, actúa generalmente como parte conciliadora, autoridad y árbitro, dependiendo del estado en que se encuentre la queja.

Realiza funciones de amigable componedor en el procedimiento conciliatorio, es decir cuando trata de avenir a las partes a solucionar el conflicto mediante un arreglo en el que ambas partes convengan en sus pretensiones.

Actúa como autoridad en cuando impone sanciones por la falta de cumplimiento a los requerimientos que con base a la Ley y otras disposiciones legales, formule a los proveedores de bienes y servicios; así mismo, al momento de pronunciar resoluciones administrativas sancionando por las violaciones cometidas a las disposiciones legales de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya sea con multa, clausura temporal o bien, arresto administrativo.

Como arbitro actúa, en aquellos casos en las que las partes acuerdan someterse voluntariamente a ella, para poner a consideración el conflicto de intereses, solicitando dicte un dirima la controversia, ya sea en amigable composición o en juicio arbitral en estricto derecho.

Las facultades que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor como amigable componedor, son las siguientes;

A) Recibir los informes por escrito de los proveedores con relación a los hechos materia de las reclamaciones, en término fijado por la ley. Si en el informe el proveedor se compromete a cumplir con sus obligaciones, previa vigilancia del cumplimiento, se archivará la reclamación.

B) De no haber quedado satisfecha la queja del consumidor, conforme al informe rendido por el proveedor, se cita a las partes, con el objeto de llevar a cabo la Audiencia de Conciliación en la cual se propone a las partes diversas formas de solucionar su conflicto, buscando la mayor equidad entre las partes.

C) Una vez satisfecha la queja, en el supuesto de haberse impuesto alguna multa al proveedor, por equidad se le reduce o condona la misma, girando oficio a la autoridad que corresponda para su conocimiento.

## 1.5 FACULTADES DE LA PROCURADURIA COMO ARBITRO.

A continuación, analizaremos las facultades de la Institución como Arbitro, en la forma siguiente:

A) Conocer de todos aquellos asuntos que sean sometidos a su consideración, los cuales podrán ser analizados por la Dirección de Conciliación, de Arrendamiento Inmobiliario y de las Delegaciones Metropolitanas.

B) Dentro de las funciones que realiza la Dirección de Arbitraje, es la de substanciar los juicios a que se refiere la ley, siendo estos los de amigable composición y el de estricto derecho, los cuales serán tratados más adelante.

C) Allegarse de todos los elementos de prueba que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido al arbitraje.

D) Resolver en la misma audiencia, de las excepciones planteadas por las partes de litispendencia, falta de personalidad y conexidad de la causa.

E) Emitir un laudo que ponga fin a la reclamación ya sea condenatorio o absolutorio.

F) Imponer los medios de apremio necesarios para el cumplimiento de sus requerimientos.

G) Desechar de plano los incidentes que tiendan a interrumpir la audiencia, así como las promociones que tiendan a retardar el procedimiento.

H) Dictar los proveídos necesarios a fin de regularizar el procedimiento cuando se detecta una anomalía.

FALLA DE ORIGEN

Las facultades antes enunciadas, son las que con mayor frecuencia se presentan dentro del procedimiento arbitral incluyendo algunas de las funciones tratadas en el punto anterior; como lo es la de reducir o condonar las sanciones que dentro del procedimiento arbitral se impusieron como medidas de apremio.

No siempre los procedimientos arbitrales concluyen con la emisión de un laudo; puesto que en cualquier etapa del procedimiento las partes pueden llegar al arreglo de celebrar convenio, que ponga fin a la controversia, en estos casos la Procuraduría con las atribuciones de las que se encuentra provista, sancionará dicho convenio.

## 1.6 FACULTADES DE LA PROCURADURIA COMO AUTORIDAD.

Dentro de las facultades de la Procuraduría Federal del Consumidor, una de las más importantes es la de ser Autoridad, como lo define el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues el mismo establece "La Procuraduría Federal del Consumidor 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 e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad Jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto."

No obstante lo anterior, existen otros preceptos en el mismo cuerpo legal, que facultan a la Procuraduría para ejercer como una autoridad, mismos que se analizarán brevemente.

A) Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, la información necesaria que les sea requerida para substanciar los procedimientos a que se refiere la ley de la materia, en un término no mayor de 15 días. (Art. 13 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

B) Para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, la Procuraduría puede imponer las siguientes sanciones:

I.- Multa por el equivalente de una hasta 800 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

II.- En casos particular mente grave la Procuraduría podrá sancionar con clausura del establecimiento hasta por 15 días.

III.- En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126, 127 y 128; y proceder a la clausura del establecimiento hasta por 30 días, en el caso de las infracciones a que se refiere el artículo 128 e inclusive arresto administrativo hasta por 36 horas.

IV.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7o, 13, 17, 32, 33, 34, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 58, 59, 61, 62, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 75, 78, 79, 81, 82, 86, 87, 91, 93 y 95 serán sancionadas con multa por el equivalente de una y hasta 1,500 veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

V.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 8o, 10, 12, 60, 63, 65, 74, 80 y 121 serán sancionadas con multa por el equivalente de una y hasta 2,500 veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

## CAPITULO II.

### PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Con las reformas realizadas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, el procedimiento conciliatorio que lleva a cabo la Procuraduría sufrió algunas variaciones, con la finalidad de darle mayores facultades a la Institución dándole mayor agilidad a dicho procedimiento.

Estas reformas y adiciones a la ley en comento no solo fueron sobre el procedimiento conciliatorio, como lo señalamos en el capítulo anterior, pues también se dotó a la Procuraduría de facultades para conocer de casos de arrendamiento de casa-habitación; los cuales se conocerán a través de un procedimiento conciliatorio análogo al que tradicionalmente se realizaba; de igual forma, se establece la facultad para sancionar administrativamente por las violaciones cometidas a las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor así como otras que serán tema de estudio en los capítulos subsecuentes.

#### 2.1 NATURALEZA JURIDICA DE LA CONCILIACION.

Se hace necesario para determinar la naturaleza jurídica de la conciliación, referimos al concepto que de la misma, nos dan diversos autores:

El término conciliar significa, "... concertar, poner de acuerdo a los que están opuestos entre sí..."<sup>1</sup>

Rafael de Pina Vara, señala que la conciliación es "... Acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya invocado..."<sup>2</sup>

Lo propio de la conciliación es que se evita un pleito futuro o se termina uno presente por avenencia de las partes, por su mutuo acuerdo y sin necesitar de la intervención jurisdiccional del conciliador.

Concluyendo, de los anteriores conceptos, podemos decir que conciliación, es el acuerdo entre dos partes respecto de un derecho, con la finalidad de concluir un pleito presente o bien, evitar uno futuro.

El maestro Gómez Lara, indica que, si el litigio se resuelve con la conciliación, estaríamos frente a una figura autocompositiva; y en caso de no resolverse, tendríamos una conciliación frustrada y no un equivalente jurisdiccional.

Compartimos el criterio sostenido por dicho autor, pues considero que el procedimiento de conciliación que lleva a cabo en la Procuraduría constituye un excluyente de la Jurisdicción pues se busca la solución al conflicto, mediante un procedimiento ágil y gratuito, evitando con ello un proceso.

Así mismo, se busca el conocimiento de fondo de la controversia, a efecto de que las partes encuentren una solución a su conflicto no de manera pasajera, sino permanente; y todo se va a lograr con la conjunción de todos aquéllos elementos que el conciliador pueda allegarse.

Con lo anterior, confirmamos que la conciliación busca evitar que las partes promuevan un proceso jurisdiccional.

<sup>2</sup>-PINA VARA RAFAEL, DE "DICCIONARIO DE DERECHO" Ed. Porrúa, S. A. 9ª. Edición. México, 1980, Pág. 168

## CASOS EN QUE PROCEDE LA CONCILIACION.

Al igual que en el arbitraje, existen limitaciones respecto de los casos que pueden ser sometidos a este procedimiento, pues la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece también restricciones respecto de aquellos casos que pueden ser sometidos al conocimiento de la Institución.

La regla general es que, la Procuraduría puede conocer de todos aquellos casos que son sometidos a su consideración, con excepción de los que la misma ley prevé en el artículo 5o. los cuales enunciaremos enseguida:

A) Los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo.

B) Los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia estén a cargo de Comisiones Nacionales Bancarias, de valores ó de seguros o fianzas.

C) Los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.

No obstante la excepción señalada en el inciso B), existe una tesis que permite que la Procuraduría conozca de asuntos aún y cuando se trate de Instituciones de crédito; misma que a continuación se transcribe:

**"PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, TIENE FACULTAD FRENTE A UNA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO.-** Ni la interpretación sistemática de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ni la letra del artículo 21 de ese ordenamiento, permiten sostener que las instituciones de crédito estén fuera de los presupuestos de esa ley en sus relaciones como proveedores o consumidores, por tanto, si la quejosa vendió a plazo, así lo haya hecho como fiduciaria, ello no cambia la naturaleza

de la operación que es, lisa y llanamente, una compraventa a plazos, sin que exista una institución de crédito tercera, que conceda crédito para el pago, del inmueble, que es la situación prevista por el artículo 21 citado. No se trata de que la Procuraduría Federal del Consumidor intervenga en la creación y funcionamiento de una institución de crédito, sino de intervenir en la relación entre proveedor y consumidor, nacida de un contrato de compraventa en que es parte una institución de crédito, para lo cual si tiene facultades."

Segundo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, Amparo en revisión 265/79. Banco del Atlántico, S.A., 2 de Agosto de 1979. Ponente: Manuel Castro Reyes. Semanario Judicial de la Federación, Séptima Época, vols. 127-132 pág. 124

Con la tesis anterior y como ya se ha señalado, la función conciliatoria de la Institución pretende evitar que las partes en conflicto tengan que recurrir a un proceso jurisdiccional para obtener la solución a su problema, ya que se dan circunstancias que le permiten conocer aún de los casos de excepción.

En la práctica, los casos que con mayor frecuencia se presentan son los de prestación de servicios profesionales y la Procuraduría conoce de ellos, en virtud de que se reúnen los elementos que prevé el artículo 4o. de la ley en comento en sus dos últimos párrafos, tal es el caso de los administradores o de los contadores, que realizan la gestión de trámites administrativos o judiciales en los que no únicamente prestan una asesoría, sino que existe el compromiso u obligación de entregar documentos como licencias de construcción, registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, números oficiales, etc.

No obstante lo antes considerado, existen severas críticas respecto al hecho de que la Institución conoce de un sin número de reclamaciones que no son de su competencia; pero ellas carecen de fundamento, toda vez que la Procuraduría no puede actuar fuera del marco legal que la propia ley le establece; y más aún, como ya hemos visto, cuenta con el apoyo de algunas tesis dictadas por la Corte, que la facultan para conocer de determinados casos aún y cuando la ley lo prohíba.

## 2.2 REGLAS DE LA CONCILIACION

Para estar en aptitud de exponer los pasos, a través de los cuales se realiza el procedimiento conciliatorio ante la Procuraduría Federal del Consumidor, es necesario referirnos a las partes que en él intervienen y que son: Consumidor, Proveedor y Conciliador.

El artículo 2o. de la ley en estudio, señala:

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

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

En el artículo 3o. de la ley anterior, se daba una definición más amplia de consumidor, que comprendía tanto al consumidor final como al intermedio.

II. En la fracción segunda del propio artículo se considera proveedor, a la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

III. Respecto de la persona del conciliador, observamos que significa, de acuerdo al Diccionario enciclopédico Salvat.

"De latín conciliador. Propenso a conciliar o a condescender."

Por tanto el conciliador será aquella persona que conociendo de la controversia buscará poner de acuerdo a las partes, de conformidad con los elementos que las mismas aporten.

Ahora bien, pasando al procedimiento de conciliación en concreto, debemos decir que las reglas para que éste se lleve a cabo están reguladas en el capítulo XIII de la ley de la materia; dicho procedimiento lo dividiremos por etapas, para efectos didácticos.

1a. Etapa. La Institución recibe por escrito, oral o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo con los siguientes requisitos:

I). Señalar nombre y domicilio del reclamante;

II). Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos; y

III). Señalar nombre y domicilio del proveedor, que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o en su defecto el que proporcione el reclamante. Si los reclamantes carecen de documentos base de su acción, se ordena diligencia de verificación en el domicilio del proveedor, a efecto de que pueda acreditar la relación contractual y, en su caso resolver la reclamación; aún y cuando la finalidad que las visitas de inspección tienen, de acuerdo con la ley es distinta, en la práctica han dado resultados bastante favorables.

2a. Etapa. Se corre traslado de la reclamación a la parte proveedora. De acuerdo con la ley, a éste último se le requiere para que dentro del término de 5 días, rinda por escrito y por duplicado, un informe contestando los hechos de la reclamación y en su caso, si está dispuesto a satisfacer al consumidor señalado en la reclamación.

Cabe señalar que, para efectos prácticos la Institución cita a una comparecencia de rendición de informe a efecto de que personalmente se encuentren las partes y puedan, en su caso, llegar a un arreglo conciliatorio, o bien, el que en tiempo, puede allegarse de los elementos necesarios para obtener conciliación.

3a. Etapa. Si con el informe la reclamación no queda satisfecha, se citará a proveedor y consumidor a una sola audiencia de conciliación y se levantará un acta, sea cual fuere el resultado de esa audiencia; dichos resultados pueden ser:

a) Que las partes lleguen a un arreglo conciliatorio.

b) Que no haya asistido el reclamante; en este caso, se le tendrá por desistido de su reclamación, más sin embargo, la ley le concede un término de 10 días para justificar fehacientemente su inasistencia y en caso de que deje de hacerlo, no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

c) En caso de que el proveedor fuera el que no concurriera a la audiencia o no rinda el informe solicitado, debiendo relacionar éste con los hechos de la queja; la ley le impone una medida de apremio y se señala nueva fecha para una segunda dentro del plazo de 10 días, apercibiendo al mismo, que de no asistir se le impondrá una medida de apremio más eficaz y se le tendrá por presuntivamente cierto lo manifestado por el reclamante.

d) Solicitud de las partes de dejar a salvo sus derechos. En este caso, cuando ya se han presentado todos los elementos necesarios para la etapa conciliatoria, pero deciden pelear sus derechos en juicio, entonces a solicitud de las mismas en ese acto se dejarán a salvo sus derechos y dejará de conocer la Institución.

e) Las partes deciden someterse al arbitraje de la Procuraduría; en tal situación, cuando no hay conciliación, se exhorta a las partes para que designen arbitro, ya sea en juicio arbitral de estricto derecho o en amigable composición.

Con relación al procedimiento conciliatorio, que lleva a cabo la Procuraduría del Consumidor, tratándose de casos de arrendamiento de inmuebles en el D. F. se siguen los lineamientos ya explicados, pero sujetándose a las disposiciones del Código Civil vigente para el D. F., las

cuales fueron motivo de reformas que se publicaron el 21 de Julio de 1993 en el Diario Oficial de la Federación.

Es importante señalar que con dichas reformas, se crean en la Jurisdicción ordinaria, los Juzgados del Arrendamiento Inmobiliario, quienes de acuerdo con los artículos 959, 960, 961 y relativos del Código de Procedimientos Civiles, una vez contestada la demanda y, en su caso, la reconvención, el Juez señalara de inmediato fecha y hora para la celebración de una audiencia previa y de conciliación, dentro de los cinco días siguientes, en la que, una vez que las partes han planteado sus pretensiones, el conciliador propondrá alternativas de solución al litigio, procurando una amigable composición. En caso de obtener el acuerdo entre las partes, se celebra el convenio respectivo, que reuniendo los requisitos de ley, será aprobado por el Juez y tendrá fuerza de cosa juzgada, terminando con ello el juicio.

No obstante lo anterior, no sólo en dicha audiencia se puede realizar convenio, ya que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 del Código Procesal en cita, en todo tiempo, salvo los casos en que no lo permita la ley, se podrá exhortar a las partes para tener voluntariamente un avenimiento y poner fin al litigio.

### 2.3 EL CONVENIO

En los casos en que, ante la Procuraduría las partes deciden terminar la controversia, celebran convenio, el cual, cuando es aprobado por ésta, tiene fuerza de cosa juzgada y, trae aparejada ejecución, es decir, se le confiere 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.

Esta calidad de cosa juzgada, que otorga la Procuraduría a los convenios aprobados, según el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es la mayor firmeza jurídica que se les puede conferir, siendo congruente con la procuración de la seguridad jurídica, en las relaciones entre proveedores y consumidores.

## 2.4 EJECUCIÓN DE CONVENIOS

Los convenios aprobados por la Procuraduría, al tener fuerza de cosa juzgada y traer aparejada ejecución, les da un carácter tanto de títulos ejecutorios, como de títulos ejecutivos, ya que, son documentos idóneos para provocar el procedimiento de ejecución procesal inmediata, que en nuestro derecho, se denomina "vía de apremio".

El artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, les confiere a los convenios celebrados ante la Procuraduría, el carácter de títulos ejecutivos, ya que permiten iniciar un juicio ejecutivo, cuando contiene un crédito cierto, líquido y exigible, o bien puede elegir la vía de apremio.

No es necesario que el Código de Comercio, ni los diversos Códigos Procesales Civiles locales, tengan que repetir lo que ya dice el artículo 110, para que los Tribunales competentes admitan la vía de apremio o el juicio ejecutivo, ya que, el primer párrafo de dicho artículo sirve como fundamento legal, para que el juzgador admita el convenio para iniciar, tanto la vía de apremio ó el juicio ejecutivo.

Con lo anterior, podemos deducir que el convenio celebrado ante la Procuraduría, no es una transacción fuera de juicio carente de fuerza ejecutiva, sino que se trata de un verdadero convenio susceptible de ejecución en la vía de apremio, pues el artículo 500 segundo párrafo del Código Procesal Civil para el D. F. no dispone que para la aplicación de la vía de apremio en la ejecución de

un convenio de tal naturaleza, este deba estar previamente aprobado por autoridad jurisdiccional sino que por el contrario, conforme a dicho precepto le es aplicable al aludido convenio la misma disposición legal que aquellos celebrados ante autoridad jurisdiccional o bien tratándose de la ejecución de una sentencia.

## 2.5 PROCEDIMIENTO EN CASO DE NO CONVENIR EN LOS INTERESES DE LAS PARTES.

En las etapas del procedimiento conciliatorio, uno de los resultados de la audiencia que al efecto se celebre, es el de que las partes no efectúen acuerdo conciliatorio o convenio.

Dado éste supuesto, la Procuraduría exhortará a los contendientes para que la designen como árbitro, que ponga fin a la reclamación.

En caso de no ser posible esto, y tomando en consideración la reclamación, y la contestación a la misma, de las que se infieran hechos constitutivos de delito o la posible violación a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Institución de acuerdo con las atribuciones conferidas, deberá en el primer caso, hacerlo del conocimiento del Ministerio Público, o bien de las autoridades competentes.

Tratándose de violación a las disposiciones de la ley, el artículo 123 dispone que la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si existe o no, violación a los preceptos de la ley de la materia: dicha determinación toma el nombre de resolución administrativa.

Los supuestos para que la Institución proceda a realizar este análisis, son los siguientes:

A) Que las partes no lleguen a un acuerdo conciliatorio.

B) Que el proveedor no asista a la audiencia, habiendo sido legalmente notificado.

C) No exista consenso para el procedimiento arbitral.

En dicha audiencia, se concederá a las partes un término de 10 días hábiles, a efecto de que se ofrezcan pruebas y 2 días hábiles para formular alegatos.

Una vez ofrecidas, admitidas y desahogadas las pruebas, la Procuraduría debe emitir su resolución administrativa dentro de los quince días siguientes, en la que determinará si se cometió o no la infracción, es decir, sancionando o absolviendo.

Cabe advertir que los plazos previstos en el artículo 123, cuando las infracciones a la ley se refieren a alimentos básicos, sujetos a precios máximos, se reducen a sólo 24 horas.

Hasta aquí llega el conocimiento por parte de la Procuraduría, de los hechos motivo de la reclamación.

La propia ley, en los numerales 126, 127, 128 y 129, establece cuales son las sanciones que podrán imponerse en resolución administrativa por infracciones a la ley, los cuales pueden ser:

- 1.- Multa de 1 a 800 veces el salario mínimo general vigente en el D. F.
- 2.- Multa de 1 a 1500 veces el equivalente al salario mínimo general vigente en el D. F.
- 3.- Multa de 1 a 2500 veces el equivalente al salario mínimo general vigente en el D. F.
- 4.- Clausura temporal hasta por 15 días.
- 5.- Multa hasta por el doble de las cantidades antes señaladas y clausura del establecimiento hasta por 30 días.
- 6.- Arresto administrativo hasta por 36 horas.

Para efecto de determinar la sanción que corresponda, la Procuraduría deberá considerar:

- a) El carácter intencional de la sanción u omisión, constitutiva de la infracción.
- b) Las condiciones económicas del infractor.
- c) La gravedad de la infracción.
- d) Si se trata de reincidencia.
- e) El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.

Situaciones que constituyen la motivación de los actos de autoridad, que se encuentran consagrados en la Carta Magna, resoluciones que deberán estar fundamentadas y motivadas, al igual que cualquier acuerdo o requerimiento de la Institución, para no contravenir lo dispuesto en los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

## 2.6 RECURSOS

Usualmente, suelen tomarse como expresiones sinónimas a los conceptos de recursos y medios de impugnación. Pero, la doctrina considera que los recursos sólo son una especie de los medios de impugnación, que viene a ser el género.

Según Ovalle Favela, los recursos se caracterizan por ser medios de impugnación que se plantean y se resuelven dentro del mismo proceso. <sup>3</sup>

Esta afirmación se confirma con los conceptos que a continuación se expresan:

El maestro Gómez Lara, señala:

"El recurso, técnicamente es un medio de impugnación intraprocesal, en el sentido que vive y se da dentro del seno del mismo proceso, ya sea como un reexamen parcial de ciertas cuestiones, o como una segunda instancia del mismo proceso..." <sup>4</sup>

<sup>3</sup>-PALLARES EDUARDO "DICCIONARIO DE DERECHO PROCESAL CIVIL" Ed. Porrúa, S.A. México 1996.

<sup>4</sup>-GÓMEZ LARA CIPRIANO "DERECHO PROCESAL CIVIL" Ed. Harla, México 1997. Pág. 327

Eduardo Pallares, expresa:

"...Los recursos son los medios de impugnación que otorga la ley a las partes y a los terceros, para que obtengan mediante ellos, la revocación o modificación de una resolución judicial, sea ésta auto o decreto..." ;

De los conceptos antes enunciados, podemos concluir que:

Recurso, es el medio de impugnación establecido por la ley, a efecto de que las partes y los terceros, obtengan la revocación, modificación o nulificación de actos administrativos o judiciales, los cuales causen algún agravio.

Eduardo Pallares, nos señala que los recursos sólo proceden cuando quien los hace valer sufre un agravio, por la sentencia o resolución que se impugna.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, prevé el recurso, que las personas afectadas podrán hacer valer, por las resoluciones dictadas con fundamento en esa ley y demás disposiciones derivadas de ella.

El recurso que mencionamos, es el de revisión, el cual se regula por los artículos 135 al 141 de la citada ley.

Este recurso, se rige por las siguientes consideraciones:

1.- Deberá presentarse por escrito.

2.- En un plazo de 15 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución recurrida.

3.- Se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución.

4.- Será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

De la lectura de éste último inciso, debe entenderse que no necesariamente, el superior inmediato jerárquico, de la autoridad que haya emitido la resolución impugnada, es el que deba resolver el recurso, sino aquél que señale expresamente el Procurador.

Como sucede con la mayor parte de los recursos administrativos verticales, la interposición del recurso de revisión, debe hacerse precisamente, ante la propia autoridad que emitió la resolución administrativa, por infracciones a la ley

El artículo 135 de la ley en comento, señala que el recurso de revisión procederá en contra de todas aquellas resoluciones dictadas, con fundamento en la Ley Federal de Protección al Consumidor y, las demás disposiciones derivadas de ella. Estas resoluciones constituyen actos de autoridad, en contra de las cuales, procede el amparo y no así, los laudos que emite la Procuraduría como árbitro.

De ser revocada o modificada la resolución, la persona afectada, ya conforme, proseguirá en su caso, con el procedimiento conciliatorio o arbitral que se lleve a cabo.

Pero, si la resolución que se impugna se confirma, el particular podrá optar por dejar las cosas en el estado en que se encontraban o bien, promover Juicio de Amparo en contra de dicha resolución.

En tal virtud es necesario que el recurso ordinario de revisión que prevé la Ley Federal de Protección al Consumidor, se agote antes de promover el juicio de amparo.

## 2.7 MEDIOS DE APREMIO.

Frecuentemente, los medios de apremio suelen confundirse con las correcciones disciplinarias; éstas últimas, tienen como objetivo el mantener el orden y respeto a las autoridades, en el desarrollo de las actuaciones judiciales y administrativas.

Eduardo Pallares dice "... el apremio es el acto judicial, por medio del cual, el juez constriñe u obliga a alguna de las partes, para que ejecute algo o se abstenga de hacerlo..." 6

Para Gómez Lara, el medio de apremio, "... es aquel tipo de providencia que, el Juez o el Tribunal están en posibilidad de dictar, para que otras diversas determinaciones dadas, por el propio Tribunal o por el propio Juez, se hagan cumplir..." 7

6-PALLARES EDUARDO. Op. Cit. Pág.

7-GOMEZ LARA CIPRIANO Op. Cit. Pág.

De lo expuesto, se concluye:

Medios de apremio son las disposiciones previstas por la ley, que facultan a la autoridad a obligar a personas, tanto físicas como morales, para hacer cumplir sus determinaciones.

Los medios de apremio, dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se encuentran previstos por el artículo 25, que a la letra dice:

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

I. Multa por el equivalente de una hasta doscientas veces el salario mínimo general vigente en el D. F. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que obedezca el mandato respectivo; y

II. El auxilio de la fuerza pública."

La imposición de los medios de apremio, tiene como objeto hacer cumplir coercitivamente la determinación de la Procuraduría Federal del Consumidor, es decir, obtener la realización de la conducta requerida. No es cuestión de sancionar o de castigar el incumplimiento de la persona a la que se dirige la determinación, sino de hacer efectiva ésta. Por tal motivo, es diversa la regulación y las consecuencias de las sanciones, en las que si se busca castigar el incumplimiento a un deber impuesto por la ley o la infracción de ésta por un particular.

En ocasiones, la parte requerida, recurre en juicio de garantías, la multa impuesta como medio de apremio; pero al respecto tenemos el siguiente criterio de la Corte:

"Si el quejoso consintió el auto por el cual se le hizo el apercibimiento de que, en caso de desobediencia a una determinación Judicial, se le impondría una multa, y con posterioridad reclama una multa, y con posterioridad reclama en el amparo el auto por el cual le fue impuesta dicha multa, el juicio de garantías es improcedente, por que el acto reclamado fue la consecuencia necesaria y directa de la resolución que el quejoso consintió."

Para no incurrir en la violación a las garantías individuales, consagradas en los artículos 14 y 16 de la Carta Magna, los medios de apremio aún los impuestos por la Procuraduría del Consumidor, deben estar debidamente fundados y motivados.

## 2.8 SANCIONES.

La Real Academia Española de la Lengua, señala que Sanción es: pena, castigo y sancionar es aplicar sanciones.

De la definición anterior, podemos advertir que, las sanciones se aplican cuando se cometen infracciones a lo dispuesto por las leyes.

A este respecto, la Ley atribuye a la Procuraduría Federal del Consumidor, en el artículo 3o., competencia para imponer las sanciones previstas por dicha ley, superando con ello, la doble competencia que la ley anterior otorgaba, tanto a la Procuraduría como a la Secretaría del Comercio y Fomento Industrial, (hoy Secretaria de Economía) dificultando con ello la aplicación de las sanciones, motivando incertidumbre sobre los límites de competencia entre la Procuraduría y la Secretaría.

Con base en los artículos 127, 128 y 129 de la Ley respectiva, la Procuraduría sanciona en base al grado de gravedad de la infracción así como a su reincidencia, estableciendo las siguientes:

a) Multa que podrá ser equivalente entre 1 a 2500 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

b) En casos graves, la clausura del establecimiento hasta por quince días, tratándose de alimentos básicos sujetos a precios máximos.

c) Se podrán duplicar dichas cantidades en caso de reincidencia (cuando el mismo infractor incurra en una o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir de que se cometió la primera infracción) al igual que el plazo de la clausura e inclusive imponer un arresto administrativo hasta por 36 horas.

Algunas personas, han controvertido la constitucionalidad de estas disposiciones, en virtud de que en términos de lo dispuesto por 21 de la Carta Magna, únicamente regula las infracciones a los reglamentos gubernativos y de policía en los cuales solo se pueden imponer la multa y el arresto. Por lo que, al ser la Ley Federal de Protección al Consumidor, de carácter meramente administrativo, es por lo que sus sanciones no tienen por que limitarse a las previstas en el numeral citado.

Las sanciones por infracciones que imponga la Procuraduría, deben estar fundadas y motivadas, exponiendo las razones de hecho y derecho que justifique las mismas, analizando y valorando las pruebas con base en las cuales consideró aplicables al caso los preceptos legales invocados y con base en los criterios que la propia Ley señala para su individualización que son:

- a) Las actas levantadas por Autoridad
- b) Los datos comprobados que aporten las denuncias de los consumidores
- c) La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones.
- d) Cualquier otro elemento o circunstancia que aporte los elementos de convicción para aplicar la sanción

Así mismo, en la fundamentación y motivación deberá tomar en cuenta, de acuerdo a lo previsto por el artículo 132, el cual señala que, para determinar una sanción, además de estar prevista en la Ley y su Reglamento, se tomarán en cuenta las siguientes consideraciones:

- a).- la condición económica del infractor.
- b).- el carácter intencional de la infracción.
- c).- si se trata de reincidencia.
- d).- la gravedad de la infracción; y
- e) el perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.

## CAPITULO III

### CONSIGNACION EN PAGO

#### 3.1.- CONCEPTO

Como ya lo hemos abordado en los capítulos anteriores, dentro de las diversas atribuciones, que por Ley se han encomendado a la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentra la de intervenir con motivo de una queja, elaborada por el consumidor contra un proveedor, de manera conciliatoria y que, de acuerdo al procedimiento ante la misma, se llegue a una amigable composición, o en su defecto, si las partes así lo solicitaron, se llegue al arbitraje, independientemente de las facultades sancionadoras de la Procuraduría, por violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Cuando nos encontramos frente a un conflicto de intereses entre consumidor y proveedor, en la mayoría de los casos, estos suceden por incumplimiento a los convenios o contratos entre ambos, mismos que implican para ambos derechos que hacer valer y obligaciones por cumplir.

Ahora bien, y con la intención de analizar con mayor profundidad el objeto del presente trabajo de investigación, relativo a la consignación, primeramente debemos abordar en forma breve el tema de las obligaciones, para ubicarnos en el contexto de nuestro tópico a desarrollar.

La materia de las obligaciones se ha considerado, por los diversos doctrinarios, como una de las disciplinas de mayor trascendencia, en el ámbito de la rama civil del derecho.

En el derecho romano, se consideró a la obligación como: "Él vínculo jurídico que constriñe a una persona a pagar alguna cosa, según las leyes de la ciudad" <sup>1</sup>

El concepto anterior fue evolucionando, al grado de considerar, según Paulo, que "la esencia de la obligación, no consistía en cosa o servidumbre nuestra, sino en compeler a otro para darnos, hacernos o prestarnos algo" <sup>2</sup>

Para él celebre doctrinario Manuel Bejarano Sánchez, la obligación o derecho personal es "efectivamente, una relación entre personas, sancionada por el derecho objetivo, que somete a una de ellas a la necesidad de observar cierta conducta a favor de la otra, quien está autorizada a exigirla, continúa diciendo que, así la persona, que tiene la facultad o derecho de exigir se llama acreedor y la que está en la necesidad de cumplir se llama deudor". <sup>3</sup>

Por su parte, el doctrinario Clemente Soto Alvarez, retomando el concepto moderno de la obligación, afirma que: "es una relación jurídica, por virtud de la cual, un sujeto llamado acreedor, esta facultado para exigir de otro sujeto, denominado deudor, una prestación o una abstención". <sup>4</sup>

Los diversos autores de la materia, coinciden en retomar la existencia de tres elementos comunes, que conforman la estructura del concepto de obligación y que, estos son: los sujetos, el objeto y la relación jurídica.

1-Cf. SOTO ALVAREZ CLEMENTE "INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO Y DERECHO CIVIL" Ed. Limusa, México, 1993, Pág. 113.

2-IDEM

3-BEJARANO SÁNCHEZ MANUEL "OBLIGACIONES CIVILES" Ed. Harla, México 1992, Pág. 6

4-SOTO ALVAREZ CLEMENTE. Op. Cit., supra nota 1, pág. 113

Al formular un análisis de estos elementos, se afirma que los sujetos son las personas aptas para ser titulares de derechos y obligaciones, en tales términos, el sujeto que ostenta el derecho subjetivo, recibe el nombre de acreedor o sujeto activo de la relación, por poseer una facultad y el sujeto que soporta la deuda, el que tiene el deber correlativo, se denomina deudor o sujeto pasivo de la obligación.

Ahora bien, y por cuanto hace al objeto, como un elemento de la obligación, se afirma por los doctrinarios en cita que: "Es lo que el deudor debe dar, hacer o no hacer. Es el contenido de la conducta del deudor". 5

El tercer elemento de la obligación, desde el punto de vista conceptual, lo es precisamente la relación jurídica, la cual ha sido definida como: "El vínculo reconocido y disciplinado por el derecho objetivo, y por lo que se refiere a la relación jurídica de la obligación o derecho personal, es un vínculo creado por el derecho objetivo, el cual faculta al acreedor a exigir una conducta del deudor y, asegura su cumplimiento con la posibilidad de obtener compulsivamente su acatamiento". 6

Tras haber definido cada uno de los elementos que integran el concepto de la obligación, debemos establecer las fuentes de estas obligaciones, como hechos o actos jurídicos que dan lugar a su nacimiento.

El contrato es considerado, por la mayor parte de los doctrinarios, la fuente más importante de las obligaciones 7. Sin embargo, existen otras fuentes a saber, la declaración unilateral de la voluntad, la gestión de negocios, el enriquecimiento ilegítimo, el riesgo profesional, los actos ilícitos y la responsabilidad objetiva.

5-Cf. a los autores SOTO ALVAREZ CLEMENTE y BEJARANO SÁNCHEZ MANUEL, en las obras citadas con anterioridad, en donde abordan con profundidad la materia de obligaciones.

6-BEJARANO SÁNCHEZ MANUEL. Op. Cit., supra nota 3, pág. 16.

7-Cf. a los autores SOTO ALVAREZ CLEMENTE y BEJARANO SÁNCHEZ MANUEL, en las obras citadas con anterioridad, en donde abordan con profundidad la materia de obligaciones.

Una vez que ha sido abordada, en forma somera, la materia de las obligaciones, debemos ubicarnos en el contexto del tema a desarrollar, así tenemos que, el pago o cumplimiento es considerado el efecto de las obligaciones.

La obligación se contrae para ser cumplida; como el cumplimiento es, por tanto, el efecto normal de la obligación. La Ley regula el pago, que es justamente, el cumplimiento efectivo, uno y otro conceptos son sinónimos, y se les define como la entrega de la cosa o cantidad debida o de la prestación del servicio que se hubiere prometido.

Uno de los efectos de las obligaciones, que puede derivar tanto del consumidor como del proveedor, es la de pago. Qué se entiende por pago? :

Etimológicamente, viene de pagar y este, a su vez del latín *pacare*. Pago es sinónimo de cumplimiento de las obligaciones. Al efecto, entendemos por cumplimiento de una obligación, la realización de la prestación a que estaba obligado el deudor, frente al acreedor. El Código Civil vigente del Estado Libre y Soberano de México, regula lo relativo al pago en el Libro Séptimo, Primera Parte, Título Noveno, Capítulo I, de los artículos 7.307 al 7.344. inclusive, se inicia con la definición de pago de la siguiente manera: "Pago o cumplimiento es la entrega del bien, cantidad debida, prestación del hecho o del servicio que se hubiere prometido"

Esta definición, nos indica la sustancia del mismo, o sea que, debe pagarse: la prestación misma, el contenido de la obligación de dar, hacer o abstenerse.

Así mismo, se regula cómo debe hacerse el pago; tiempo de hacerse el pago; lugar donde debe pagarse; gastos causados para hacer del pago; imputación del pago; sujetos del pago (quien y a quien debe pagarse); presunción de haber pagado, oferta de pago y consignación de pago.

“El pago, deberá hacerse del modo que se hubiere pactado; y no parcialmente, sino en virtud de convenio o de disposición de la Ley; sin embargo, cuando la deuda tuviere una parte líquida y la otra ilíquida, podrá hacerse o exigir el pago de la primera, sin esperar a que se liquide la segunda”, tal y como sé preceptúa en el artículo 7.320.

El artículo 7.321, establece que el pago se hará en el tiempo designado en el contrato, exceptuando aquellos casos en los que la ley permita o prevenga otra cosa. En cuanto al tiempo de hacer el pago, el mismo depende de si la obligación surgió originalmente con o sin plazo, tal y como lo establece el artículo 7.322. En el segundo caso, si la obligación es de dar, el acreedor no puede exigir el pago, sino después de treinta días de la fecha en que se haga una interpelación judicial o por Fedatario Público.

“ Tratándose de obligaciones de hacer, el pago debe efectuarse cuando lo exija el acreedor, siempre que haya transcurrido el tiempo necesario para el cumplimiento de la obligación” (art. 7.323)

“El deudor que paga, tiene derecho a exigir el documento que acredite el pago, y puede retenerlo mientras no le sea entregado aquel” (art. 7.331).

Como regla general, el pago debe hacerse en el domicilio del deudor, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 7.324, salvo convenio en contrario o, que se desprenda de las circunstancias de la naturaleza de la obligación o, de la Ley. Si se han designado varios lugares para hacer el pago, el acreedor puede elegir cualquiera de ellos, art. 7.325.

Si la prestación consiste en la tradición o en prestaciones relativas a un inmueble, deberán hacerse en el lugar en donde éste se encuentre (art.7.326) Si el pago consiste en una cantidad de dinero, como precio de algún bien enajenado por el acreedor, deberá ser hecho en el lugar en que se entregó el bien, salvo que se designe otro lugar (art. 7.327).

Los contratantes pueden ponerse de acuerdo en esta materia, pero a falta de convenio expreso entre ellos, el artículo 7.329 indica: " Los gastos de entrega serán por cuenta del deudor, si no se hubiere estipulado otra cosa. Ahora que, si el deudor, después de celebrado el contrato, mudare voluntariamente de domicilio, deberá indemnizar al acreedor, de los gastos que haga por esta causa para obtener el pago. De la misma manera, el acreedor debe indemnizar al deudor, cuando debiendo hacerse el pago en el domicilio de aquel, cambia voluntariamente de domicilio art. 7.328

Cuando un deudor tenga diversas deudas, con un sólo acreedor y efectúe un sólo pago, surge el problema de cuál va a ser la obligación que se extinga o disminuya mediante el mismo. A cuál de las deudas se imputa el pago? Por principio, la imputación puede darse convencionalmente, así lo expresa el artículo 7.335: " El que tuviere contra sí, varias deudas a favor de un sólo acreedor, podrá declarar al tiempo de hacer el pago, a cuál de ellas quiere que éste se le aplique". En esta decisión tiene que estar de acuerdo el acreedor, pues no se le podrá imponer al mismo, pagos parciales o anticipados.

La ley indica cual debe ser el orden, en que se paguen las deudas de un sólo deudor a un sólo acreedor, cuando no hubiere declaración expresa del deudor, acerca de, a cual deuda se le imputa el pago, con el consentimiento del acreedor. Así lo señala el artículo 7.336 del Código Civil vigente para el Estado de México, al señalar que, el pago será hecho por cuenta de la deuda que le fuere más onerosa, entre las vencidas y que, en igualdad de circunstancias, se aplicará a la más antigua y, siendo todas de la misma fecha, se distribuirá entre todas ellas a prorrata.

Además, cuando se hagan pagos a cuenta de deudas que devenguen intereses, no se abonarán al capital mientras hubiere intereses vencidos y no pagados, salvo convenio en contrario. (Art. 7.337)

Obviamente, el que debe pagar es el deudor, puede hacerlo por sí o a través de representante legal o voluntario. El pago, puede ser realizado por un tercero interesado, así lo señala el artículo 7.310 del Código Sustantivo Civil al expresar: "El pago puede ser hecho por el mismo deudor, por su representante o, por cualquier otra persona que tenga interés jurídico en el cumplimiento".

El pago hecho por un tercero interesado o no, en el cumplimiento de la obligación, puede ser hecho, con o sin autorización y, aún ignorándolo el deudor. Las consecuencias jurídicas del pago hecho por un tercero, son diversas respecto al deudor, al acreedor y al propio tercero; pero en cuanto a la deuda, ésta queda cumplida y extinguida mediante el pago. El acreedor está obligado a aceptar el pago hecho por un tercero, pero no está obligado a subrogarle en sus derechos, fuera de los casos en que la subrogación opera por ministerio de ley (art.7.312, 7.313 y 7.314)

Existe una excepción a este precepto, el tercero no puede efectuar el pago cuando la obligación es de carácter estrictamente personal, con respecto al deudor, es "intuite personae" o sea, que debe ser cumplida únicamente por el deudor, en vista de ciertas cualidades o características propias del mismo.

Naturalmente, en primer lugar, el pago debe hacerse al propio acreedor; pero puede hacerse también al representante del mismo, al incapacitado con ciertas limitaciones, al poseedor del crédito, o a un tercero, cuando así sea convenido.

Cuando el acreedor es un incapaz, el pago deberá hacerse a su representante legal; vale sin embargo, el pago hecho directamente a incapaz, en cuanto se hubiere convertido en su utilidad art. 7.317.

El pago hecho al poseedor de un crédito, se tendrá como válido cuando exista buena fe, de parte del deudor que realiza el pago. Art. 7.318

Existen tres presunciones legales respecto al pago: En caso de deudas de pensiones, si se acredita por escrito el pago de la última, se presumen pagadas las anteriores, salvo prueba en contrario (art.7.332); en caso de pago de un capital que causa intereses, "Cuando se paga el capital sin hacerse reserva de intereses, se presume que estos están pagados" reza el art.7.333 y, se presume el pago, en caso de entrega del título al deudor, en donde este contenida la deuda (art. 7.334). Todas estas presunciones son "juris tantum" admiten prueba en contrario.

Por último, el artículo 7.330, preceptúa que no es válido el pago hecho con cosa ajena; Pero si el pago se hubiere hecho con una cantidad de dinero u otra cosa fungible ajena, no habrá repetición contra el acreedor que la haya consumido de buena fe.

El pago como cumplimiento de la obligación es, no solamente un deber del deudor, sino también un derecho. El deudor tiene el derecho de librarse de la obligación, mediante el pago y en este sentido, el acreedor tiene la obligación de recibir el mismo, cuando se hace en tiempo, modo, lugar, etc... convenido o establecido por la ley. Por ello, si el acreedor se niega sin causa, a recibir el pago o, aceptándolo, no entrega el documento justificativo del mismo, el deudor tiene derecho a consignar el pago a disposición del acreedor y liberarse de esta manera de su obligación.

De lo anterior, podemos concluir que el pago es el cumplimiento normal de una obligación, pero la propia ley, establece la forma de liberarse del cumplimiento de esa obligación, no dejando al arbitrio caprichoso de una de las partes su cumplimiento, a través del acto procesal de la consignación.

La palabra consignación deriva del latín consignare: que significa sellar o firmar.

El Código Civil para el Estado de México, establece cinco casos en que procede la consignación: uno, en que ha de proceder el ofrecimiento al caso, de negativa a admitir el pago, por parte del acreedor y cuatro casos, en que la consignación puede hacerse desde luego, que son: el de ausencia del acreedor; el de incapacidad del mismo; el de que varias personas pretendan tener el carácter de acreedor y, el de que se haya extraviado el título de la obligación.

A estos cinco casos suelen añadirse, por los autores, tres más: el de ser desconocido el acreedor; el de negarse aquel a dar recibo o carta de pago y, el de no presentarse a su debido tiempo, en el lugar convenido o designado por la ley para proceder al cobro. Este último caso, esta comprendido en los preceptos del código civil, ya atendiendo el fundante de aquellos, que es dar medios al deudor, para que no se prolonguen, indebidamente los cargos que lleva la obligación consigo, ya porque, tal hipótesis, puede decirse, que expresamente la admite la ley, en cuanto se refiere a la ausencia del acreedor o sea, la falta de presencia en el lugar y tiempo que la obligación exija. No era necesario, en estos casos, el ofrecimiento previo, a no ser, que el deudor conozca la residencia del acreedor, y pueda, fácilmente, hacerle el ofrecimiento.

El caso del acreedor desconocido, se equipara al acreedor dudoso, y por tanto, está también comprendido dentro de los preceptos del código.

En cuanto a la negativa del acreedor a dar recibo o carta de pago, si bien por analogía puede considerarse, equiparado a un rechazo de pago, puede ser lo más probable que, después de recibido éste, sea cuando aquella negativa se produzca, lo que constituirá en los más de los casos, un problema de prueba y, una petición de resguardo y cancelación, en vez de consignarse el pago, puesto que ya está verificado.

De todo lo anterior, podemos concluir, que la consignación como forma de pago, tiene por efecto, el cumplimiento de las obligaciones entre las partes,

pues resulta específicamente regulado por la legislación sustantiva de la materia civil, que el ofrecimiento seguido de la consignación hace las veces de pago, en los términos previstos por el artículo 7.340, por su parte, el artículo 7.341, fija la hipótesis de la consignación con efectos liberatorios, al establecer: " Si el acreedor rehusare, sin justa causa, recibir la prestación debida o dar el documento justificativo de pago o, si fuera persona incierta o incapaz de recibir, podrá el deudor librarse de la obligación, haciendo la consignación del bien".

### 3.2 CASOS EN QUE SE PUEDE CONSIGNAR DENTRO DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

El capítulo XIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, contiene los procedimientos regulados por dicha disposición legal y, en el artículo 106 de la ley en cita, se establece: " Dentro de los procedimientos a que se refiere este capítulo, las partes podrán realizar la consignación ante la Procuraduría, mediante la exhibición de billetes de depósito, expedidos por institución legalmente facultada para ello"

Analizando la disposición anterior, encontramos que, es factible realizar consignación ante la Procuraduría, por lo que se infiere, que la misma tiene competencia para conocer de dicho acto, señalando, únicamente, como requisito formal, que la misma se realice mediante la exhibición de billete de depósito, expedido por institución legalmente facultada para ello, siendo en consecuencia, la Nacional Financiera la que, por disposición legal, cuenta con dicha facultad.

El citado artículo 106, también regula los casos en que la Procuraduría es competente para recibir consignaciones, indicando dicha disposición los siguientes:

I.- Cuando el acreedor rehusa recibir la cantidad correspondiente;

II.- Cuando el acreedor se niegue a entregar el comprobante de pago;

III.- Cuando existe duda sobre la procedencia del pago;

IV.- Mientras exista incumplimiento de algunas de las obligaciones por la contraparte, en tanto se concluye el procedimiento ante la Procuraduría.

V.- En cumplimiento de convenios o laudos y;

VI.- Como garantía de compromisos asumidos ante la Procuraduría.

La Procuraduría realizará la notificación correspondiente y, ordenará su entrega al consignatario o, en su caso, al Órgano Judicial competente.

Ahora bien, debemos, de igual forma, establecer, mediante la interpretación del precepto legal antes invocado, que la figura de la consignación no solo se encuentra dentro del procedimiento conciliatorio, ya que, textualmente el artículo 106 de la Ley en cita, en su parte conducente establece: "Dentro de los procedimientos a que se refiere este capítulo, las partes podrán realizar la consignación ante la Procuraduría..."

Lo anterior, desde luego, nos obliga a remitirnos al contenido del capítulo XVIII, que enmarca la materia de los procedimientos y, entre los que se encuentra tanto, el arbitral, por infracciones a la ley, como el propio conciliatorio; lo que nos conduce a concluir, que en todos los procedimientos que se tramitan, ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor se puede realizar el procedimiento consignatorio.

Como se ha venido desarrollando en el presente tópicó, el artículo 106 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es el precepto normativo, que establece los supuestos jurídicos, que regulan los casos en que pueden ser susceptibles las consignaciones, ante esa autoridad administrativa federal; las cuales debemos reiterar, no son exclusivas del procedimiento conciliatorio, si no que, son reglas generales y comunes a todos y cada uno de los procedimientos previstos en el capítulo XVIII de la ley en cita, tales como el procedimiento arbitral y por infracciones a la ley.

De igual forma, debo reiterar, que el procedimiento conciliatorio, se encuentra regulado por los artículos 111 al 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dicho procedimiento tiene como finalidad el procurar, avenir o conciliar los intereses de las partes, dentro de la audiencia de conciliación.

Sin embargo, dentro de este procedimiento, no se encuentra ningún precepto normativo, que en particular refiera o establezca el procedimiento de consignación; sin embargo, y al realizar una interpretación armónica de los artículos 106, específicamente en sus fracciones V y VI, en relación con los artículos 113 y 115 de la ley en estudio, se pudiera deducir que, los casos concretos en que se puede presentar la consignación, dentro del procedimiento conciliatorio, será precisamente cuando se hubiese llegado a un convenio, y como garantía de compromisos asumidos ante la Procuraduría.

Finalmente, debo reiterar que el procedimiento de consignación, ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en términos del texto, exacto, del artículo 106 de la ley en cita, solo puede presentarse cuando verse sobre obligaciones de dar, específicamente de dinero, al referir dicho precepto que, este procedimiento se realizará mediante la exhibición de billetes de depósito, expedidos por institución legalmente facultada para ello, lo que desde luego, elimina la posibilidad de consignar cosas, concretamente bienes muebles, al exigirse la exhibición de billetes de depósito, lo que resulta ser un procedimiento restrictivo, de los supuestos previstos en el Código Civil y Código de Procedimientos Civiles, ambos para el Estado de México para la consignación.

### 3.3 PROCEDIMIENTO ORDINARIO SEGÚN LOS CODIGOS CIVIL Y DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO.

A veces, el acreedor se niega a recibir lo que el deudor le ofrece para liberarse de la obligación, y no siempre lo hace por capricho; puede haber desacuerdo entre ellos, ya sea sobre el objeto, el modo o la época de pago. Sin embargo, no era posible dejar al deudor a merced de la negativa del acreedor, quien quizás, no tenga razón en que fundar su negativa; cuando al vencerse una obligación, está el deudor en posibilidad de pagar, debe tener los medios de entregar la cosa debida, con posterioridad se decidirá si la prescripción que ha hecho es liberatoria.

La ley pone, por tanto, a disposición del deudor, un procedimiento especial, el de ofrecimiento de pago y consignación, que le permite vencer la mala voluntad del acreedor. El deudor, comienza por ofrecer al acreedor el objeto debido, y después de hacerse constar su negativa, lo consigna en un lugar determinado. La ley decide que, mediante este ofrecimiento de pago, seguido de la consignación regular, el deudor queda liberado como si el acreedor hubiere aceptado el pago.

Si el obligado, se encontrase en la duda tocante al sujeto llamado a recibir el pago, o ignorase quien puede ser el acreedor, la consignación es el medio recomendable. El depósito judicial salva cualquier riesgo, y libera al que lo realiza desde ese preciso momento, sin esperar la providencia que lo aprueba.

Cuestiones litigiosas, o que sin haberse llegado a debatir en los estrados, den lugar a pretensiones opuestas, ante el propio deudor, o de las cuales éste tuviere conocimiento, para no exponerse a pagar dos veces, la prudencia aconseja someter el punto al juez, efectuando la consignación.

La ignorancia, respecto de quien es el titular, como fácilmente se produce, en presencia de documentos negociables, sobre todo concebidos al portador, de tal manera que en el momento de su exigibilidad, no pueda saberse cuál es la persona en condiciones de cobrarlos, o no sea posible indagarlo, hasta que el interesado se presente con el título.

Análoga situación, puede surgir a raíz de la muerte del acreedor, por no saberse quienes son sus herederos, ni si alguien ha promovido el proceso sucesorio correspondiente. Iniciado este último, cabe efectuar el depósito ante el juez que interviene, puesto que en su Tribunal queda centralizada la liquidación del acervo. Por más que el obligado, no es un acreedor ni menos pretende la herencia, le asiste interés legítimo para iniciar dicho procedimiento, y no sería posible librarlo de esa facultad, que tendería a obtener su liberación y el consiguiente descargo.

El ofrecimiento de pago, debe hacerse de manera fehaciente, con la intervención notarial o con la presencia de dos testigos idóneos.

El deudor tiene la obligación de pagar, pero también tiene el derecho de hacerlo. El ofrecimiento, es un requerimiento, hecho en forma incondicional, por el deudor al acreedor para que cobre, e incurrirá en mora si se niega.

Los efectos del pago, los produce únicamente la consignación. El ofrecimiento es previo a la consignación. La consignación surgió del interés que tiene el acreedor, y también el deudor del cumplimiento de la obligación, "bien porque ésta produzca intereses y no quiera, lógicamente, seguir pagando más, bien porque esté obligado a entregar un cuerpo cierto, y tenga necesidad de velar por su conservación, bien porque quiera desgrabar un inmueble, o en definitiva, por otros motivos personales, como por ejemplo liberar a su fiador"

El ofrecimiento de pago y la consignación, se encuentran regulados, tanto por el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de México en su Título Noveno, Capítulo II, artículos del 7.340 al 7.344, como por el Código de Procedimientos Civiles en su Título Segundo, Capítulo IV, artículos del 2.68 al 2.76

El artículo 7.340 del Código Civil vigente para el Estado de México, establece que el ofrecimiento de pago, seguido de la consignación del bien debido, produce efectos de pago, si reúne los requisitos que exige la ley.

Procede la consignación, no solo cuando el acreedor se rehuse, sin justa causa, a recibir la prestación debida, o dar el documento justificativo de pago, o si fuere persona incierta o incapaz de recibir, artículo 7.341 del Código Civil vigente para el Estado de México.

Para el caso de que el acreedor fuere conocido, pero dudosos sus derechos, el deudor puede depositar la cosa debida, con citación del interesado, a fin de que justifique su derecho, artículo 7.341 del Código Civil vigente para el Estado de México.

El procedimiento, establecido por el Código de Procedimientos Civiles vigente en el Estado de México, con la denominación de: "DE LOS ACTOS PRELIMINARES DE LA CONSIGNACION" consiste en el ofrecimiento de pago de la prestación, llevándola al Tribunal, si fuere mueble de sencilla transportación o bien, poniéndola a disposición en el lugar donde se encuentre, cuando sea de difícil conducción. En todo caso debe citarse al acreedor, para que reciba o vea depositar la cosa debida, artículo 2.70 del Código de Procedimientos Civiles vigente en el Estado de México.

En el caso de que se trate de una suma de dinero, por lo regular ésta se deposita en una Institución autorizada, la cual emite un billete de depósito, que cubre la cantidad e indica el concepto del depósito, igualmente se encuentra autorizado por la ley, la consignación de dinero en efectivo, artículo 2.74 de la ley en cita.

Si el acreedor fuere desconocido, se le citará por edictos y por el plazo que señale el Juez, artículo 2.71 de la ley en cita.

En la diligencia judicial respectiva, si el acreedor comparece y acepta el pago, queda concluido el asunto, pero si rehusa aceptarlo, el deudor debe seguir el proceso indicado, mediante el cual solicite su liberación. Si el propio acreedor no comparece en la fecha, hora y lugar señalados por el Tribunal, o no envía representante con autorización para recibir la prestación, el Juzgador debe extender una certificación, en la cual se haga constar la no comparecencia del acreedor, la descripción de la cosa ofrecida y que quedó constituido el depósito, en la persona o establecimiento designado por el Juez o por la ley; Debiendo notificarse al acreedor ausente.

Cuando sea necesario seguir el proceso, para obtener la liberación, si el Juez declara fundada la oposición del acreedor para recibir el pago, el ofrecimiento y la consignación se tienen como no hechos, pero si la consignación es aprobada por el Tribunal, la obligación queda extinguida para todos sus efectos legales.

Por último, y a mayor abundamiento, la Jurisprudencia ha señalado como elementos de la acción de consignación los siguientes: una prestación debida, una negativa del acreedor a recibir dicha prestación, un ofrecimiento de pago seguido de consignación, y la certificación judicial de la negativa del acreedor a recibir dicho pago. Anales de Jurisprudencia XXXVII., pagina 112.

### 3.4 EFECTOS JURIDICOS DE LA CONSIGNACION EN PAGO.

La consignación, regularmente hecha, hace las veces de pago. Libera al deudor, detiene el curso de los intereses (los causados hasta el día de la consignación, deben depositarse al mismo tiempo que la suerte principal) y pone la cosa o la suma consignada a riesgo del acreedor. Sus efectos se producen únicamente a partir del día de la consignación, y no desde el día del ofrecimiento, éste, seguido de consignación, libera al deudor, y esto ha hecho creer a algunos autores, que el efecto liberatorio, se atribuía retroactivamente al ofrecimiento, a condición de que se efectuara inmediatamente la consignación.

Al ejercitarse la acción correspondiente, para liberarse de la obligación, una vez dilucidadas las causas que tuvo el acreedor para no recibir, puede determinarse que: sin motivo rehusó el pago, o bien, que no procede la consignación, porque el pago no se ejecutó con los requisitos legales. En este último caso, la consignación no tiene ningún efecto, es decir, ni se extingue la obligación, ni tampoco cesan los intereses o frutos de la cosa debida.

Cuando el Juez resuelve, que el ofrecimiento y consignación estuvieron legalmente efectuados, y que el acreedor rehusó sin motivo alguno a recibir el pago, el propio Código determina, que la obligación podrá quedar extinguida, y surge el problema de determinar en qué momento se extingue la obligación, cuando la consignación es legal, es decir, cuando se resuelve en proceso judicial, que el acreedor se rehusó injustificadamente.

Aparentemente, en nuestra legislación existe una contradicción ya que, por un lado, se establece que el ofrecimiento seguido de la consignación, hace veces de pago, si reúne todos los requisitos que para éste exige la ley, es decir, la obligación quedará extinguida desde que hizo el ofrecimiento, seguido de la consignación, en el período prejudicial. Basta consignar la cosa, y que después se resuelva, que la consignación fue legal, para que a partir de esa fecha la obligación se declare extinguida, y esto tiene una consecuencia práctica, porque desde entonces cesan los intereses, frutos o productos de la cosa debida.

Así mismo, la ley establece, que aprobada la consignación por el Juez, la obligación, queda extinguida en todos sus efectos. Esta disposición se refiere ya, a la sentencia que se dicte en el proceso respectivo, en el que el Juez aprueba la consignación; es decir, una época posterior al periodo prejudicial. Si la obligación se declara extinguida hasta que el Juez dicte sentencia en el proceso respectivo, y resuelve que la consignación fue legal, quiere decir entonces, que los intereses siguieron causándose durante el periodo prejudicial y, en el transcurso del proceso.

En la doctrina, se ha considerado que el momento de la consignación, cuando posteriormente se resuelve como legal, es el que determina la extinción de la obligación. Se trata, simplemente, de una resolución declarativa, que la dictará el Juez, en el proceso respectivo, para reconocer que la consignación que se hizo, en fecha muy posterior, reúne todos los requisitos legales, y que por consiguiente, desde esa fecha se extinguió la obligación. Es decir, la sentencia no es constitutiva de un derecho, es declarativa para reconocer una situación anterior. La sentencia no puede variar las normas referentes al pago: si éste es el medio normal de cumplir y extinguir una obligación, es evidente que si la consignación estuvo bien hecha, como ésta hace las veces de pago, desde entonces queda extinguida la deuda.

En la doctrina, ni siquiera se discute, si es el momento de la sentencia o el de la consignación, el que determina la extinción del vínculo; se discute si es el momento del ofrecimiento o el de la consignación. Es evidente, que por lo menos, la consignación sí extingue la obligación, pero aún más, se estima que, desde el momento en que el deudor ofrece pagar extrajudicialmente, ante Notario Público o testigos, desde entonces debe de extinguirse la deuda. Si el acreedor no recibe, en las diligencias judiciales de consignación, le es imputable que se ventile todo un proceso, para resolver la cuestión debatida.

Basta con que el deudor justifique que ofreció pagar en el tiempo y lugar convenidos, entregando la cosa debida y ofreciendo el pago en forma total, y que el acreedor se rehusó a recibir, para que su ofrecimiento tenga la consecuencia de extinguir la obligación, desde la fecha en que se hizo.

Sería injusto que se declarara después, que aún cuando desde que se hizo el ofrecimiento, con todos los requisitos legales, y el acreedor pudo recibir, pero por no haber querido hacerlo, el deudor tuvo que mantener la cosa a su disposición, entre tanto, iniciaba las diligencias de consignación y se citaba al acreedor en fecha posterior, fue responsable durante éste período, de los intereses o de los frutos de la cosa.

Cualquiera que sea el lapso transcurrido, entre el ofrecimiento ante Notario o testigos y la consignación ante el Juez, es de equidad, que la obligación quede extinguida desde el ofrecimiento, siempre y cuando la consignación resulte legal.

Por lo tanto, la consignación presenta los siguientes rasgos distintivos: Ha de ser judicial. No es admitida con carácter privado, pues como lo mencioné, el deudor carece de facultades para imponer por su sola autoridad, el pago a su acreedor; es igualmente formal, ya que ha de consistir en el depósito ante el Tribunal competente, de acuerdo con los preceptos del Código Civil, y también de las leyes especiales, que determinan la manera de efectuarlo; debe reunir todos los extremos de un pago en regla, o sea, concurriendo las personas, objeto, modo y tiempo, todos los requisitos sin los cuales no puede ser válido.

No concurriendo estos requisitos, el acreedor no está obligado a aceptar el ofrecimiento de pago.

A continuación se transcriben diversas jurisprudencias en materia de ofrecimiento y consignación de pago:

**EL OFRECIMIENTO SEGUIDO DE LA CONSIGNACION HACE LAS VECES DE PAGO.-** Para que el ofrecimiento seguido de la consignación, haga veces de pago, debe reunir los requisitos que exige la ley, o se la entrega de la cosa o cantidad debida o la prestación del servicio prometido en el tiempo designado en el contrato, hecho por el mismo deudor o su representante legítimo o hasta por un tercero; el pago deberá hacerse del modo que se hubiere pactado y nunca podrá ser parcialmente, sino en virtud del convenio expreso o disposición por la ley, debiéndolo hacer el mismo acreedor o su representante legítimo o por regla general en el domicilio del deudor y por tanto, debe ser total el cumplimiento de la obligación para que sea extinguida mediante pago. Tomo VII, pág. 462 Anales de Jurisprudencia.

**EL OFRECIMIENTO SEGUIDO DE LA CONSIGNACION HACE LAS VECES DE PAGO.-** Según el artículo 1556 del Código Civil para el Distrito Federal, el ofrecimiento seguido de la consignación hace las veces de pago si se reúnen todos los requisitos que para éste exige la ley, y el artículo 1514 del mismo Código, entiende por pago o cumplimiento, la entrega de la cosa o cantidad o la prestación del servicio prometido. Si se hace la exhibición del capital, pero no la de los intereses adeudados, ni se comprueba estar al corriente en ellos, la consignación no debe probarse, ya que esto significaría extinguir una obligación con la cual no se ha cumplido, en los términos de los artículos 14 y 15 del Código Civil. Tomo XXVIII, pág. 1144. Semanario Judicial de la Federación.

**LOS EFECTOS JURIDICOS DEL OFRECIMIENTO DE PAGO Y DE LA CONSIGNACION, DEBEN REGIRSE POR LA LEGISLACION DEL LUGAR EN QUE AQUELLOS SE HACEN.-**

Los efectos jurídicos del ofrecimiento de pago y de la consignación, deben regirse por la legislación vigente en el lugar en que aquellos se hacen; máxime si el contrato que originó la obligación, se celebró en ese lugar, y la jurisdicción de los jueces del mismo se sometieron las partes, pues en dichas diligencias no se trata de controversia en que se debatan derechos reales, ni acciones sobre cumplimiento o rescisión de contrato, sino que se trata simplemente de la eficacia jurídica de la acción personal de pago y consignación, deducida para extinguir legalmente una obligación. Tomo XVII, pág. 1043. Semanario Judicial de la Federación.

**CASO EN QUE NO HAY CONSIGNACION SINO PAGO.-** Si el deudor al ser llamado para reconocer su firma, exhibe la cantidad que amparó el documento que firmó, no puede decirse que se lleve a cabo una consignación, puesto que no ofrece pagar, sino que paga. El ofrecimiento de pago se hace en la vía de jurisdicción voluntaria y sólo que el acreedor se rehuse a recibir lo ofrecido, se lleva a cabo la consignación; por tanto, si el pago se hace al ser interpretado judicialmente, el deudor no hace ofrecimiento, sino que cumple con la obligación que se le exige; y si el juez erróneamente califica el acto de consignación, no por esto cambia su naturaleza jurídica. Tomo XXXIX, pág. 192, Semanario Judicial de la Federación.

**EL OFRECIMIENTO DE PAGO NO EXTINGUE LAS OBLIGACIONES.-** El ofrecimiento de pago no extingue las obligaciones, puesto esto se verifica en virtud de la consignación que sigue de aquél, conforme se desprende claramente del artículo 1556 del Código Civil del Distrito Federal, y del mismo elemental raciocinio, puesto que el aceptar que la ofertas suplieran al hecho material de la entrega, equivaldría admitir que, para el cumplimiento de un contrato, bastaban las promesas o las intenciones. La consignación consiste en la entrega material de la cosa debida, al juzgado y no el mero anuncio de su presentación, ni en su exhibición misma. Tomo XXVIII, pág. 1052. Semanario Judicial de la Federación.

**CUANDO EL PAGO SE HACE VALER COMO ACCION O SE OPONE COMO EXCEPCION, CON BASE EN CONSIGNACION DE PAGO EFECTUADAS CON ANTERIORIDAD AL JUCIO, NO ES INDISPENSABLE AGOTAR PREVIAMENTE EL PROCEDIMIENTO LIBERATORIO.**- El criterio sustentado por la H. Suprema Corte de Justicia de la Nación, es la tesis de jurisprudencia número 265, correspondiente al anterior apéndice editado en 1955, relativo a que la consignación de la cantidad debida no hace veces de pago, mientras no se apruebe en el juicio sumario correspondiente, fue modificado a través de múltiples ejecutorias y posteriormente se sustentó la tesis de jurisprudencia número 53, correspondiente al apéndice editado en 1965, parte relativa a la Tercera Sala, cuyo razonamiento, aún referidos al arrendamiento, son aplicables al pago en general como cumplimiento de la obligación. A la luz del criterio jurisprudencial imperante, es debido sostener, que si el pago se hace valer como acción y se opone como excepción el juicio, con base a las consignaciones efectuadas con anterioridad al mismo, a favor de la contra parte, no es lícito desestimar el pago por no haberse agotado el juicio, de liberación del deudor, porque al hacerse valer el pago, en realidad se ejercita la acción de apelación, y lo que el espíritu de la ley exige, es la existencia de una aprobación judicial de las diligencias de consignación, la cual puede emitirse en el mismo juicio. Informe de 1973. Tribunal Colegiado del Octavo Distrito, págs. 10-11.

**CUANDO PUEDE RECIBIRSE UNA CANTIDAD COMO PAGO PARCIAL DE CANTIDAD ADEUDADA.**- A diferencia de los Códigos Civiles francés e italiano, los cuales en sus artículos 1258 y 1208 respectivamente, no consideran válida la oferta real por cantidad menor que la adeudada, el Código Civil de Nuevo León admite en su artículo 1972 (correspondiente al 2078 del vigente en el Distrito y Territorios Federales), que el pago deberá hacerse del modo que se hubiere pactado; y nunca podrá hacerse parcialmente, sino en virtud del convenio expreso o disposición de la ley”.

Si en la escritura constitutiva del mutuo, las partes estipularon que los deudores podrían anticipar el pago, parcial o totalmente, del capital prestado debe concluirse, que el Banco acreedor habría tenido la obligación legal de aceptar la cantidad ofrecida cualquiera que hubiera sido, siempre y cuando los deudores lo hubieran ofrecido con el carácter de pago parcial antes de la fecha de vencimiento de la obligación. Pero como los deudores ofrecieron como pago total una cantidad menor que la adeudada en la fecha de la oferta, el acreedor no estuvo obligado a recibir en dicha fecha la cantidad que no podía servir de pago total y que no se ofrecía como pago parcial. Suplemento de 1956, págs. 149 y 150.

**CONSIGNACION EFECTUADA CON UN CHEQUE CERTIFICADO.**- El argumento esgrimido por el quejoso, consistente en que no estaba obligado a recibir el pago mediante cheque certificado que carece de poder liberatorio y que por otra parte, estaba perjudicado por los varios endosos que contenía, es operante, puesto que, en efecto, según el artículo 7º de la Ley Monetaria, solamente la moneda de curso legal tiene valor liberatorio y, además, conforme a los artículos 175 y 199 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, el cheque es un título de crédito, cuya certificación equivale a la aceptación de una letra de cambio; documento que por ser certificado no es negociable, en los términos del último precepto mencionado. Suplemento de 1956, págs. 152 y 153.

**LAS ACTUACIONES PRACTICADAS EN LAS DILIGENCIAS DE CONSIGNACION, NO CONSTITUYEN ACTOS DEFINITIVOS QUE PUEDAN ORIGINAR EL JUICIO DE GARANTIAS.**- Tratándose de unas diligencias de consignación, los interesados tienen expedidos sus derechos para oponerse a ellas, a fin de que en vez de tal procedimiento, se siga el juicio que corresponda, por lo que debe estimarse que las actuaciones practicadas en esas diligencias no constituyen actos definitivos que puedan originar el juicio de garantías. Semanario Judicial de la Federación, CIII, pág. 2894.

**PARA LIBRARSE DE LA OBLIGACION NO BASTA EL OFRECIMIENTO.-** Cuando el acreedor se rehusa a recibir el pago, la ley concede al deudor, el derecho de hacer el ofrecimiento y la consignación correspondiente de su adeudo; pero para librarse de su obligación no le basta con hacer el ofrecimiento, sino que debe seguir la consignación y continuar el juicio procedente, a fin de que en él se dicte sentencia aprobatoria de dicha consignación. Semanario Judicial de la Federación, XC, pág. 2747.

**PARA LIBRARSE DE LA OBLIGACION NO BASTA EL OFRECIMIENTO.-** La iniciación de las diligencias preliminares no hace las veces de pago, no existe sino la petición, de parte del actor, para que el Juzgado ofrezca a la parte acreedora la cantidad debida, que va a depositarse. Anales de Jurisprudencia, LI, Pág. 409.

**DEL TERMINO PARA QUE EL OBLIGADO USE LOS MEDIOS JUDICIALES Y PONGA A SALVO SU DERECHO.-** El hecho de que una persona recurra a los Tribunales para obligar a su acreedor a recibir un pago, implica la idea de que ha tropezado con cierta renuencia de parte del acreedor. y entonces, humanamente, habrá que reconocer un término para que el obligado use los medios judiciales y se ponga a salvo de toda imputación por falta de cumplimiento de su parte, el término de ocho días no es excesivo, y, como el propósito de la justicia es solamente sancionar con la rescisión del arrendamiento al inquilino verdaderamente moroso y no el de encontrar en un día, más o menos, una celada en que pudiera perder sus derechos. Anales de Jurisprudencia, XLIX, pág. 361.

**DERECHOS DEL DEUDOR PARA OBTENER EL DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE PAGO.-** Quien provoca con hechos propios la falta de cumplimiento de un contrato por parte de su contratante, no puede invocar este incumplimiento como causa de rescisión del propio contrato.

La consignación no es una obligación sino un derecho que concede la ley al deudor que desea librarse de una obligación y obtener el documento justificativo del pago; consecuentemente, el artículo 2088 del Código Civil complementa este derecho del deudor, al prever que éste tiene derecho de exigir el documento que acredite el pago e incluso detenerlo mientras no le sea entregado. Este artículo ampara a los deudores que demuestren que el acreedor se negó a recibir el pago ofrecido, lo que implica la negativa de entregar el recibo correspondiente, el cuyo caso puede retener el pago, hasta que se le entregue el documento justificativo, sin que su co-contratante pueda pedir la rescisión del contrato por falta de cumplimiento del mismo. Anales de Jurisprudencia, XLVII, pág. 137.

**LA CONSIGNACION NO QUEDA COMPRENDIDA EN LAS DILIGENCIAS DE JURISDICCION VOLUNTARIA.**- El Código de Procedimientos civiles en sus artículos 224 al 234, establece el procedimiento que debe seguirse en las diligencias preliminares de consignación; por lo tanto, éstas no quedan comprendidas en las diligencias de jurisdicción voluntaria a que se refieren los artículos 893 y siguientes del mismo ordenamiento. Aunque pudiera creerse que por no resolverse ninguna controversia, se trata de diligencias de jurisdicción voluntaria, hay que tener en cuenta que el juez ejerce actos de verdadera jurisdicción al resolver sobre el depósito de la cosa consignada. Anales de Jurisprudencia, XXXIV, pág. 461.

**LA SENTENCIA EN DILIGENCIAS DE OFRECIMIENTO DE PAGO Y CONSIGNACION, SOLO DECIDE SOBRE LA EFICACIA JURIDICA DEL PAGO.**- La sentencia que se pronuncie en las diligencias de ofrecimiento de pago y consignación sólo decide sobre la eficacia jurídica de ese pago, para extinguir la obligación de pago que puede ser hecho por un tercero interesado en el contrato, o no interesado en el cumplimiento de la obligación, que obre en el consentimiento expreso o presunto del deudor y los efectos jurídicos del

pago, se producen con relación al obligado otorgante del contrato origen de la obligación, el cual resulta exonerado de ella, sin que obsten las relaciones jurídicas que dicho pago haga nacer entre el obligado y el que paga, y que en nada se relacionan, con las obligaciones nacidas del contrato, ni las alteran. Tomo XVII, pág. 1043. Semanario Judicial de la Federación.

**CASO EN QUE EL CONSIGNANTE EN JURISDICCION VOLUNTARIA PRETENDA HACER UN PAGO CONDICIONADO.-** Si se acepta la tesis de que las diligencias preliminares de consignación corresponden a la jurisdicción voluntaria, por no resolverse en definitiva sobre el derecho de las partes, cuando el consignante en jurisdicción voluntaria pretenda hacer un pago condicionado, si la persona a quien se le consigna lo acepta liso y llano y sin la condición, no deberá entregársele la cantidad ofrecida en pago, porque esto rebasaría los límites de la jurisdicción voluntaria. Anales de Jurisprudencia, XXXIV, pág. 461.

**LA PREVENCIÓN AL ACREEDOR QUE RECOJA LA CANTIDAD CONSIGNADA, NO IMPLICA LA APROBACIÓN DE LA CONSIGNACIÓN.-** El auto que manda prevenir al acreedor que recoja la cantidad consignada, fijándole un plazo para que presente su liquidación, no implica la aprobación de la consignación hecha, puesto que el acreedor está capacitado para oponerse a ella y, por tanto, la resolución posterior que decide sobre la oposición del acreedor, no resuelve sobre un punto ya fallado. Tomo XXIII, pág. 392, Semanario Judicial de la Federación.

**NO BASTA PRESENTAR UN ESCRITO EN DONDE SE OFREZCA EL PAGO O SE CONSIGNE EL IMPORTE DE ESTA A DISPOSICIÓN DEL ACREEDOR, PARA QUE LA OBLIGACIÓN SE EXTINGA.-** No basta presentar un escrito en donde se ofrezca el pago de una cantidad o se consigne el importe de ésta a disposición del acreedor, para que la obligación se extinga.

Al ofrecimiento de pago debe promoverse en vía de jurisdicción voluntaria, ante el juez de Primera Instancia que sea competente, a fin de que se señale día y hora para que el acreedor reciba o vea depositar la cantidad respectiva; si el acreedor no comparece o rehusa recibir ese ofrecimiento de pago, con tal documento debe demandar en juicio sumario a quien considere su acreedor, la liberación de la correspondiente obligación y sólo cuando esa consignación es aprobada, la obligación queda extinguida. Semanario Judicial de la Federación, LXXXVIII, pág. 626.

**CUANDO SURTE EFECTOS DE PAGO LA CONSIGNACION.-** La simple consignación de la cantidad debida no hace veces de pago, entretanto no exista declaración expresa de la autoridad judicial, que apruebe tal consignación en el juicio sumario correspondiente. Semanario Judicial de la Federación, LXXXIII, pág. 1917; LXXXVII págs. 2204 y 3502; CX, págs. 1295 y 2568.

**CUANDO SURTE EFECTOS DE PAGO LA CONSIGNACION.-** La consignación hecha por el deudor, no puede surtir los efectos de pago, si no consta que el juez la haya aprobado, pues ésta es condición necesaria para que la obligación se extinga, conforme a lo dispuesto por el artículo 2192 del Código Civil para el Distrito Federal. Semanario Judicial de la Federación, CVIII, pág. 1135.

**CUANDO SURTE EFECTOS DE PAGO LA CONSIGNACION.-** No es exacto que las diligencias de ofrecimiento de pago no tengan valor probatorio, si esas diligencias que hacen valer como excepción, según el criterio que ha sustentado esta Suprema Corte, al asentar que no es indispensable que exista previamente una sentencia que declare bien hecho el pago efectuado por medio de una consignación, para que pueda hacerse valer la excepción respectiva.

Ahora bien el derecho de liberación que asiste al deudor, junto a su obligación de cumplimiento, puede hacerlo valer como acción en el juicio sumario a que se refiere el artículo 233 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, y el juicio a que se refiere este precepto no es propiamente un juicio sumario de consignación, sino de liberación de la obligación, puesto que la consignación debe de estimarse ya hecha cuando se promueve el juicio. Por otra parte, las diligencias de ofrecimiento de pago y depósito previstas en los artículos 224 y 234 del mencionado Código, son propiamente preliminares del juicio de liberación y tienen por objeto preparar el derecho de liberación del deudor para que sea hecho valer en juicio. El ofrecimiento de pago y el consiguiente depósito de lo debido, tienen como presupuesto lógico la afirmación del deudor de la tramitación de esas diligencias preliminares ya terminadas, pero antes de que el deudor promueva el juicio de liberación, el acreedor por su parte, promueve el juicio contra aquel, afirmando que ha incurrido en mora, no hay razón para que no pueda hacerse valer como excepción en el juicio promovido por el acreedor, juicio en el cual, por lo que al punto de la mora se refiere, la materia de debate y la decisión judicial será la misma que la que habría sido materia del juicio citado de liberación. Es una denegación de justicia, contraria al postulado de la economía procesal, pretender o afirmar que el deudor, para hacer valer la excepción de pago. Que en esencia constituye contradicción a lo que afirma el acreedor en el sentido de que el deudor se encuentra en mora, está obligado a promover aparte el juicio sumario de liberación y obtener sentencia favorable, ya que para ello no tendría oportunidad, en virtud de que entretanto se tramita este juicio, continuaría e incluso podría terminar el que, a su vez, hubiera promovido el acreedor. La Jurisprudencia de la Suprema Corte que sostiene "la simple consignación de la cantidad debida no hace veces de pago, entre tanto no exista declaración expresa de la autoridad judicial que apruebe tal consignación en el juicio sumario correspondiente", no debe entenderse sino en el sentido de que el deudor no queda liberado de la obligación, ni extinguida ésta con todos sus efectos, tal como si no tuviera ya ningún vínculo jurídico con el acreedor, sino

hasta que la autoridad judicial resuelva si fue o no fundada la oposición del acreedor para recibir el pago y así, si la oposición es fundada, el ofrecimiento y la consignación se tienen como no hechos. (artículo 2102 del Código Civil), pero si no lo es, entonces la autoridad judicial tendrá que declararlo así y si la consecuencia será que la obligación queda extinguida, (artículo 2101 del Código Civil). Las consideraciones anteriores llevan a asentar que el acto jurídico de pago consumado mediante el ofrecimiento y la consignación, cuando éstos se hacen con las formalidades y requisitos que la ley exige, tiene como consecuencia la extinción de la obligación y la liberación del deudor, pero esta consecuencia no puede ser obtenida por la simple consignación, sino a través de un juicio contradictorio y de una decisión judicial. Por tanto si en un juicio se plantea la cuestión relativa al pago, a través de la excepción opuesta, es incuestionable que precisamente en este procedimiento es en donde resolverse si el ofrecimiento seguido de consignación que hizo el demandado, surtió efectos de pago o no, puesto que al poner la excepción, el deudor en realidad ejerció la acción de liberación. Semanario Judicial de la Federación. Tomo XXV, pág. 97. Cuarta Parte.

**CUANDO SURTE EFECTOS DE PAGO LA CONSIGNACIÓN.-** La simple consignación de la cantidad adeudada, no hace veces de pago, entretanto no existe declaración judicial expresa, que apruebe tal consignación, a fin de que el depósito hecho quede por cuenta y riesgo del acreedor. Semanario Judicial de la Federación, LXXXIII, pág. 1911.

**SI EL ACREEDOR ACEPTA LA CONSIGNACIÓN CON RESERVAS Y SIN PERJUICIO DE SUS DERECHOS, LA CONSIGNACIÓN NO TIENE EFECTOS DE PAGO.-** Si el acreedor acepta la consignación, con las pertinentes reservas y sin perjuicio de los derechos que le competen para promover amparo contra la sentencia relativa, aquellas salvedades hacen que la consignación no tenga efectos de pago, y revelan al acreedor de la conformidad de éste, colocándole en situación de poder reclamar oportunamente contra la sentencia que en el juicio se dicte. Semanario Judicial de la Federación. Tomo XXIX, pág. 1877.

## CONCLUSIONES

1.- La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, acorde con su legislación, es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y, con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones, que le confiere la ley. Dentro de sus facultades, encontramos la de representación de los consumidores, ante autoridades judiciales, sin que ello le faculte a realizar la función jurisdiccional, que le es propia a la autoridad judicial, lo que desde luego, nos permite concluir que dicha autoridad no puede, ni debe tener funciones y atribuciones que le son propias de la autoridad judicial.

2.- No obstante que esta autoridad administrativa, carece de las funciones y atribuciones que le son propias a la autoridad judicial, debemos tener presente que, el artículo 106 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece los supuestos jurídicos, que consagran la posibilidad de realizar las consignaciones, ante esta autoridad administrativa; sin que se precise en forma alguna la forma y términos en que estos actos procesales deban ser realizados.

3.- Sin embargo, la existencia de un precepto legal, en la Ley Federal de Protección al Consumidor, que establece la posibilidad de que ésta autoridad, este potestada para recibir consignaciones, la misma, al carecer de la facultad jurisdiccional, no es una autoridad apta para liberar del cumplimiento de la obligación al deudor o consignante, por lo cual debiera de derogarse dicha facultad a cargo de esta autoridad administrativa.

4.- La consignación ha sido definida en forma, más o menos uniforme, por la doctrina, como una forma de pago, que tiene como finalidad específica, el extinguir una obligación anterior, y dicha consignación se realiza en función del depósito de la cosa que el deudor o un tercero, lícitamente han de entregar, cuando legalmente deben hacerlo, o cuando el acreedor se niega a recibir sin razón, de manera que, debe quedar en poder de la autoridad judicial y, a disposición del titular del derecho.

5.- En los términos de la conclusión arriba anotada, debo resumir que, la consignación, es una facilidad y un derecho, que la ley otorga al deudor, para cumplir con sus obligaciones.

6.- El depósito, es tan solo un elemento de la consignación ya que, el depósito inicial, orientado a liberar al deudor-depositante, parte del procedimiento de pago, como un mecanismo preparatorio para que el deudor pueda, en su momento, por dictamen judicial, asegurar su liberación, derivado del cumplimiento de la obligación, que tenía a su cargo.

7.- Debemos tener en cuenta, que el depósito como medio de la consignación, solo puede producir el efecto de liberación, cuando el acreedor acepta, o cuando se emite resolución judicial liberatoria; es decir, la consignación con pleno efecto liberatorio, queda resuelta hasta que el juez lo declare, o el acreedor acepte la cosa, validando en consecuencia, los efectos liberatorios de la consignación, y ante tal circunstancia, se evidencia la ineficacia de la consignación, que prevé la Ley Federal de Protección al Consumidor.

8.- La consignación, para ser eficaz, deberá apegarse, estrictamente, a las formalidades previstas por la ley, debiendo observar los requisitos de: ofrecimiento de pago, el depósito de cosas debida a disposición de la autoridad judicial y el anuncio y notificación de la consignación; con lo anterior se da cumplimiento a la finalidad de la consignación, que es precisamente, evitar mayor gravamen al deudor, en su derecho de liberarse frente al acreedor. Ahora bien, el acreedor, al ser notificado de la consignación, puede aceptar la misma o bien, permanecer pasivo, originando la fase siguiente, que es la decisión judicial.

9.- El efecto que se persigue con la consignación, en la relación jurídica, es la extinción de la obligación, cuando no se cuenta con la voluntad del acreedor, pero dicha extinción, solo se produce, cuando el juez declara bien realizada la consignación, o cuando el acreedor comparece al proceso y la acepta, ante tales circunstancias no se puede, ni se debe, tener como bien realizada la consignación que prevé el artículo 106 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al carecer la Institución, de las facultades y potestades de una autoridad judicial, para emitir y resolver sobre la consignación realizada, lo que origina y soporta mi propuesta, en el sentido de, propugnar por la derogación del artículo que se invoca.

**BIBLIOGRAFÍA**

- 1.- ALSINA, Hugo, Derecho Procesal. Editorial Edior, S.A. Editores, Buenos Aires 1985.
- 2.- ARELLANO Garcia, Carlos, Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, S.A., México 1998.
- 3.- BECERRA Bautista, José, El Proceso Civil en México. Editorial Porrúa, S.A., México 1992.
- 4.- BONECASSE, Julián, Tratado Elemental del Derecho Civil. Editorial Harla, México 1992.
- 5.- CARNELUTTI, Francesco, Sistema de Derecho Procesal Civil. Traducido por Niceto Alcalá Zamora y Castillo y por Santiago Setis Melendo, Buenos Aires 1998.
- 6.- CORTEZ Figueroa, Carlos, Entorno a la Teoría General del Proceso. Tercera Edición, Cárdenas Editor y Distribuidor, México 1994.
- 7.- CHIOVENDA, José, Principios de Derecho Procesal Civil. Tomo II, Cárdenas Editor y Distribuidor, México 1990.
- 8.- FERNÁNDEZ Sampieri, Roberto, Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill, México 1991.
- 9.- FLORIS Margadant S., Guillermo, Derecho Romano. Editorial Esfinge, México 1992.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

- 10.- GARCIA Máynez, Eduardo, *Introducción al Estudio del Derecho*. Editorial Porrúa S.A., México 1992.
- 11.- GOMEZ Lara, Cipriano, *Derecho Procesal Civil*. Editorial Harla, México 1997.
- 12.- GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo, *Notas y Estudios sobre el Proceso Civil*. Editorial Universidad Nacional Autónoma de México, México 1994.
- 13.- LOPEZ Ayllón, Sergio, *Las Transformaciones del Sistema Jurídico y los Significados Sociales del Derecho en México*. Editorial Universidad Nacional Autónoma de México, México 1997.
- 14.- OVALLE Favela, José, *Derecho Procesal Civil*. Editorial Harla, México 1997.
- 15.- PALLARES, Eduardo, *Derecho Procesal Civil*. Editorial Porrúa, S.A., México 1991.
- 16.- PEYRANO, Jorge W, *El Proceso Civil*. Editorial Astrea, Buenos Aires 1978.
- 17.- VILLORO Toranzo, Miguel, *Metodología del Trabajo Jurídico*. Editorial Universidad Iberoamericana, México 1968.
- 18.- VOLTERRA, Eduardo, *Instituciones de Derecho Romano Privado*. Editorial Civitas, S.A., México 1992.

## OTRAS FUENTES

- 1.- De Pina, Rafael, Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa, S.A., México 1981.
- 2.- De Santo, Victor, Diccionario de Derecho Procesal. Editorial Universidad, Buenos Aires 1991.
- 3.- Pallares, Eduardo, Diccionario de Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, S.A., México 1981.
- 4.- "Consideraciones sobre la división de poderes", Locus Regis Actum, 1997 (número 12).
- 5.- "La Distribución de Poderes entre las Partes y el Juez en el Proceso Civil Moderno", revista Uruguaya de Derecho Procesal, 1997 (número 3).
- 6.- "La Reforma Procesal, Civil y Mercantil de 1996", Locus Regis Actum, 1997 (número 12).
- 7.- "La Tutela Jurisdiccional", Revista del Senado de la República, 1997 (volúmen 3, número 6).
- 8.- "Los Subsistemas de la Prueba y de la Oralidad", Revista Uruguaya de Derecho Procesal, 1997 (número 2).
- 9.- "Los Temas tratados en el V Congreso Internacional de Derecho Procesal", Revista de Derecho Procesal, 1973 (año III, número 5).

10.- "Nuevas Perspectivas sobre el Proceso Cautelar", Revista Justicia 90, 1990 (número II).

11.- "Los Temas tratados en el V Congreso Internacional de Derecho Procesal" Revista de Derecho Procesal, 1973 (año III, número 5).

12.- "Reforma Judicial", Revista Jurídica, 1996, número 5.

13.- "Memoria del XII Congreso Mexicano de Derecho Procesal", Universidad Nacional Autónoma de México, México 1990.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN